

HTW Chur

Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Wolfgang Semar

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 90

„Kleider machen BibliothekarInnen“

Der Einfluss von Kleidung des Bibliothekspersonals
auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden

Marcella Haab-Grothof

Chur 2017

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Schrift 90

„Kleider machen BibliothekarInnen“

Der Einfluss von Kleidung des Bibliothekspersonals
auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden

Marcella Haab-Grothof

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Thesis zum Master of Advanced Studies FHO
in Information Science.

Referent: Prof. Dr. Robert Barth

Korreferent: Prof. Dr. Urs Dahinden

Verlag: Arbeitsbereich Informationswissenschaft

ISSN: 1660-945X

Chur, Juli 2017

Abstract

Ausgehend von einer amerikanischen Studie geht es in der vorliegenden Arbeit um die Frage, welchen Einfluss die Kleidung von Bibliothekspersonal auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden hat. Es konnte gezeigt werden, dass die Kleiderfarbe, der Kleidungsstil sowie ein Namensschild einen Einfluss auf die Entscheidung haben, an welche/n Bibliothekar/in sich Kunden wenden, wobei formale, blaue Kleidung mit Namensschild der Favorit war. In erster Linie sind den Kunden der Kleidungsstil und das Namensschild wichtig. Die Kleiderfarbe, das Alter sowie das Geschlecht des Personals sind hingegen unwichtig. Dies wurde mit einer Online-Umfrage unter 1444 Bibliotheksnutzern und Nichtnutzern untersucht. Zusätzlich wurden sieben Personen in leitender Funktion aus ausgewählten Deutschschweizer Bibliotheken zu Kleidungs Vorschriften in Bibliotheken interviewt. In der Deutschschweiz gibt es einige Bibliotheken, die ihren Mitarbeitenden Vorgaben für Kleidung und Erscheinungsbild machen. Die Erkenntnisse aus den Untersuchungen geben Hinweise, wie die Zugänglichkeit von Bibliothekspersonal verbessert werden kann.

Schlagwörter: Bibliothek, Kleidung, Erscheinungsbild, Farbe, nonverbale Kommunikation, Kundenkontakt, Kontaktaufnahme, Zugänglichkeit, Berufskleidung, Uniform, Dresscode, Kleidungs Vorschrift

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	i
Abbildungsverzeichnis.....	iv
1 Einleitung.....	1
1.1 Ziele und Forschungsfragen der Masterarbeit.....	1
1.2 Abgrenzung	2
1.3 Relevanz des Themas	2
1.4 Aufbau der Arbeit	4
2 Grundlagen.....	5
2.1 Begriffsdefinitionen	5
2.1.1 Zugänglichkeit.....	5
2.1.2 Nonverbale Kommunikation	5
2.1.3 Der erste Eindruck	6
2.1.4 Berufskleidung	7
2.1.5 Uniform bzw. Einheitskleidung	7
2.1.6 Dresscode bzw. Kleidungs Vorschriften.....	7
2.2 Stand der Forschung.....	8
2.2.1 Kleidung.....	8
2.2.2 Farbe	10
2.2.3 Lächeln	14
2.2.4 Namensschild	14
2.3 Hypothesen.....	15
3 Vorgehensweise	17
3.1 Online-Umfrage.....	17
3.2 Interviews mit Bibliotheksleitungen.....	22
4 Ergebnisse.....	25
4.1 Online-Umfrage.....	25
4.1.1 Auswertung demographische Angaben.....	25

4.1.2	Auswertung Vorlieben und Wichtigkeit Gesamtgruppe.....	28
4.1.3	Auswertung Vorlieben und Wichtigkeit nach Alter, Geschlecht und Nutzer	31
4.2	Interviews mit Bibliotheksleitungen.....	34
4.2.1	Kleidungsvorschriften.....	36
4.2.2	Erscheinungsbild der Mitarbeitenden und Wirkung der Bibliothek	37
4.2.3	Einheitskleidung.....	38
4.2.4	Namensschild	39
5	Diskussion und Ausblick	41
5.1	Online-Umfrage.....	41
5.2	Interviews.....	43
5.3	Schlussfolgerungen	43
5.4	Bewertung der Methoden.....	45
5.5	Reflexion.....	45
5.6	Ausblick	47
6	Zusammenfassung	49
	Literaturverzeichnis	51
	Anhang.....	57
A	Online-Umfrage.....	57
B	Beispiele von Kleidungsvorschriften.....	65
a.	Kleidungsvorschrift Kantonsbibliothek Liestal (Ausschnitt)	65
b.	Erscheinungsbild Verwaltung Stadt Aarau (Ausschnitt).....	65
c.	Verhaltensgrundsätze Bibliothek Hochschule St. Gallen (Ausschnitt)	66
d.	Knigge der GGG Stadtbibliothek Basel (Ausschnitt).....	66

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Baseline-Bilder Bibliothekarin und Bibliothekar	18
Abbildung 2: Beispielseite Umfrage	22
Abbildung 3: Leitfaden Interview	23
Abbildung 4: Frageschema Interview	24
Abbildung 5: Teilnehmer insgesamt	26
Abbildung 6: Geschlechts- und Altersverteilung Teilnehmer	27
Abbildung 7: Mann und Frau pro Altersgruppe in Prozent	27
Abbildung 8: Kommunikationskanal zur Umfrage	28
Abbildung 9: Vorliebe Geschlecht gesamt	28
Abbildung 10: Vorliebe Stil gesamt	29
Abbildung 11: Vorliebe Farbe gesamt	30
Abbildung 12: Vorliebe Name gesamt	30
Abbildung 13: Vorliebe Stil in Prozent	31
Abbildung 14: Wichtigkeit Stil in Prozent	32
Abbildung 15: Vorliebe Farbe in Prozent	33
Abbildung 16: Wichtigkeit Farbe in Prozent	33
Abbildung 17: Vorliebe Name in Prozent (eigene Darstellung)	34
Abbildung 18: Wichtigkeit Name in Prozent	34

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wirkung von NVK beim Auskunftsgespräch.....	6
Tabelle 2: Untersuchungen zu Farbe und psychologischer Wirkung.....	13
Tabelle 3: Kombination der Bildpaare/-trios	19
Tabelle 4: Abbruchquote und -ort Umfrage.....	26
Tabelle 5: Kennzahlen der befragten Bibliotheken.....	36

Abkürzungsverzeichnis

AKSA	Alte Kantonsschule Aarau
ALA	American Library Association
GGG	Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige Basel
HSG	Hochschule St. Gallen
HTW	Hochschule für Technik und Wirtschaft
KBL	Kantonsbibliothek Baselland
ksb	Kantonale Schule für Berufsbildung Aarau
LCH	Dachverband Lehrerinnen und Lehrer Schweiz
NVK	Nonverbale Kommunikation
SAB	Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken
ZHB	Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

1 Einleitung

Diese Masterarbeit beschäftigt sich mit Faktoren, die mit der Kontaktaufnahme zwischen BibliothekarInnen und BenutzerInnen¹ zu tun haben. Eine amerikanische Studie von Bonnet und McAlexander (2013a) zeigt, dass Haltung, Blick und Kleidung des Bibliothekspersonals die Kontaktaufnahme von Kunden wesentlich beeinflussen. Im deutschsprachigen Raum gibt es noch keine entsprechende Studie. Mit der vorliegenden Arbeit soll untersucht werden, ob die amerikanischen Resultate auf die Deutschschweiz übertragen werden können oder ob es Unterschiede zwischen der USA und der Deutschschweiz in der Wahrnehmung von Bibliothekaren gibt.

1.1 Ziele und Forschungsfragen der Masterarbeit

Die zentrale Frage dieser Arbeit lautet: Welchen Einfluss hat die Kleidung von Bibliothekarinnen auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden? Dazu werden mit Hilfe einer Online-Umfrage die Präferenzen der Deutschschweizer Bevölkerung ab 16 Jahren bezüglich Kleiderfarbe, Kleidungsstil und Namensschild beim Bibliothekspersonal untersucht. Ausserdem werden die jeweiligen Präferenzen von Frauen, Männern und einzelnen Altersgruppen miteinander verglichen. Zusätzlich wird ermittelt, ob sich die Vorlieben von Bibliotheksnutzern und Nichtnutzern unterscheiden. Darüber hinaus werden die Ergebnisse mit denjenigen der amerikanischen Umfrage von Bonnet und McAlexander (2013a) verglichen, soweit die Merkmale in beiden Studien identisch sind.

Bonnet und McAlexander (2013a) analysierten 2012 in ihrer Studie „First Impressions and the Reference Encounter. The Influence of Affect and Clothing on Librarian Approachability“ den Einfluss von Kleiderfarbe sowie -stil, Blickrichtung und Mimik des Bibliothekspersonals auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden. 1015 Teilnehmer einer Online-Befragung mit Fotos sollten die Zugänglichkeit² von verschiedenen Bibliothekaren bewerten. Die Teilnehmer waren allesamt Angehörige einer grossen Universität im mittleren Westen der USA. 61 Prozent von ihnen waren Bachelorstudenten, 27 Prozent Masterstudenten und 12 Prozent Professoren und Angestellte.

Die hier vorliegende Untersuchung beleuchtet zusätzlich zur Umfrage nach der Zugänglichkeit Kleidungs Vorschriften in Bibliotheken. Interviews mit Personen in leitender Funktion von verschiedenen Deutschschweizer Bibliotheken sollen zeigen, ob es in der Deutschschweiz Bibliotheken gibt, die ihrem Personal bezüglich Kleidung Vorschriften machen.

¹ Wegen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die Endung -Innen verzichtet und abwechslungsweise die männliche sowie die weibliche Form benutzt.

² Engl.: approachability; für die genaue Definition siehe Abschnitt 2.1.1

Die Resultate dieser Arbeit sollen Bibliothekarinnen einen Hinweis geben, wie sie die Kontaktaufnahme für die Kunden vereinfachen können. Da mit der Kleidung ein Faktor untersucht wird, den jeder Bibliothekar beeinflussen kann, wird dies im Kundendienst von Bibliotheken einfach umsetzbar sein.

1.2 Abgrenzung

In dieser Arbeit geht es nicht um das Image oder um Stereotypen von Bibliothekspersonal oder Bibliotheken allgemein und auch nicht um die Qualität von Beratungsgesprächen zwischen Bibliothekaren und Kunden. Der Fokus liegt auf der Kontaktaufnahme seitens der Benutzenden und der Frage, ob das Erscheinungsbild einer Bibliothekarin die Entscheidung eines Kunden beeinflusst, sich an sie zu wenden:

„[...] beyond the commonly accepted techniques of smiling, making eye contact, and having an open posture, little is known about what a librarian can do to increase her/his approachability. Does dressing up/down or wearing a nametag make a librarian appear more or less approachable? Does clothing color make a difference?“ (Bonnet und McAlexander 2013b, S. 262)

Dabei liegt das Interesse auf den Komponenten Kleidung (Farbe und Stil) und Namensschild, nicht auf anderen Aspekten der nonverbalen Kommunikation. Vor allem der Gesichtsausdruck, der für die Kontaktaufnahme in einer Bibliothek immens wichtig ist, wurde bereits gut erforscht, wie in Abschnitt 2.2.3 gezeigt wird. Aus diesem Grund wird er in dieser Arbeit nicht weiter untersucht.

Da in den meisten Bibliothekssettings die Bibliothekarin durch die Theke für den Benutzer nur ab Hüfte aufwärts sichtbar ist, beschränkt sich diese Arbeit auf das Oberteil der Kleidung. Natürlich gibt es auch viele Begegnungen zwischen den Regalen oder an einer offenen Infotheke, bei denen der Bibliothekar als Ganzes sichtbar ist, doch in der vorliegenden Untersuchung geht es alleine um die klassische Thekensituation.

1.3 Relevanz des Themas

Da der Kundenkontakt die Schnittstelle zwischen Nutzer und Bibliothek ist, müssen Bibliotheken kundenorientiert denken und handeln (Simon 2007, S. 117). Aus diesem Grund wird immer öfter über Qualitätsstandards für Kundenkontakt diskutiert. Im englischsprachigen Raum hat dieses Denken eine lange Tradition, im deutschsprachigen ist dieses Bewusstsein erst später angekommen (vgl. Becker und Barz 2007; Hilpert 2014; Brockerhoff 2012; Christensen 2015). Meistens wird jedoch im Bereich Kundenkontakt der Fokus auf das Auskunftsgespräch gelegt: Beherrscht die Bibliothekarin die gängigen Kommunikations-

regeln, ist ihre Sozial- und Fachkompetenz gut und der Kunde am Schluss zufrieden mit den erhaltenen Antworten und der Interaktion? Selten oder nie wird dagegen die Situation untersucht, was vor der Kontaktaufnahme passiert und ob die Zugänglichkeit des Personals verbessert werden kann und muss (Bonnet und McAlexander 2012, S. 277).

Vor allem bei weniger geübten Bibliotheksnutzern kann die sogenannte Bibliotheksangst vorkommen. Dabei ist die Kontaktaufnahme mit einer Bibliothekarin und die Benutzung der Bibliothek überhaupt für diese Nutzer sehr erschwert, wenn nicht sogar unmöglich (vgl. Carlile 2007). Für diese Menschen ist eine einfache Zugänglichkeit des Bibliothekspersonals immens wichtig. Doch auch für andere Nutzer ist das Verhalten des Bibliothekars wichtiger als das „bibliothekarische Fachwissen oder die Ausstattung der Bibliothek“ (Barz 2007, S. 147). Menschen sind stark visuell gesteuert und verlassen sich aus Gründen der Effizienz auf den ersten Eindruck (Sampson 1995, S. 28).

Bonnet und McAlexander zeigen in ihrer Studie auf, dass Benutzer vom ersten Eindruck, den Bibliothekarinnen auf sie machen, beeinflusst werden. Dieser erste Eindruck entscheidet, ob die Bibliothekarin zugänglich erscheint, und bleibt oft sehr lange bestehen (Bonnet und McAlexander 2012, S. 284). Er wird vor allem durch nonverbale Kommunikation (NVK) bestimmt. NVK besteht aus folgenden Komponenten:

- „Mimik (Gesichtsausdrücke)
- Blickverhalten (und Pupillenerweiterung)
- Gestik und andere Körperbewegungen
- Körperhaltung
- Körperkontakt
- Raumverhalten (Proxemik³)
- Kleidung und andere Aspekte des Aussehens
- nonverbale Vokalisierungen (lautliche Äußerungen)
- Geruch“ (Argyle 2013, S. 11)

NVK besteht also aus sehr viel mehr als nur Mimik und Gestik. Kleidung, Geruch und das Erscheinungsbild ganz allgemein sind genauso ein Teil von NVK (siehe auch Abschnitt 2.1.2). Die meisten dieser Punkte sind relativ einfach zu beeinflussen, wenn man sich ihrer bewusst ist. Es ist wichtig, dieses Bewusstsein zu schärfen, denn

„[eine] Bibliothek, die wegen räumlicher, finanzieller oder personeller Vorgaben keinen optimalen Service bieten kann, was in der Realität auf einen

³ Nähe-/Distanzverhalten

sehr großen Teil der Bibliotheken zutrifft, wird, wenn ihre Mitarbeiter service- und kundenorientiert denken und handeln, von der überwiegenden Mehrheit der Kunden positiv gesehen.“ (Hilpert 2014, S. 15)

1.4 Aufbau der Arbeit

Im ersten Teil dieser Arbeit geht es um die Frage, welche Erkenntnisse aus früheren Untersuchungen zum Thema bereits gewonnen wurden. Aufgrund dieser Erkenntnisse werden die Hypothesen für die vorliegende Studie aufgestellt sowie die Methoden erläutert, die zur Überprüfung der Hypothesen angewendet werden. Der zweite Teil zeigt die Ergebnisse der eigenen Online-Umfrage sowie die Zusammenfassung der Leitfadeninterviews zum Thema Kleidungsvorschriften in Bibliotheken auf. Der letzte Teil behandelt die gezogenen Schlussfolgerungen aus den gewonnenen Daten und vergleicht die Resultate aus den USA mit denen der Deutschschweiz, wo sie vergleichbar sind. Ausserdem werden Überlegungen für die Umsetzung dieser Erkenntnisse in die Praxis angestellt und Möglichkeiten für weitere Forschung aufgezeigt.

2 Grundlagen

Im Folgenden geht es um zentrale Begriffe, die in dieser Masterarbeit verwendet werden, und um den aktuellen Stand der Forschung in den Bereichen Kleidung, Farbe, Gesichtsausdruck und Namensschild, weil diese Bereiche für die Untersuchung relevant sind. Anschliessend folgen die Hypothesen für die vorliegende Untersuchung, die aufgrund des Forschungsstandes aufgestellt werden.

2.1 Begriffsdefinitionen

Genauso wie es grundlegende Bezeichnungen für die soziale Interaktion gibt, sind solche auch im Kleidungsbereich bedeutsam. Interpersonell zählen Zugänglichkeit, nonverbale Kommunikation sowie der erste Eindruck zu den relevanten Ausdrücken. Im textilen Bereich sind dies Berufskleidung, Uniform bzw. Einheitskleidung sowie Dresscode bzw. Kleidungs-vorschriften.

2.1.1 Zugänglichkeit

Für das englische Wort *approachability*, von dem in der Vorbildstudie von Bonnet und McAlexander (2013a) die Rede ist, gibt es im Deutschen keine adäquate Wendung. Das Adjektiv *approachable* bedeutet „erreichbar, umgänglich, ansprechbar, zugänglich“ (LEO GmbH). In der vorliegenden Arbeit wird *zugänglich* und *Zugänglichkeit* als deutsches Synonym für das englische *approachable* bzw. *approachability* benutzt. Laut Duden ist die Definition von *Zugänglichkeit* in der Soziologie die „Möglichkeit, einen Zugang zu finden“ (Duden online). Das deutsche Wort umfasst jedoch nicht das gesamte Spektrum des englischen Ausdrucks, weil das Umgängliche, Nahbare nicht so klar zum Ausdruck kommt.

2.1.2 Nonverbale Kommunikation

Ein Begriff von zentraler Bedeutung im Zusammenhang mit dieser Masterarbeit ist die NVK. Neben den verschiedenen Komponenten der NVK wie Mimik, Gestik, Proxemik, Haltung, Vokalisierungen, Geruch und Erscheinungsbild (Argyle 2013, S. 11) hat NVK mehrere Funktionen (Argyle 2013, S. 16):

- Äusserung von Emotionen (Gesicht, Körper, Stimme)
- Mitteilung interpersonalen Einstellungen (räumliche Nähe, Tonfall, Berührung, Blickverhalten, Mimik)
- Begleitung und Unterstützung von sprachlichen Äusserungen (Kopfnicken, Blickkontakte, nonverbale Lautäusserungen; synchronisiert mit Gesprochenem)
- Selbstdarstellung (Aussehen, Stimme)
- Rituale (Begrüßung, etc.)

Im Zusammenhang mit der vorliegenden Untersuchung ist vor allem die Selbstdarstellung, also das Aussehen, relevant. Rösch (2007, S. 77) fasst die Wirkung der NVK für den Kundenkontakt in Bibliotheken sehr übersichtlich zusammen (siehe Tabelle 1): Vor allem der Augenkontakt, die offene Körperhaltung und das Lächeln können die Zugänglichkeit verstärken; das Namensschild schafft Vertrauen. Abgesehen vom Namensschild geht er hingegen nicht auf das weitere Erscheinungsbild als Teil der NVK ein.

Nonverbale Kommunikation	Wirkung
Kontaktaufnahme mit den Augen	Aufnahmebereitschaft
Augenkontakt beibehalten	Interesse
Offene Körperhaltung	Zugänglichkeit
Gestik: Kopfnicken	Verstehen
Mimik: Lächeln	Freundlichkeit, Ermutigung
Stimme: Modulation, Lautstärke, Tonhöhe	Freundlichkeit, Dienstleistungsbereitschaft
Auftreten: ruhig, gelassen	konzentrierte Zuwendung
Erscheinungsbild: Namensschild	Vertrauen

Tabelle 1: Wirkung von NVK beim Auskunftsgespräch (Rösch 2007, S. 77)

2.1.3 Der erste Eindruck

Eng mit NVK verknüpft ist der erste Eindruck. Nach Schmidt-Hildebrand und Hildebrand (2009, S. 15) besteht der erste Eindruck aus knapp 60 Prozent nonverbaler Signale, 30 Prozent Stimme und Sprache und nur ungefähr sieben Prozent Inhalt. Zu den 60 Prozent nonverbaler Signale gehört auch die Kleidung bzw. das Erscheinungsbild. „Der erste Eindruck zählt“, sagt der Volksmund und meint damit die ersten Sekunden in einer Mensch-zu-Mensch-Begegnung, die ganz oft darüber entscheiden, ob und wie diese Begegnung weitergeht. Im Kundenkontakt ist der erste Eindruck idealerweise ein Türöffner für das Produkt oder die Dienstleistung (Starlay 2015; Preussners 2008, V).

2.1.4 Berufskleidung

Im textilen Bereich ist Berufskleidung eine wesentliche Bezeichnung. Nach Müller und Stengel (2011) ist Berufskleidung Arbeitskleidung, die zur Ausübung eines Berufes getragen wird. Dabei müsse sie nicht ausschliesslich nur für einen einzigen Beruf sein, sondern könne zu einem typischen Bild einer Berufskleidung führen, wenn sie von verschiedenen Arbeitgebern vorgeschrieben wird, wie z. B. der dunkle Anzug bei Anwälten.

Berufskleidung hängt mit der sogenannten „Corporate Identity“ zusammen, kann aber auch Schutzkleidung für gefährliche Arbeiten oder im Umgang mit potenziell gefährlichen Maschinen sein.

2.1.5 Uniform bzw. Einheitskleidung

Mit der Berufskleidung hängt der Ausdruck Uniform zusammen. Laut Duden ist eine Uniform „eine im Dienst getragene, in Material, Form und Farbe einheitlich gestaltete Kleidung“ (Duden online). Oft wird Uniform synonym zu Berufskleidung benutzt, was aber nicht zutreffend ist, denn eine Uniform kann zwar Berufskleidung sein, jedoch ist nicht jede Berufskleidung eine Uniform. Die Uniform heisst so, weil alle Mitarbeiter die gleiche, also uniforme Kleidung tragen, damit ein einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet ist (siehe Müller und Stengel 2011, S. 224–225). Man findet sie vor allem in staatlichen oder ehemals staatlichen Dienstleistungsbetrieben (z. B. Polizei, Post) sowie beim Verkaufspersonal von Detailhandelsketten (z. B. Migros). Uniform wird in dieser Arbeit gleichbedeutend mit Einheitskleidung verwendet.

2.1.6 Dresscode bzw. Kleidungs Vorschriften

Eine weitere Bezeichnung ist Dresscode, die in dieser Arbeit mit Kleidungs Vorschriften gleichgesetzt wird. Damit sind z. B. Weisungen von der Geschäftsleitung gemeint, die das Erscheinungsbild der Mitarbeitenden regeln. Im Online-Dictionary von Oxford lautet die Definition folgendermassen: „A set of rules, usually written and posted, specifying the required manner of dress at a school, office, club, restaurant, etc.“ (Oxford University 2017) Ein Dresscode kann sehr streng sein – wie oft für den Frontdienst in Banken (z. B. der Dresscode der Valiant Bank AG o. J.) – oder aber eher locker, indem z. B. für Frauen nur erwähnt wird, nicht zu viel Dekolleté zu zeigen, und für Männer, keine kurzen Hosen zu tragen.

2.2 Stand der Forschung

Für die vorliegende Arbeit signifikant sind Forschungsergebnisse aus den Bereichen Kleidung, Farbe und Gesichtsausdruck, die in bibliothekarischen Kontext gesetzt werden können. Diese Bereiche sind Aspekte der Zugänglichkeit.

Wie bereits erwähnt ist die Grundlage dieser Masterarbeit die Untersuchung von Bonnet und McAlexander (2013a). Dort wurden Mimik, Blickrichtung sowie Kleiderfarbe und -stil an verschiedenen Bibliothekarinnen und Bibliothekaren auf ihre Zugänglichkeit hin überprüft. Auf die relevanten Resultate dieser Studie wird weiter unten eingegangen (siehe Abschnitt 5.1).

2.2.1 Kleidung

Kleidung ist ein Teil der menschlichen Identität. Sie sagt etwas über die soziale Zugehörigkeit aus und hat einen Einfluss auf das Selbstbild eines Menschen (Hoffmann 1981, S. 280–281). Damit ist Kleidung ein wichtiger nonverbaler Faktor. „Aus Kleidungssignalen lassen sich Schlüsse ziehen auf physische, psychische und soziale Eigenheiten des Trägers, die von Beobachtern auch bei der Planung und Durchführung eigenen Handelns berücksichtigt werden.“ (Sommer 1989, S. 73) Im Detailhandel, Tourismus-, Banken- und Gesundheitswesen sowie anderen Berufszweigen sind Vorschriften für Kleidung seit Jahren üblich und rechtlich auch zulässig:

„Der Arbeitgeber hat ein Weisungsrecht, das sich nicht nur auf die Ausführung der Arbeit erstreckt, sondern auch aufs Äussere des Arbeitnehmers. Auch wenn es rechtlich gesehen einen Eingriff in ihr Persönlichkeitsrecht darstellt, müssen sich Angestellte in Betrieben mit spezieller Zielsetzung besonders strenge Vorschriften gefallen lassen.“ (Baumgartner 2016)

Beim Schweizer Buchhandel sind Kleidervorschriften Sache der einzelnen Buchhandelsgruppen. Orell Füssli Thalia AG besitzt einen sehr detaillierten Dresscode, der sogar Teil der Anstellungsbedingungen ist (Orell Füssli Thalia AG 2015, S. 1).

Im Bildungsbereich – zu dem man Bibliotheken ebenfalls zählen kann – wurden Kleidervorschriften wiederholt diskutiert (vgl. Knecht 2009; Kanton Zürich 2009; LCH Dachverband Lehrerinnen und Lehrer Schweiz 2016). Die Schule Kreuzlingen hat im Jahr 2014 im Rahmen einer internen Weiterbildung in Zusammenarbeit mit einem bekannten Stilexperten einen sehr detaillierten Dresscode für Lehrpersonen ausgearbeitet (van Rooijen 2014).

In Bibliotheken wäre die Wirkung von Vorschriften in Hinsicht auf Qualitätsstandards ebenfalls zu überlegen:

„Wer sich stilvoll anzieht, adelt die Profession. Ein gepflegt gekleideter Mensch [...] wertet auf, was er präsentiert. [...] Die Kleidung von Mitarbeitern im Kundenkontakt ist damit Marketing pur. [...] Der viel zitierte gute erste Eindruck kann zwar über eine schlechte inhaltliche Vorbereitung oder etwa ein schwaches Produkt nicht hinwegtäuschen. Er ist aber der Türöffner.“ (Starlay 2015)

Durrance (1989) konnte in ihrer Untersuchung zeigen, dass das Erscheinungsbild einer Bibliothekarin eine wichtige Rolle für Bibliotheksnutzer spielt. Das Setting in einer Bibliothek zeigt nicht immer eindeutig, wer dort arbeitet und wer nicht. Ältere, gut gekleidete Personen wurden eher als Bibliotheksmitarbeiter wahrgenommen, jüngere, casual gekleidete eher als Studenten.

Die ALA American Library Association hat eine Richtlinie für das Verhalten von Bibliothekspersonal herausgegeben. Darin ist die Rede von allgemeiner Zugänglichkeit: „[...] it is essential that the reference librarian be approachable [...] in a situation that can be perceived as intimidating, confusing, or overwhelming.“ (ALA American Library Association 2013) Im weiteren Dokument wird das ideale Verhalten einer Bibliothekarin ausgeführt, Kleidung wird jedoch nicht erwähnt. Trotzdem besitzen 27 Prozent der wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA einen Dresscode; dieser umfasst in weniger als einem Prozent eine Uniform (Langridge et al. 2014, S. 248).

In der Schweiz gibt es bis jetzt keine vergleichbare Richtlinie eines Berufsverbandes. Weder Bibliothek Information Schweiz (2013) noch die Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB) geben Hinweise auf Verhalten und Erscheinungsbild. Im deutschsprachigen Raum scheint es überhaupt eine Scheu vor allzu persönlichen Richtlinien zu geben:

„Eine vereinheitlichte Darbietung der bibliothekarischen Dienstleistungen mit einem gleichzeitig authentischen Auftreten gegenüber dem Kunden in Einklang zu bringen, wird als kaum aufhebbarer Widerspruch gesehen. Die eigene Individualität verleugnen zu müssen – in der die Stärke des einzelnen Mitarbeiters verankert ist – und trotzdem ‚man selbst‘ und authentisch zu bleiben, fordert viele gerade auf, Ablehnung gegen die Diskussion um Qualitätsstandards zu artikulieren.“ (Becker und Riehm 2007, S. 177)

Simon (2007, S. 124) wünscht sich eine interkollegiale Diskussion über das Verhalten im Kundenkontakt, damit Standards festgelegt werden können. Dies hat die Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig in die Praxis umgesetzt und sich dabei an den Richtlinien der ALA orientiert. Im Zusammenhang mit Kleidung heisst es in München: „Wir legen Wert auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild.“ Als mögliche Verhaltensweise gibt es folgenden

Zusatz: „Ich trage dem Publikumsbetrieb angemessene Kleidung.“ Weitere Verhaltensweisen für NVK werden ebenfalls erwähnt: offene Körper- und Sitzhaltung, Blickkontakt, Lächeln (Schubert 2007, S. 187–189).

Trotz der Wichtigkeit von Kleidung für den ersten Eindruck ist sie nur ein Teil des Gesamteindrucks, den jemand auf sein Gegenüber macht:

*„Allgemein wird der Eindruck, den ein Mensch auf andere macht, wesentlich, aber nicht nur von der Kleidung abhängen. Es ist stets ein Gesamteindruck aus allen aktivierten Kommunikationskanälen. Das Verhältnis zwischen diesen ist je nach Kontext unterschiedlich. In der Regel scheint die Kleidung vor allem am Anfang von Interaktionen oder Beziehungen großes Gewicht zu haben, später scheinen dagegen andere Faktoren in den Vordergrund zu treten.“
(Sommer 1989, S. 48)*

Kleidung spielt demzufolge in sich vertiefenden, persönlichen Beziehungen immer weniger eine Rolle. Doch in Bibliotheken finden meistens nur kurze Kundenkontakte statt, bei denen der erste Eindruck entscheidend für die weitere Interaktion sein kann. Hier ist das Bewusstsein für ein professionelles Erscheinungsbild wichtig. Deshalb ist Sorgfalt in der Kleidungswahl angebracht. Sampson (1995, S. 25) findet dazu klare Worte: Es stelle eine Form intellektuellen Snobismus dar, wenn Berufstätige, die mit Information, Intellekt und Ideen zu tun haben, nicht anerkennen würden, dass Stil ebenso wichtig ist wie Inhalt.

In der Untersuchung von Bonnet und McAlexander wirkt formale Kleidung (also Hemd bzw. Bluse) bei Bibliothekaren zugänglicher, bei Bibliothekarinnen jedoch nicht (Bonnet und McAlexander 2013a, S. 341–342). Zu formelle Kleidung wie z. B. eine Krawatte wirkt hingegen unzugänglicher (Langridge et al. 2014, S. 243).

Allgemein hat Kleidung sowohl auf das Gegenüber als auch auf den Träger einen Einfluss (vgl. Argyle 2013, S. 301). Nach Peluchette et al. (2006) fühlten sich ehemalige Betriebswirtschaftsstudenten, die sich bewusst für ihre Arbeitssituation kleideten, kompetent, produktiv und freundlich.

„Als Resümee lässt sich [...] festhalten, dass Kleidung und äußere Erscheinung die Interaktionen zwischen Individuen relativ stark beeinflussen, möglicherweise stärker als das den Einzelnen bewusst ist.“ (Jungbauer-Gans et al. 2005, S. 321)

2.2.2 Farbe

Die Farben der Kleidung haben einen Einfluss auf den Träger, vor allem auf den Gesichtsausdruck, auch wenn vom Träger versucht wird, diesen neutral zu halten. Das belegt eine amerikanische Studie (vgl. Roberts et al. 2010). Gewisse Farben lassen den Träger alleine

durch dessen Gesichtsausdruck attraktiver wirken als andere Farben. Dieser Effekt zeigt sich sogar, wenn für die Studienteilnehmer, welche die Attraktivität der Träger bewerten sollen, nur das Gesicht des Trägers sichtbar ist und die Kleiderfarbe nicht.

Nach Gniech und Stadler (2000, S. 172) hat Farbe im sozialen Kontext einen Informations- sowie einen Gefühlswert. Sie könne dazu dienen, vor etwas zu warnen oder sich zu tarnen. Sie könne attraktiver machen und „sie informiert über den Farbträger und gibt Hinweise auf sein Umfeld“ (Informationswert). Ausserdem hänge Farbe mit Gefühlen zusammen, da Farbe meist mit Licht und Leben assoziiert wird (Gefühlswert).

Weil in der Studie von Bonnet und McAlexander (2013a) die Kleiderfarben Blau, Rot und Weiss untersucht wurden, sind diese drei Farben auch für die vorliegende Untersuchung relevant. Blau gilt als klassische Farbe und wirkt seriös, friedlich und sympathisch. Rot wirkt einerseits dynamisch, andererseits gefährlich, und kann dem Träger eine Wirkung von Attraktivität oder Aggression verleihen. Weiss wirkt leicht und frisch (Schmidt-Hildebrand und Hildebrand 2009, S. 56–57; Gniech 2001, S. 14), kann aber auch an Krankenhaus oder Arztpraxis erinnern.

Blau ist die Lieblingsfarbe von 40 Prozent der Männer und 36 Prozent der Frauen in Deutschland, wie Heller in ihrer Studie zeigen konnte (Heller 2004, S. 23). Als Kleiderfarbe ist Blau auch deshalb weltweit seit Jahrhunderten beliebt, weil der Farbstoff aus vielen verschiedenen Pflanzen günstig hergestellt werden konnte und die Farbe licht- und waschecht ist (Heller 2004, S. 30). Rot gehörte hingegen zu den teuersten Farben, weil der Import der Farbstoffe und die Färberei aufwändig waren (Heller 2004, S. 58). Je 20 Prozent der Männer und Frauen in Deutschland bezeichnen Rot als ihre Lieblingsfarbe (Heller 2004, S. 51–52).

Bei Krankenschwestern wurde weisse Kleidung unter anderem am besten hinsichtlich Empathie, Kompetenz und Zugänglichkeit bewertet, wie Albert et al. (2008) in ihrer Untersuchung zeigen. Weltweit wird die weisse Fahne als Friedenszeichen anerkannt. Trotz der überwiegend positiven Assoziationen von Weiss wird diese Farbe nur von drei Prozent der Deutschen als Lieblingsfarbe genannt (Heller 2004, S. 145).

Elliot (2015, S. 4) gibt einen guten Überblick über die englischsprachige Forschung im Bereich Farbe (siehe Tabelle 2, Hervorhebung durch die Autorin). Besonders interessant für diese Arbeit sind die Studien „color and aggressiveness/dominance evaluation“, „color and avoidance motivation“ sowie „color and attraction“. Einerseits kann Rot aggressiv und dominant, also eher abschreckend wirken und das Gegenüber vorsichtig werden lassen, andererseits bewirkt rote Kleidung an Frauen, dass heterosexuelle Männer sie attraktiver einschätzen als in anderen Kleiderfarben.

In der Untersuchung von Bonnet und McAlexander (2013a) wirkt ein rotes Oberteil bei Bibliothekaren jedoch unabhängig vom Geschlecht weniger zugänglich. Blau wirkt zugänglich und Weiss liegt in der Mitte zwischen Blau und Rot, wirkt aber auch eher unzugänglich.

Indem Bibliothekare angenehme Farben tragen und freundlich lächeln, können sie nach Langridge et al. (2014, S. 233) Kundenängste abbauen und den Kontakt verbessern.

Area of research	Central finding	Example	References
Color and Selective Attention	Red stimuli have been shown to receive an attentional advantage	Participants' visual search times were faster for desaturated red (relative to several other colored) targets	Lindsay et al., 2010; Tchernikov and Fallah, 2010; Buechner et al., 2014; Pomerleau et al., 2014; Sokolik et al., 2014 (cf. Becker et al., 2014; Folk, in press)
Color and Alertness	Blue light has been shown to increase subjective alertness and performance on attention-based tasks	Participants exposed to blue (relative to yellow) illumination reported greater mental alertness	Lockley et al., 2006; Leiri et al., 2007; Viola et al., 2008; Cajochen et al., 2011; Taillard et al., 2012 (cf. Vandewalle et al., 2007; Sahin and Figuero, 2013)
Color and Athletic Performance	Wearing red has been shown to enhance performance and perceived performance in sport competitions and tasks	Tae kwon do competitors wearing red outperformed those wearing blue	Hill and Barton, 2005; Hagemann et al., 2008; Ilie et al., 2008; Greenlees et al., 2013; Sorokowski et al., 2014 (cf. Caldwell and Burger, 2011; Garcia-Rubio et al., 2011)
Color and Intellectual Performance	Viewing red prior to a challenging cognitive task has been shown to undermine performance	Participants who viewed red (relative to green or gray) on an intelligence test cover performed worse on the test	Elliot et al., 2007; Grambs et al., 2010; Zhang and Han, 2014; Shi et al., 2015; Thorstenson, in press (cf. Yamazaki, 2010; Smajic et al., 2014)
Color and Aggressiveness/Dominance Evaluation	Viewing red on self or other has been shown to increase appraisals of aggressiveness/dominance	Participants rated males wearing red (relative to other chromatic colors) as more dominant	Greenlees et al., 2008; Little and Hill, 2007; Feltman and Elliot, 2011; Stephen et al., 2012a; Aiken and Pascal, 2013 (cf. Sorokowski and Szmajke, 2007; Furlay et al., 2012)
Color and Avoidance Motivation	Viewing red in achievement contexts has been shown to increase caution and avoidance	Participants who viewed red (relative to green or gray) prior to an ostensible intelligence test evidenced greater right (versus left) frontal cortical activation	Elliot et al., 2007; Mehta and Zhu, 2009; Rutchick et al., 2010; Tanaka and Tokuno, 2011; Ten Velden et al., 2012 (cf. Elwood and Bode, 2014; Steele, 2014)
Color and Attraction	Viewing red on or near a female has been shown to increase attraction in heterosexual males	Heterosexual males rated females wearing red (relative to other chromatic colors) as more attractive	Elliot and Niesia, 2008; Roberts et al., 2010; Stephen and McKeegan, 2010; Guéguen and Jacob, 2014; Lin, 2014 (cf. Lynn et al., in press; Stephen et al., 2012b)
Color and Store/Company Evaluation	Blue stores/logos have been shown to increase quality and trustworthiness appraisals	Participants rated websites featuring blue (relative to green) as more trustworthy	Yüksel, 2009; Lee and Rao, 2010; Alberts and van der Geest, 2011; Labrecque and Milne, 2012; Ridgway and Myers, 2014 (cf. Barfi et al., 2006; Chebat and Morrin, 2007)
Color and Eating/Drinking	Red has been shown to influence food and beverage perception and consumption	Participants ate less chocolate chips from a red (relative to blue or white) plate	Foss et al., 2008; Genschow et al., 2012; Guéguen, 2012; Bruno et al., 2013; Spence et al., 2014 (cf. Piqueras-Fiszman et al., 2012; Van Ittersum and Wansink, 2012)

The review of findings was restricted to those that have been supported by a minimum of five independent laboratories. The references are to representative articles within each area of research; articles with supportive findings are listed first, followed by articles with non-supportive findings (indicated by cf.).

Tabelle 2: Untersuchungen zu Farbe und psychologischer Wirkung (Elliot 2015, S. 4)

2.2.3 Lächeln

Die Mimik als Teil der NVK ist ein breit untersuchtes Forschungsgebiet. Mehrere Autoren haben gezeigt, dass Blickkontakt und ein Lächeln sehr hilfreich für die Kontaktaufnahme gerade auch in Bibliotheken sind (siehe Kern und Woodard 2011, S. 62; Hilpert 2014, S. 230; Becker 2007, S. 24–25; Hilpert 2014, S. 249; Rösch 2007, S. 76–80). In sozialen Situationen zeigt ein Lächeln Zugänglichkeit (Miles 2009, S. 263). Eine Bibliothekarin, die den Benutzer mit direktem Blickkontakt anlächelt, wird daher als zugänglicher wahrgenommen, als eine Bibliothekarin, die mit ernstem Blick in den PC-Bildschirm schaut. Dies bestätigt das Ergebnis von Bonnet und McAlexander (2013a): Ein direkter Blick mit Lächeln erhöht die Zugänglichkeit für alle Bibliothekarinnen und Bibliothekare.

In einer Untersuchung von Li et al. (2008, S. 382) bevorzugten gestresste Menschen freundliche vor attraktiven Ansprechpersonen. Nur Männer mit einem tiefen Stresslevel zogen unfreundliche, attraktive Frauen den freundlichen, weniger attraktiven Frauen vor. Frauen mit tiefem Stresslevel hingegen gaben freundlichen Männern den Vorzug, unabhängig von deren Attraktivität. Bei gleichgeschlechtlichen Interaktionen fiel die Wahl immer auf den freundlichen statt den attraktiven, unfreundlichen Gesprächspartner.

Argyle betont die weltweit verständliche Sprache des Lächelns: Durch die erhobenen Augenbrauen werde Lächeln fast überall auf der Welt als Freude interpretiert und Nicht-Lächeln durch die gesenkten Brauen als Dominanz (Argyle 2013, S. 69–73).

Wie Lächeln ein Gesicht verändern kann, zeigt der Fotograf Jay Weinstein in seinem Projekt „So I asked them to smile“ (vgl. Weinstein). Er fotografiert weltweit Menschen, einmal mit neutralem Gesichtsausdruck und einmal lächelnd, und stellt beide Bilder nebeneinander auf seine Website.

2.2.4 Namensschild

In der Untersuchung von Bonnet und McAlexander (2013a) lässt ein Namensschild alle Bibliothekarinnen und Bibliothekare zugänglicher wirken. Nach Rösch (2007, S. 77) wirkt ein Namensschild vertrauensbildend und laut Ross et al. (2009, S. 43) sowie Simon (2007, S. 117) hilft das Namensschild den Kunden, das Bibliothekspersonal von anderen Kunden zu unterscheiden und sich besser in der Bibliothek zurechtzufinden.

In ihrer Diplomarbeit „Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen Bibliotheken“ stellen Garbely und Kieser fest, dass – bis auf wenige Fälle – in allen untersuchten wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz ein Namensschild getragen wird (Garbely und Kieser 2009, S. 64).

2.3 Hypothesen

Aufgrund der Überlegungen in Kapitel 1 sowie dem aktuellen Forschungsstand, dargestellt in Kapitel 2.2, ergeben sich für diese Studie folgende zu untersuchende Hypothesen:

- Hypothese 1: Die Kleiderfarbe des Bibliothekspersonals hat einen Einfluss auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden.
- Hypothese 2: Der Kleidungsstil des Bibliothekspersonals hat einen Einfluss auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden.
- Hypothese 3: Ein Namensschild erhöht die Zugänglichkeit für Bibliothekarinnen und Bibliothekare.
- Hypothese 4: Es gibt keinen nennenswerten Unterschied in der Beurteilung der Bibliothekare zwischen der Bevölkerung der USA und der Bevölkerung der Deutschschweiz.

Hypothese 1 kann zusätzlich in folgende Unterhypothesen aufgegliedert werden:

- Hypothese 1.1: Blau erhöht die Zugänglichkeit.
- Hypothese 1.2: Rot senkt die Zugänglichkeit.
- Hypothese 1.3: Weiss wirkt neutral und liegt in der Zugänglichkeit zwischen Blau und Rot.

Hypothese 2 kann ebenfalls unterteilt werden:

- Hypothese 2.1: Formale Kleidung erhöht die Zugänglichkeit für Bibliothekare.
- Hypothese 2.2: Formale Kleidung senkt die Zugänglichkeit für Bibliothekarinnen.

Da das eigentliche Untersuchungsthema wie oben erwähnt durch Befragungen in Deutschschweizer Bibliotheken betreffend Kleidungs Vorschriften ergänzt wird, ergibt sich zusätzlich – abgeleitet von Abschnitt 2.2.1 – folgende Hypothese:

- Hypothese 5: Es gibt keine Kleidungs Vorschriften in Deutschschweizer Bibliotheken.

3 Vorgehensweise

„Benutzerforschung und die eng damit verbundene Untersuchung der Servicequalität sind immer dann sinnvoll, wenn eine Bibliothek [...] wissen will, welche Wirkung sie bei ihren Kunden erzielt.“ (Hilpert 2014, S. 20) Um diese Frage systematisch und wissenschaftlich zu beantworten, sind nach Dahinden die Methoden der empirischen Sozialforschung geeignet (Dahinden 2014, S. 126). Dabei handelt es sich einerseits um qualitative Untersuchungen, vor allem, wenn neue Theorien entwickelt werden sollen, andererseits um quantitative Untersuchungen, wenn bekannte Theorien überprüft werden sollen (Dahinden 2014, S. 133).

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um einen Methodenmix, weil auf der Suche nach Antworten auf die Forschungsfragen sowohl eine quantitative als auch eine qualitative Untersuchung durchgeführt wird. Mit Hilfe einer Online-Umfrage bei der Deutschschweizer Bevölkerung (quantitativ) soll geklärt werden, welchen Einfluss die Kleidung des Bibliothekspersonals auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden hat. Die Umfrage orientiert sich in der Machart am Vorbild von Bonnet und McAlexander (2012, 2013a, 2013b). Zusätzlich soll durch Befragungen von Bibliotheksleitungen (qualitativ) aufgezeigt werden, ob es in Deutschschweizer Bibliotheken Kleidungsvorschriften für den Kundenkontakt gibt und – falls ja – wie sie aussehen und wie damit in der Praxis umgegangen wird.

3.1 Online-Umfrage

Für den quantitativen Teil der Masterarbeit, der sich an der amerikanischen Studie von Bonnet und McAlexander (2012, 2013a) orientiert, ist eine Online-Umfrage die ideale Methode. Online-Umfragen können einfach und kostengünstig erstellt, durchgeführt und ausgewertet werden (Gräf 2010, S. 145). Die vorliegende Online-Umfrage ist eine standardisierte Befragung mit geschlossenen Fragen und vorgegebenen Antworten. Die Fragen und die Hinweise zur Bearbeitung sind kurz und für jeden Teilnehmer verständlich, die vorgegebenen Antworten überlappen sich nicht (vgl. Gräf 1999, S. 166).

Anders als in der Vorbildstudie besteht die befragte Gruppe nicht aus einer homogenen Gruppe von Studenten bzw. Campusangehörigen, sondern soll die allgemeine Öffentlichkeit der Deutschschweiz ab 16 Jahren abbilden. Das Alter der Teilnehmer wird in beiden Studien vergleichbar sein.

Damit für die Auswertung genügend Datenmaterial zur Verfügung steht, braucht es für die vorliegende Arbeit ungefähr 300 bis 600 komplett ausgefüllte Datensätze. Die Grundgesamtheit der 20- bis über 65-Jährigen der Deutschschweiz beträgt 5'137'261 (Bundesamt für Statistik 2016c). Mit einem Konfidenzniveau von 95 Prozent, einem Stichprobenfehler von 5 Prozent sowie einer Antwortverteilung von 50 Prozent beträgt die empfohlene Stich-

probengrösse 385⁴. Bei einem Konfidenzniveau von 90 Prozent beträgt die empfohlene Stichprobengrösse noch 271, bei einem Konfidenzniveau von 99 Prozent 664. Bei einer Teilnehmerzahl von 300 beträgt der Stichprobenfehler (bei einem Konfidenzniveau von 95 Prozent) 5.66 Prozent, bei höherer Teilnehmerzahl sinkt dieser entsprechend: Bei 601 Teilnehmern beträgt er 4 Prozent, bei 1067 Teilnehmern noch 3 Prozent.

Die Internetnutzung der Schweiz liegt bei fast 90 Prozent der Bevölkerung. Bei den 14- bis 29-Jährigen nutzen rund 99 Prozent das Internet, bei den 30- bis 49-Jährigen rund 97 Prozent und bei den 50+-Jährigen rund 76 Prozent (Internetnutzung in der Schweiz 2016). Es ist daher realistisch, jede angestrebte Altersgruppe mit einer Online-Umfrage zu erreichen und eine geeignete Menge Antworten zu erhalten.

Die für diese Umfrage selber erstellten Fotos zeigen eine typische Thekensituation mit Computer. Die Beispielbibliothekarin und der Beispielbibliothekar wurden frontal aufgenommen und die Person lächelt direkt in die Kamera. Der Grund dafür wurde in Abschnitt 2.2.3 näher beleuchtet. Die fertigen Bilder mussten mit Photoshop bearbeitet werden, damit das Gesicht und die Beleuchtung in jedem Bild identisch sind. Ausserdem mussten störende Falten aus Oberteilen und störende Beschriftungen auf dem Laptop entfernt werden. Es sollten möglichst identische Bilder sein, damit die untersuchten Merkmale die einzigen wechselnden Variablen sind und die Wahl auf ein Foto nicht aufgrund eines minim anderen Gesichtsausdrucks fällt.

Folgende Merkmale des Personals sind für die Bilder relevant:

- Geschlecht (Beispielbibliothekarin – Beispielbibliothekar)
- Kleiderfarbe (Blau – Rot – Weiss)
- Kleidungsstil (formal (Hemd bzw. Bluse) – casual (kurzärmeliges T-Shirt))
- Namensschild (mit – ohne)

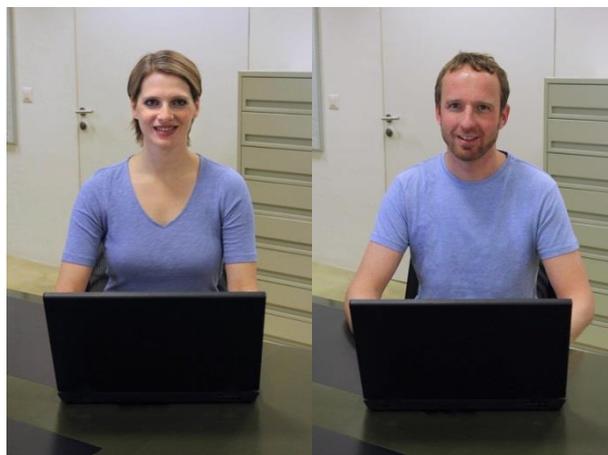


Abbildung 1: Baseline-Bilder Bibliothekarin und Bibliothekar (eigene Fotos)

⁴ vgl. Stichprobengrössen-Rechner <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Für jedes Geschlecht wurde ein sogenanntes Baseline-Bild erstellt: Beispielbibliothekar bzw. Beispielbibliothekarin – Blau – casual – ohne Namensschild (siehe Abbildung 1). Damit die Umfrage nicht zu lang wird, wird dieses Baseline-Bild bei den Merkmalen Kleidungsstil sowie Namensschild mit jeweils einem Bild, beim Merkmal Kleiderfarbe mit zwei Bildern verglichen, bei dem bzw. denen je ein Merkmal verändert ist. Die Teilnehmer sollen jeweils die Person anklicken, auf die sie bei einer Frage in einer Bibliothek lieber zugehen würden. Das Merkmal Name beschränkt sich auf den Vergleich der Bilder mit blauer Kleidung, da ein Namensschild unabhängig von der Kleiderfarbe ist und der Vergleich auf diese Weise nahe am Baseline-Bild bleibt. Diese Kombination ergibt je fünf Bildpaare/-trios für die Beispielbibliothekarin bzw. den Beispielbibliothekar an der Theke, also insgesamt zehn Entscheidungen für die Teilnehmer (siehe Tabelle 3). Die Reihenfolge der angezeigten Bildpaare/-trios ist für jeden Teilnehmer zufällig.

Bild	Farbe	Stil	Name	
1	blau	casual	ja	Für das Merkmal Name werden die Bilder 1 mit 2 sowie 3 mit 4 verglichen.
2	blau	casual	nein	
3	blau	formal	ja	Für das Merkmal Stil werden die Bilder 2 und 4 verglichen.
4	blau	formal	nein	
5	weiss	casual	nein	Für das Merkmal Farbe werden die Bilder 2 mit 5 und 7 sowie 4 mit 6 und 8 verglichen.
6	weiss	formal	nein	
7	rot	casual	nein	
8	rot	formal	nein	

Tabelle 3: Kombination der Bildpaare/-trios
(in Anlehnung an Haab 2016, 16. Oktober)

Der letzte Teil der Umfrage besteht aus Angaben zur teilnehmenden Person:

- Geschlecht: Mann – Frau
- Alterskategorie: 16-20 Jahre – 21-35 Jahre – 36-50 Jahre – 51-65 Jahre – über 65 Jahre
- Farbsehstörung: ja – nein – keine Angabe
- Bibliotheksnutzer bzw. Nichtnutzer („Ich war in den letzten 12 Monaten in einer Bibliothek“): ja – nein – keine Angabe

Zusätzlich gibt es noch einen dritten Frageblock. Die Teilnehmer sollen angeben, wie wichtig einzelne Merkmale des Bibliothekspersonals für sie sind. Die Antwortmöglichkeiten sind hier: wichtig – unwichtig – weiss nicht. Folgende Merkmale werden abgefragt:

- Alter
- Geschlecht
- Kleiderfarbe
- Kleidungsstil
- Namensschild

Die letzte Frage betrifft den Zugangsweg zur Umfrage („So wurde ich auf diese Umfrage aufmerksam“). Hier können die Teilnehmer aus folgenden Antwortmöglichkeiten wählen:

- Social Media
- persönliches E-Mail
- meine Bibliothek
- Freunde/Bekannte
- anderes

Insgesamt ergibt dies 21 Stellungnahmen. Nach Gräf (1999, 156-164; Gräf 1999, S. 168) sollte eine Online-Umfrage nicht mehr als 25 Fragen umfassen, um eine möglichst gute Datenqualität zu erreichen und die Abbruchquote gering zu halten.

Die Umfrage wurde mit LimeSurvey erstellt, einem Umfragetool, das die HTW Chur ihren Studenten zur Verfügung stellt (LimeSurvey GmbH). Ein Vorteil dieses Tools ist, dass die gewonnenen Daten direkt in ein Datenverarbeitungsprogramm exportiert werden können. Die Bearbeitung der Daten dieser Umfrage erfolgte mit Microsoft Excel 2013. Wegen der grossen Datenmenge befinden sich die Forschungsdaten auf einem separaten Datenträger.

Alle Fragen haben vorgegebene Antwortmöglichkeiten. Bei der eigentlichen Umfrage mit den Bildern muss jeweils auf ein Bild geklickt werden. Bei den demographischen Fragen muss eine Antwortmöglichkeit ausgewählt werden. Abgesehen von zwei Fragen (Bibliotheksnutzer

und Farbsehstörung) sind alle Fragen obligatorisch. Screenshots der kompletten Umfrage befinden sich im Anhang A. Die Umfrage besteht aus fünf Seiten:

1. Eine **Startseite** mit einem Begrüßungstext, der auf den Kontext (Masterarbeit), den Urheber (die Verfasserin) sowie den Datenschutz hinweist.
2. Eine **Testseite**, auf der die beiden Baseline-Bilder zu sehen sind und eine Anleitung, wie die Umfrage funktioniert. Das ist der einzige direkte Vergleich von Beispielbibliothekar und Beispielbibliothekarin.
3. Die eigentliche **Umfrageseite** mit einer zufällig generierten Reihenfolge der Fragen. Eine Frage besteht aus einem kurzen Text sowie zwei oder drei Bildern, je nach Merkmal. Beim Merkmal Stil und Name sind es jeweils zwei Bilder, beim Merkmal Farbe drei (Beispielfragen siehe Abbildung 2). Die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten ist ebenfalls zufällig für jeden Teilnehmer. Um häufiges Klicken auf „weiter“ zu vermeiden und somit auch die Mausbewegungen möglichst zu minimieren, werden alle Fragen auf einer Seite gezeigt.
4. Die **Seite mit den persönlichen Angaben**. Hier müssen die Teilnehmer Angaben zu Geschlecht, Alter, Bibliotheksnutzung und Zugang zur Umfrage machen. Zusätzlich müssen sie anklicken, wie wichtig ihnen die einzelnen Merkmale (Alter, Geschlecht, Stil, Farbe, Name) des Personals sind. Auch diese Fragen befinden sich alle auf einer Seite.
5. Die **Schlussseite** mit einem Dank für die Teilnahme und einer Bitte um Weiterleitung des Umfragelinks.

The image displays two examples of a survey question in LimeSurvey. The first example asks 'Zu welcher Person gehen Sie?' (To which person do you go?) and provides two identical options, each showing a man in a blue t-shirt sitting at a desk with a laptop. The second example asks 'Zu welcher der 3 Personen gehen Sie?' (To which of the 3 persons do you go?) and provides three options, each showing the same man in a different shirt: red, light blue, and white.

Abbildung 2: Beispielseite Umfrage (eigene Fotos in LimeSurvey)

Die Umfrage wurde mittels persönlicher E-Mails, Flyer, Social Media, einer Mailingliste sowie von zwei Bibliotheken via Newsletter bzw. E-Mail an einige ausgewählte Benutzer beworben. Die Auswahl der Teilnehmer erfolgte also sowohl aktiv als auch passiv.

3.2 Interviews mit Bibliotheksleitungen

Der qualitative Teil der Masterarbeit geht der Frage nach allfälligen Kleidungs Vorschriften in Deutschschweizer Bibliotheken nach. Dazu werden telefonische Interviews mit Personen in leitender Funktion aus verschiedenen Bibliothekstypen geführt. Da eine repräsentative Anzahl Interviews den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, beschränken sich die Interviews auf einzelne Bibliotheken zur beispielhaften Illustration der Situation. Es werden Personen in leitender Funktion aus je einer Hochschul-, Kantons-, Gemeinde-, einer kombinierten Kantons-/Hochschulbibliothek, zwei Stadtbibliotheken sowie einer Mittelschul-mediothek anhand eines Leitfadeninterviews befragt. Es handelt sich um eine offene Befragung: Die Struktur des Interviews ist vorgegeben, doch geben die Fragen und Erzählaufforderungen den Befragten viel Raum für ihre Äusserungen (vgl. Helfferich 2014, S. 560). Folgende Themen sind dabei von Interesse:

- Die allgemeine Meinung zu Kleidungsvorschriften in Bibliotheken
- Der Zusammenhang zwischen Erscheinungsbild der Bibliothekare mit der Wirkung der Bibliothek auf die Kunden
- Gibt es einen Dresscode? Gibt es Namensschilder?
- In welchen Bibliotheken wären Vorschriften wichtig?
- Die Kennzahlen der Bibliothek (Anzahl Nutzer, Medienbestand, Anzahl Mitarbeiter sowie Stellenprozente)

Den Leitfaden sowie das Frageschema zeigen Abbildung 3 und Abbildung 4.

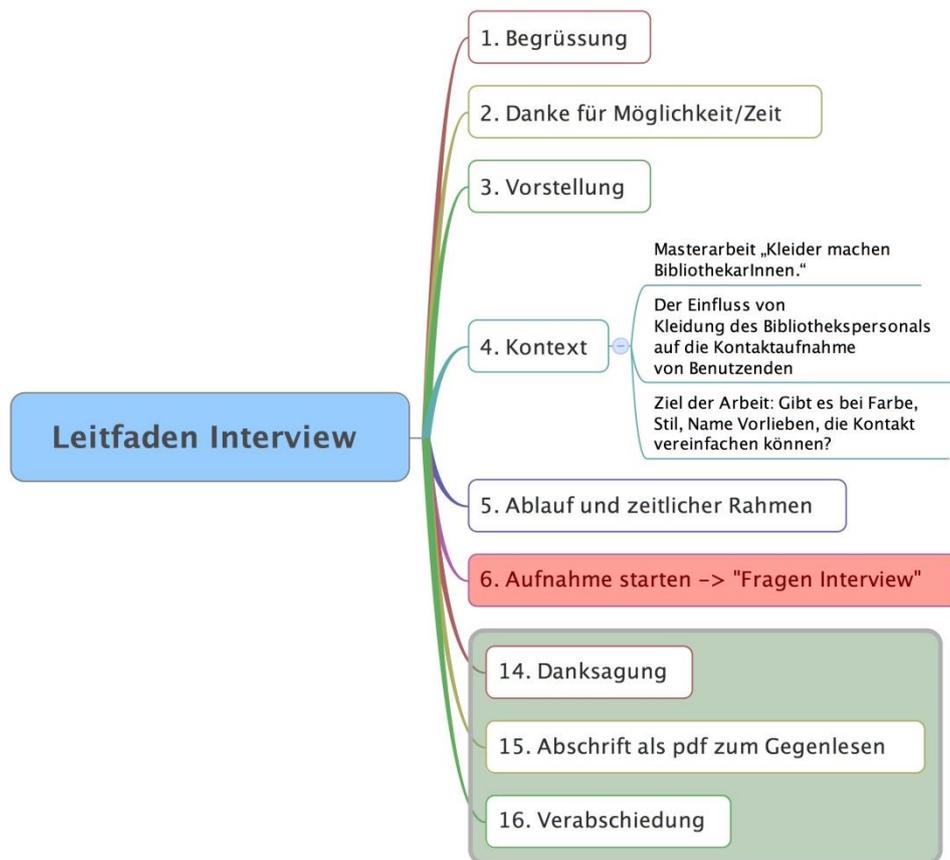


Abbildung 3: Leitfaden Interview (eigene Darstellung)

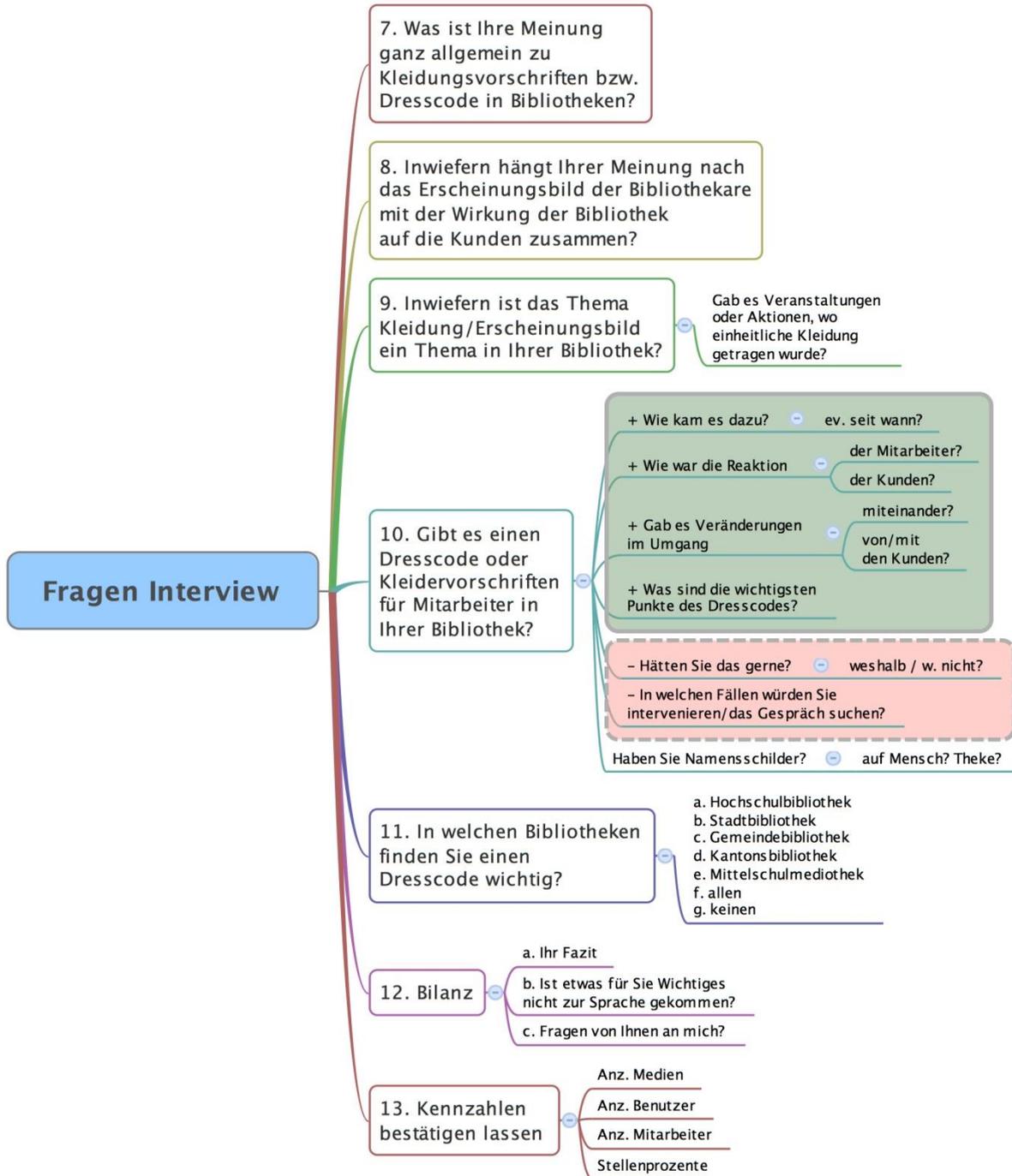


Abbildung 4: Frageschema Interview (eigene Darstellung)

4 Ergebnisse

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Resultate der Online-Umfrage und über die geführten Interviews. Bei den Interviews sind allfällige Kleidungsvorschriften von Interesse. Bei der Umfrage geht es neben den demographischen Angaben der Teilnehmer um ihre Vorlieben bezüglich Kleidungsstil (Merkmal Stil), Kleiderfarbe (Merkmal Farbe) und Namensschild (Merkmal Name). Auch die Wichtigkeit der einzelnen Merkmale für die Teilnehmer ist von Interesse. Dabei zeigen die Resultate die Vorlieben und die Wichtigkeit der einzelnen Merkmale einerseits für die Gesamtgruppe der Teilnehmer, andererseits für einzelne Altersgruppen, für männliche und weibliche Teilnehmer sowie für Bibliotheksnutzer und Nichtnutzer auf.

4.1 Online-Umfrage

Folgende Fragen interessieren bei der Bearbeitung der gewonnenen Daten:

- Wie viele Teilnehmer haben teilgenommen? Zu welcher demographischen Gruppe gehören sie? Wie wurden sie auf die Umfrage aufmerksam?
- Wie lange haben die Teilnehmer durchschnittlich für die komplette Bearbeitung der Umfrage gebraucht?
- Wie hoch war die Abbruchquote? Wo wurde die Umfrage abgebrochen?
- Was sind die Vorlieben der Gesamtgruppe bezüglich Stil, Farbe, Namensschild? Was sind die Vorlieben von Männern bzw. von Frauen? Was sind die Vorlieben der einzelnen Altersgruppen? Was sind die Vorlieben von Bibliotheksnutzern und Nichtnutzern?
- Wie wichtig sind der Gesamtgruppe die Merkmale Alter, Geschlecht, Kleidungsstil, Kleiderfarbe sowie Namensschild beim Personal? Wie wichtig sind diese Merkmale für Frauen bzw. für Männer? Wie wichtig für die einzelnen Altersgruppen? Wie wichtig für Nutzer bzw. Nichtnutzer?

4.1.1 Auswertung demographische Angaben

Die Umfrage war drei Wochen vom 27.11. – 18.12.2016 online. Es haben insgesamt 1689 Personen daran teilgenommen, wovon 1444 Personen die Umfrage komplett ausgefüllt haben (siehe Abbildung 5); das entspricht 85 Prozent⁵. Damit erreicht die Umfrage ein Konfidenzniveau von 95 Prozent bei einem Stichprobenfehler von 3 Prozent. Bei einem Konfidenzniveau von 99 Prozent beträgt der Stichprobenfehler 4 Prozent⁶.

⁵ Alle Prozentangaben wurden auf ganze Zahlen gerundet.

⁶ vgl. <https://www.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>

TEILNEHMER INSGESAMT: 1689

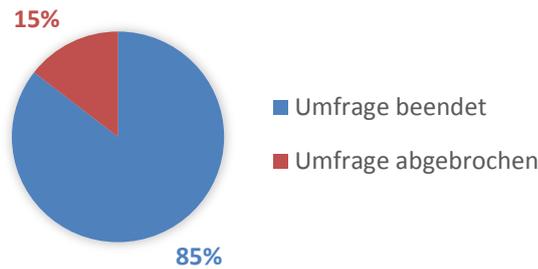


Abbildung 5: Teilnehmer insgesamt (eigene Darstellung)

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für die 21 Fragen betrug 226 Sekunden, also knapp vier Minuten, der Median 170 Sekunden, also knapp drei Minuten. Die Spannweite der Bearbeitungszeit ist beträchtlich und reicht von 74 Sekunden bis 125 Minuten!

Von den 245 Personen, die die Umfrage nicht beendeten, brach rund die Hälfte auf der Seite mit der eigentlichen Umfrage ab. Fast ein Drittel kam nicht weiter als bis zur Startseite. Rund jeder Zehnte beendete die Umfrage bei den Testbildern nach der Startseite, etwas mehr (13 Prozent) bei den persönlichen Angaben (siehe Tabelle 4).

Startseite	Test	Umfrage	persönliche Angaben	Total Abbruch	Endseite	Gesamt
68	22	122	33	245	1444	1689
				15 %	85 %	100 %
Abbruchort in Prozent:						
28 %	9 %	50 %	13 %	100 %		
Startseite	Test	Umfrage	persönliche Angaben	Total Abbruch		

Tabelle 4: Abbruchquote und -ort Umfrage (eigene Darstellung)

Von den 1444 Personen, die die Umfrage beendeten, sind ungefähr drei Viertel Frauen und ein Viertel Männer. Die Altersverteilung präsentiert sich folgendermassen: Rund ein Zehntel 16- bis 20-Jährige, knapp ein Drittel 21- bis 35-Jährige, ein Drittel 36- bis 50-Jährige, zwei Fünftel 51- bis 65-Jährige sowie sechs Prozent über 65-Jährige (siehe Abbildung 6). Neun von zehn Teilnehmern besuchten in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek (1293 *ja* vs. 135 *nein* vs. 16 *keine Angabe*). Das heisst, der typische Teilnehmer der Umfrage ist weiblich, Bibliotheksnutzerin und 36- bis 50-jährig.

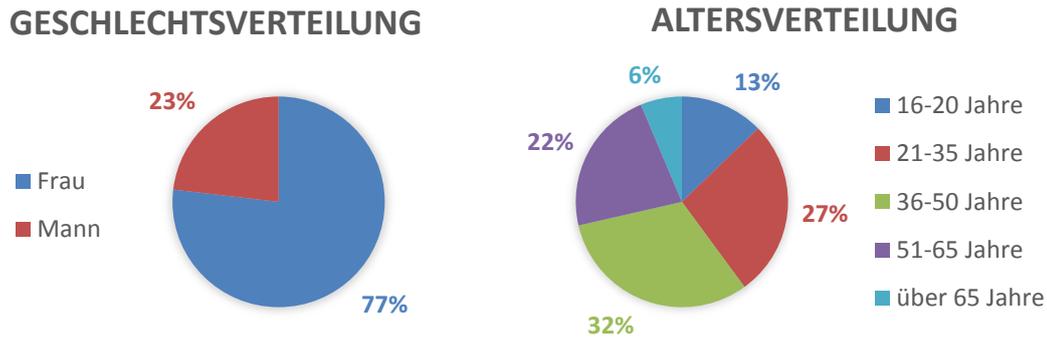


Abbildung 6: Geschlechts- und Altersverteilung Teilnehmer (eigene Darstellung)

Die Altersverteilung der Teilnehmer auf die Geschlechter zeigt in jeder Altersgruppe prozentual mehr Frauen als Männer. Männer sind in den Altersgruppen über 65 Jahre sowie 16-20 Jahre prozentual am häufigsten vertreten (34 bzw. 28 Prozent), in der Altersgruppe 21-35 Jahre am wenigsten (18 Prozent). Bei den Frauen ist die Altersgruppe 21-35 Jahre am stärksten vertreten (82 Prozent), die Gruppe über 65 Jahre am wenigsten (66 Prozent) (siehe Abbildung 7).

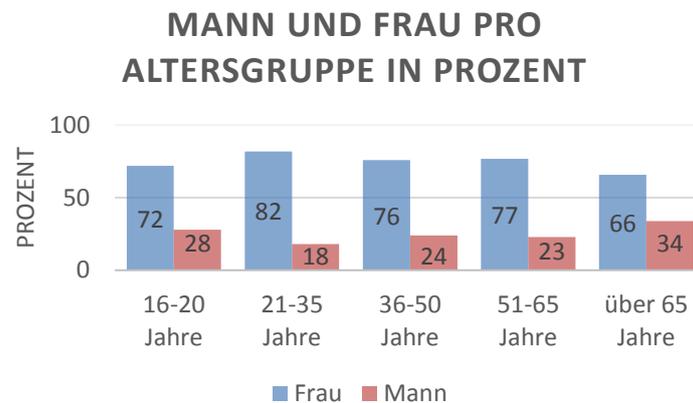


Abbildung 7: Mann und Frau pro Altersgruppe in Prozent (eigene Darstellung)

Da bei einer Farbsehstörung die Wahrnehmung der Umfragefotos anders ist und keine genauen Angaben zu den Kleiderfarben gemacht werden können, konnten die Teilnehmer angeben, ob sie eine Farbsehstörung haben. Lediglich ein Prozent der Teilnehmer leidet unter einer Farbsehstörung, zwei Prozent wählten *keine Angabe*. Da somit 97 Prozent aller Teilnehmer keine Farbsehstörung haben, wurde das demographische Merkmal Farbsehstörung vernachlässigt.

Fast die Hälfte der Teilnehmer (44 Prozent) kam via *persönliches E-Mail* zur Umfrage. Jeder Fünfte gab *anderes* an, 17 Prozent *Social Media* und jeder Zehnte die eigene *Bibliothek*. Knapp dahinter mit acht Prozent kommen *Freunde/Bekannte* (siehe Abbildung 8).

KOMMUNIKATIONSKANAL ZUR UMFRAGE

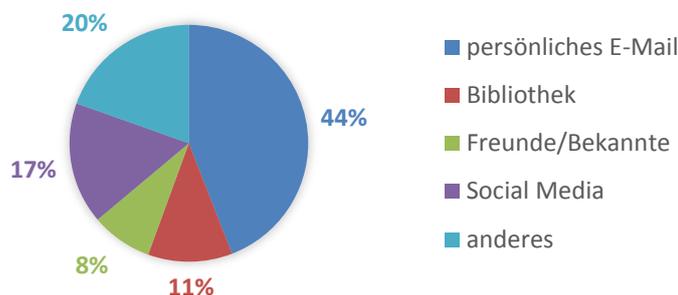


Abbildung 8: Kommunikationskanal zur Umfrage (eigene Darstellung)

4.1.2 Auswertung Vorlieben und Wichtigkeit Gesamtgruppe

Um die Vorlieben und die Wichtigkeit der einzelnen Merkmale für die Gesamtgruppe darzustellen, mussten bei den Merkmalen Stil, Farbe und Namensschild zuerst die Daten der einzelnen Fotos ausgewertet werden, da es für einzelne Merkmale mehrere Bildkombinationen gab. Beim Merkmal Stil waren es vier Fotos bzw. zwei Entscheidungsmöglichkeiten, beim Merkmal Farbe zwölf Bilder resp. vier Entscheidungsmöglichkeiten und beim Merkmal Namensschild acht Bilder bzw. wieder vier Entscheidungsmöglichkeiten. Danach wurden diese Daten zu Vorlieben für die Beispielbibliothekarin resp. den Beispielbibliothekar zusammengefasst und diese wiederum zu einer allgemeinen Vorliebe für das entsprechende Merkmal.

Drei Fünftel der Teilnehmer bevorzugen die Beispielbibliothekarin (61 Prozent), zwei Fünftel (41 Prozent) den Beispielbibliothekar (siehe Abbildung 9). Fast allen Teilnehmern ist das **Geschlecht** des Bibliothekspersonals *nicht wichtig* (89 Prozent); nur einer von zehn findet es *wichtig* oder *weiss es nicht* (sechs bzw. fünf Prozent).

VORLIEBE GESCHLECHT

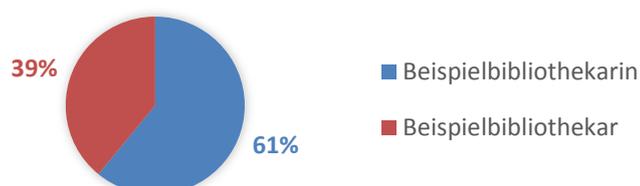


Abbildung 9: Vorliebe Geschlecht gesamt (eigene Darstellung)

Der bevorzugte **Kleidungsstil** bei der Beispielbibliothekarin ist ziemlich ausgeglichen zwischen casual und formal mit einer leichten Tendenz zu casual (57 Prozent); beim

Beispielbibliothekar ist die Präferenz eindeutig formal (69 Prozent) (siehe Abbildung 10). Der Kleidungsstil des Bibliothekspersonals ist für die Teilnehmer von Bedeutung: Etwas mehr als die Hälfte findet ihn *wichtig* (53 Prozent), zwei Fünftel (38 Prozent) *unwichtig* und knapp jeder Zehnte (neun Prozent) kann sich nicht entscheiden.

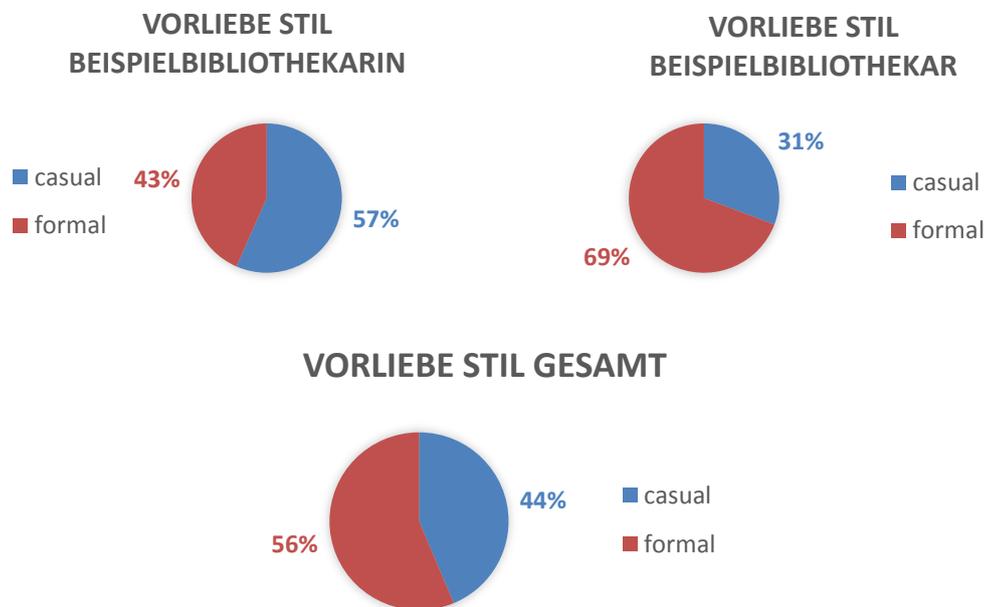


Abbildung 10: Vorliebe Stil gesamt (eigene Darstellung)

Die bevorzugte **Farbe** (siehe Abbildung 11) ist bei der Beispielbibliothekarin für beide Stile recht ausgeglichen: ungefähr je ein Drittel stimmen für jede Farbe mit einer leichten Betonung auf Blau (37 Prozent). Beim Beispielbibliothekar besteht eine eindeutige Vorliebe für Blau: Über die Hälfte (54 Prozent) wählt Blau, nur je ein Viertel Weiss (25 Prozent) und Rot (21 Prozent). Wenn man die Kleidungsstile beim Beispielbibliothekar separat betrachtet, fällt auf, dass Weiss und Rot beim T-Shirt besser ankommen als beim Hemd: 28 Prozent Weiss casual vs. 22 Prozent Weiss formal und 24 Prozent Rot casual vs. 19 Prozent Rot formal. Blau formal liegt somit bei 59 Prozent und Blau casual bei 48 Prozent.

Die Kleiderfarben des Bibliothekspersonals sind für die Teilnehmer nicht von Bedeutung: Drei Fünftel finden sie *unwichtig* (59 Prozent), ein Viertel *wichtig* (26 Prozent) und 15 Prozent wissen es nicht.

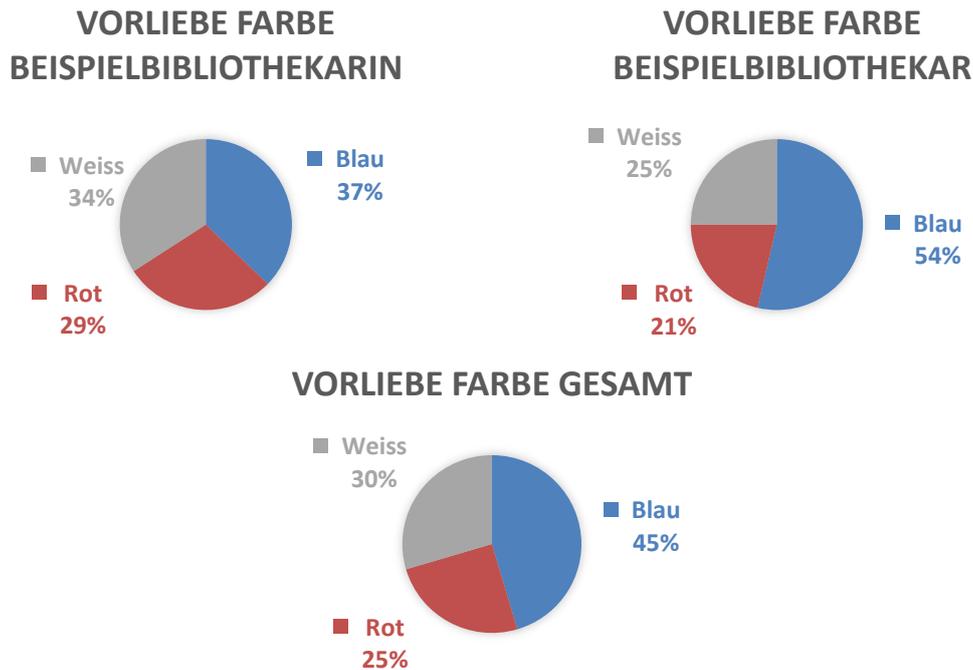


Abbildung 11: Vorliebe Farbe gesamt (eigene Darstellung)

Beim **Namensschild** (siehe Abbildung 12) ist das Resultat eindeutig: Unabhängig vom Kleidungsstil bevorzugen fast 80 Prozent aller Teilnehmer bei der Beispielbibliothekarin sowie beim Beispielbibliothekar ein Namensschild. 68 Prozent von ihnen ist ein Namensschild beim Personal *wichtig*, nur ein Viertel findet es *unwichtig* und sieben Prozent wissen es nicht.

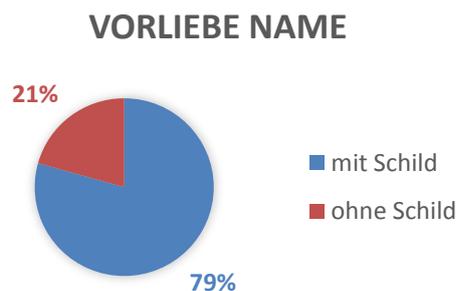


Abbildung 12: Vorliebe Name gesamt (eigene Darstellung)

Das **Alter** der Beispielbibliothekare wurde bei der Umfrage nicht berücksichtigt, um nicht zu viele Fragen in der Umfrage zu haben (siehe Abschnitt 3.1). Die Beispielbibliothekare sind bewusst um die 40 Jahre alt, also im Mittelfeld der angesprochenen Altersgruppen. Es ist für die Teilnehmer nicht relevant, wie alt das Personal ist: 86 Prozent finden es *unwichtig*; nur jeder Zehnte findet es *wichtig* und vier Prozent wissen es nicht.

4.1.3 Auswertung Vorlieben und Wichtigkeit nach Alter, Geschlecht und Nutzer

Die Pivot-Funktion von Microsoft Excel 2013 half bei der Auswertung der Daten für die einzelnen Altersgruppen und Geschlechter. Da nicht jede demographische Gruppe gleich stark vertreten ist, erfolgt die Darstellung der Daten in Prozent.

Bei den Teilnehmern bis 35 sind die Vorlieben für einen **Kleidungsstil** ausgeglichen. Mit zunehmendem Alter der Befragten steigt die Präferenz von formal bis zu 76 Prozent. Dabei macht es nur einen kleinen Unterschied, ob die Teilnehmer Frauen oder Männer sind. Jedoch wird von beiden Geschlechtern das Hemd bzw. die Bluse (formal) etwas häufiger als das T-Shirt (casual) gewählt (siehe Abbildung 13). Nichtnutzer ziehen formal klar vor (68 Prozent), Nutzer nur knapp (55 Prozent).

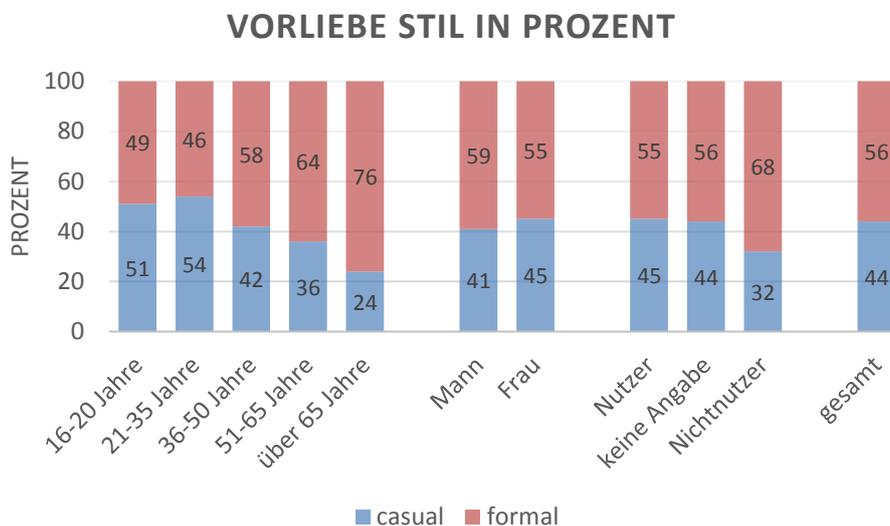


Abbildung 13: Vorliebe Stil in Prozent (eigene Darstellung)

Der Kleidungsstil ist Männern mit 54 Prozent und Frauen mit 53 Prozent gleichermassen *wichtig*. Je älter die Teilnehmer sind, desto mehr Wert legen sie auf den Stil: Bei den über 65-Jährigen sind es 68 Prozent, die das Merkmal Stil beim Bibliothekspersonal *wichtig* finden, bei den 16- bis 20-Jährigen sind es nur 43 Prozent (siehe Abbildung 14). Nichtnutzer legen mehr Wert auf den Stil als Nutzer; bei denen, die keine Angaben über ihre Bibliotheksnutzung gemacht haben, steigt die Relevanz sogar auf 75 Prozent.

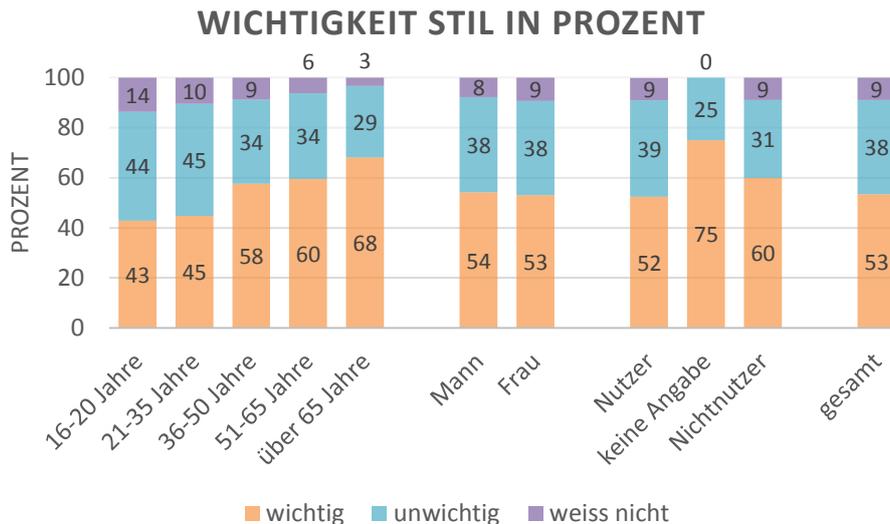


Abbildung 14: Wichtigkeit Stil in Prozent (eigene Darstellung)

Insgesamt wird in jedem Alter die **Farbe** Blau klar bevorzugt (42 – 48 Prozent), danach kommen – ausser bei den über 65-Jährigen – Weiss (28 – 35 Prozent) vor Rot (20 – 28 Prozent) (siehe Abbildung 15). Rot ist bei beiden Geschlechtern gleich unbeliebt (24 Prozent bei den Männern und 25 Prozent bei den Frauen), wogegen Frauen Blau etwas stärker vorziehen als Männer (46 vs. 43 Prozent). Männer wählen dafür etwas öfter Weiss als Frauen (33 vs. 28 Prozent). Rot kommt bei den Jugendlichen nicht gut an; nur jeder Fünfte von den 16- bis 20-Jährigen wählt die Bilder mit roter Kleidung. Bei den Senioren sind es 30 Prozent, die sich für Rot entscheiden. Nichtnutzer und solche, die keine Angaben über ihre Bibliotheksnutzung machten, finden Blau etwas weniger zugänglich (37 – 42 Prozent) als der Gruppenschnitt (45 Prozent) und wählen dafür Weiss mit 34 – 38 Prozent.

Dennoch ist die Kleiderfarbe des Bibliothekspersonals *unwichtig* für beide Geschlechter, alle Altersgruppen sowie Nutzer/Nichtnutzer (siehe Abbildung 16). Bei den Teilnehmern bis 35 Jahren und Senioren hat sie mit 64 und 65 Prozent *unwichtig* die kleinste Bedeutung, bei den 51- bis 65-Jährigen sowie bei den Nichtnutzern die grösste (34 und 35 Prozent).

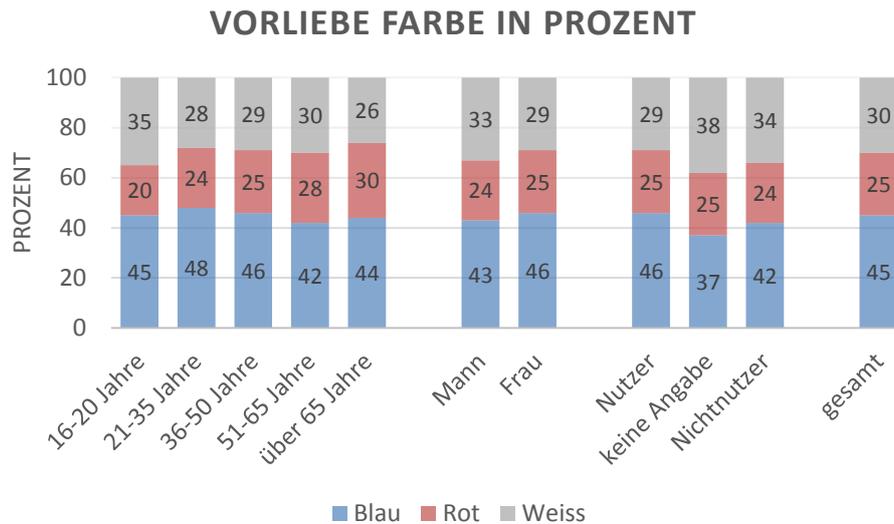


Abbildung 15: Vorliebe Farbe in Prozent (eigene Darstellung)

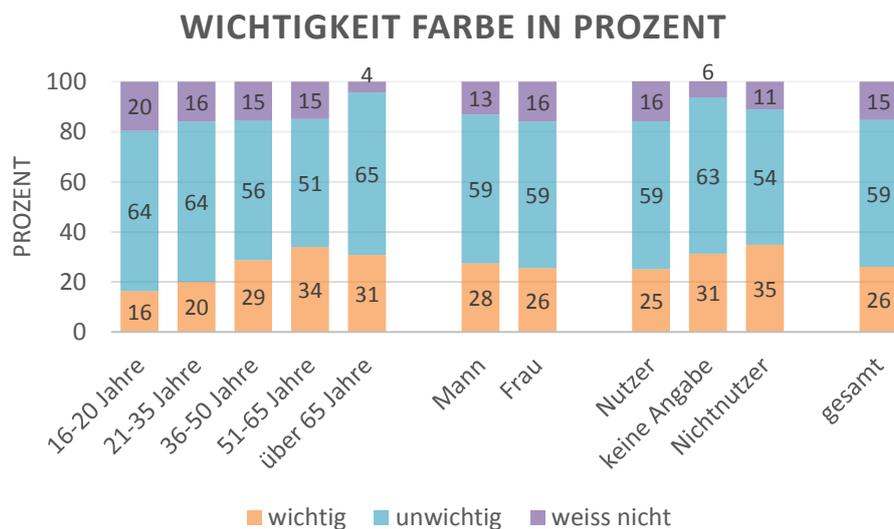


Abbildung 16: Wichtigkeit Farbe in Prozent (eigene Darstellung)

Die Fotos, auf denen die Beispielbibliothekare ein **Namensschild** tragen, wurden von Frauen minim häufiger angeklickt als von Männern (80 vs. 77 Prozent). Die Altersgruppe 21-35 Jahre favorisiert das Schild mit 83 Prozent am stärksten. Jugendliche wählen diese Bilder weniger oft aus (71 Prozent). Im Vergleich von Nutzern und Nichtnutzern zeigt sich kein Unterschied (je 79 Prozent). Der Durchschnitt der Gesamtgruppe liegt ebenfalls bei 79 Prozent (siehe Abbildung 17).

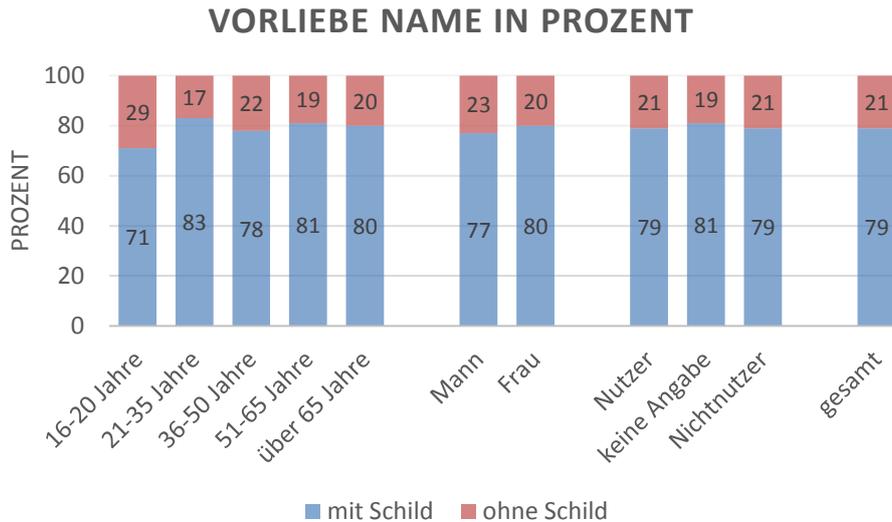


Abbildung 17: Vorliebe Name in Prozent (eigene Darstellung)

Allen Teilnehmern ist ein Namensschild mit 68 Prozent *wichtig* (siehe Abbildung 18). Je älter ein Teilnehmer ist, umso bedeutender wird es. Frauen finden es etwas signifikanter als Männer (70 vs. 65 Prozent), Nichtnutzer und solche, die keine Angabe über ihre Bibliotheksnutzung gemacht haben, finden es ebenfalls relevanter als Nutzer (71 und 81 vs. 68 Prozent).

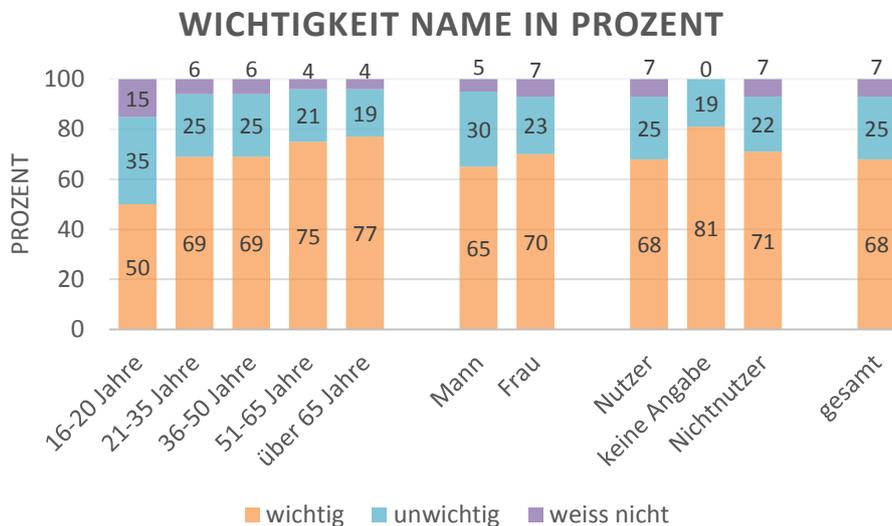


Abbildung 18: Wichtigkeit Name in Prozent (eigene Darstellung)

4.2 Interviews mit Bibliotheksleitungen

Um die Frage nach Kleidungs Vorschriften in Deutschschweizer Bibliotheken zu beantworten, wurde ein Leitfadenterview per Telefon bzw. im Gespräch mit Personen in leitender Funktion aus verschiedenen Bibliothekstypen geführt. Die Dauer der Interviews – nur für die

eigentlichen Fragen, ohne Begrüssung etc. – betrug zwischen 7 und 28 Minuten. Interviewpartner waren folgende Personen:

- Ina Brueckel, Beauftragte Kultur- und Öffentlichkeitsarbeit, Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB)
- Klaus Egli, Leiter der GGG⁷ Stadtbibliothek Basel
- Regula Gossweiler, Leiterin des Medienzentrums der Alten Kantonsschule und der Kantonalen Schule für Berufsbildung Aarau (AKSA/ksb)
- Gerhard Matter, Leiter der Kantonsbibliothek Baselland Liestal (KBL)
- Lilo Moser, Leiterin der Stadtbibliothek Aarau
- Karin Sutter, Leiterin der Gemeindebibliothek Teufen AR
- Marlis Werz, stellvertretende Leiterin der Bibliothek der Universität St. Gallen (HSG)

Die genauen Kennzahlen wie Anzahl Benutzer und Medien sowie Anzahl Mitarbeiter bzw. Stellenprozent dieser Bibliotheken sind in Tabelle 5 aufgeführt. Die Bibliotheken sind nach Anzahl Benutzer sortiert.

⁷ GGG: Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige Basel

Bibliothek	Benutzer	Medien	Mitarbeiter	Stellen- prozente
GGG Stadtbibliothek Basel (GGG)	ca. 31'000	ca. 270'000	86 (bzw. 120 mit AnimatorInnen)	4'600
Kantonsbibliothek Liestal (KBL)	ca. 23'200	ca. 334'300	41	3'200
Zentral- und Hoch- schulbibliothek Luzern (ZHB)	ca. 17'000	ca. 1'450'000 (+ ca. 87'00 E- Books)	91 (inkl. Lernende und Praktikanten)	6'978
Bibliothek Universität St. Gallen (HSG)	ca. 10'000	ca. 582'000 (+ 144'000 E- Medien)	40	3'000
Stadtbibliothek Aarau (Aarau)	ca. 6'700	ca. 50'000 (+ ca. 5'000 E- Medien)	15	750
Gemeindebibliothek Teufen (Teufen)	ca. 2'500	ca. 19'000	6	160
Medienzentrum Alte Kantonsschule Aarau + Kantonale Schule für Berufsbildung Aarau (AKSA/ksb)	ca. 2'000	ca. 35'000 (+ ca. 35'000 in Fachschaften)	6 (inkl. Prakti- kantin)	320 (+50 für Praktikantin)

Tabelle 5: Kennzahlen der befragten Bibliotheken (eigene Darstellung)

Die Antworten der Interviews dienen lediglich der beispielhaften Illustration der Situation in Deutschschweizer Bibliotheken und sind nicht repräsentativ.

4.2.1 Kleidungsvorschriften

Einige Bibliotheken besitzen Kleidungsvorschriften für ihre Mitarbeiter: Die HSG, KBL, GGG und die Stadtbibliothek Aarau thematisieren Kleidung mit ihren Mitarbeitenden. Die Vorschriften unterscheiden sich jedoch in ihrem Umfang (Guignard 2012; GGG-Stadtbibliothek o. J.; HSG-Bibliothek o. J.; Matter 2015). Während sich Aarau und HSG auf Minimalempfehlungen stützen, besitzen KBL und GGG einen ausführlicheren Dresscode. Bei der KBL werden zudem Piercings und Tattoos erwähnt. Im Anhang B befinden sich die relevanten Ausschnitte aus allen Vorschriften. Teufen, AKSA/ksb sowie die ZHB besitzen keine Regelung und finden eine solche auch nicht nötig. Die beiden kleinsten Bibliotheken Teufen

und AKSA/ksb thematisieren die Kleidung mit ihrem Personal nicht, weil sie es als unnötig erachten. Sie würden aber das Gespräch suchen, wenn es Probleme oder Auffälligkeiten gäbe. Die ZHB setzt auf ein allgemein geteiltes, aber nicht ausdrücklich kommuniziertes Verständnis im Sinne einer Corporate Identity (Brueckel 2017, 11. Januar).

Obwohl es nicht überall Kleidungs Vorschriften gibt, werden dennoch allgemein kurze Hosen für Männer sowie tiefe Ausschnitte und sehr kurze Röcke für Frauen als unpassend empfunden. Ausserdem sind Hausschuhe oder hausschuhähnliche Schuhe in einigen Bibliotheken nicht erlaubt (Aarau, GGG, HSG, KBL).

Mehrmals waren Lernende und Praktikanten Auslöser für Diskussionen über Kleidung im Kundenbereich (AKSA/ksb, HSG, KBL). In der KBL wurden aufgrund freizügiger Kleidung auch unangenehme Reaktionen von Kunden auf Mitarbeiterinnen beobachtet, die durch den Dresscode praktisch gänzlich verschwunden sind.

Dort, wo es Kleidungs Vorschriften gibt (Aarau, GGG, HSG, KBL), wurden sie mehrheitlich im Team erarbeitet und finden deshalb breite Akzeptanz. Den meisten betroffenen Bibliotheken ist ein individuelles Erscheinungsbild trotz des Dresscodes wichtig (Aarau, HSG, KBL). Eine Bibliothek (HSG) thematisiert die Vorschriften jedes Jahr und passt sie an, falls nötig.

4.2.2 Erscheinungsbild der Mitarbeitenden und Wirkung der Bibliothek

Alle befragten Personen sprechen allgemein der Kleidung eine grosse Wirkung zu und finden es wichtig, dass sich Bibliothekare bewusst kleiden. Mehrmals wurde der Zusammenhang zwischen Architektur, Innenarchitektur und Erscheinungsbild der Mitarbeitenden erwähnt (AKSA/ksb, Aarau, GGG, KBL). Darauf weist auch Argyle (2013, S. 233) hin:

„Jegliches Sozialverhalten spielt sich in einer physischen Umgebung ab. [...] Manchmal ist sie von einem Architekten oder Innenausstatter gestaltet worden, mit einer gewissen Vorstellung davon, wie sich bestimmte Arten von Interaktion herbeiführen lassen.“

Nur eine Bibliothek lebt das ganz bewusst (Aarau), in anderen ist man erstaunt, dass die Wirkung des Gebäudes nicht mehr Auswirkungen auf das Erscheinungsbild des Personals hat (GGG, KBL). In diesen Bibliotheken ist ein Café oder Restaurant mit uniformiertem Personal integriert, was nach Aussage der Leitung auch die Bibliothekare positiv wahrnehmen (Matter 2016, 2. Dezember; Egli 2016, 5. Dezember).

Lilo Moser betont, dass man die inneren Werte nicht auf den ersten Blick wahrnimmt, und es deshalb wichtig ist, sich gepflegt zu kleiden (Moser 2016, 9. Dezember). Marlis Werz von der HSG hält ein durchdachtes Erscheinungsbild für einen Ausdruck von Respekt und Dienstleistung (Wertz 2016, 2. Dezember). Gemäss Klaus Egli arbeitet das Personal einer

Bibliothek am „Zweiten Ort“, an dem man sich bewusst kleiden sollte. Das Personal sollte diesen nicht mit dem „Ersten und Dritten Ort“ verwechseln, die dem privaten Lebensbereich vorbehalten sind (Egli 2016, 5. Dezember).

Er ergänzt, dass die heutige Sicht auf die Institution Bibliothek eine andere sei als noch vor 30 Jahren. Heutzutage müsse man viel aktiver auf Kunden zugehen. Deshalb sollte das Erscheinungsbild zu den neuen Anforderungen passen (Egli 2016, 5. Dezember).

4.2.3 Einheitskleidung

Mit Einheitskleidung haben zwei Bibliotheken im Rahmen von Veranstaltungen bzw. Aktionen Erfahrungen. Teufen hat sich an der Aktion BiblioFreak⁸ mit einem einheitlichen T-Shirt beteiligt, die Mitarbeitenden der ZHB haben teilweise einheitliche T-Shirts an Museumsnächten oder Jubiläumstagen getragen. Die Erfahrungen damit waren gemischt: Einerseits gab es positive Reaktionen, andererseits war es für die Mitarbeitenden nicht immer angenehm (Sutter 2016, 5. Dezember; Brueckel 2017, 11. Januar). Ina Brueckel umschreibt die Reaktion der Mitarbeitenden folgendermassen: „Ich würde sagen: typisch. Das heisst, bei Veranstaltungen, bei denen es keine ‚Uniform‘ gab, wurde dies als Manko kritisiert. Gab es aber einheitliche Kleidung wie dieses Museumsnachts-T-Shirt, wurde bemängelt, dass es das gab.“ (Brueckel 2017, 11. Januar) Nach der Erfahrung mit der Aktion BiblioFreak ist die freie Kleiderwahl für Karin Sutter ein Stück Arbeitsqualität (Sutter 2016, 5. Dezember).

Im Alltag ist Einheitskleidung kein Thema. Wenn man diese einführen möchte, stösst man auf grossen Widerstand, wie Klaus Egli von der GGG bei seinem Projekt „einheitliches Erscheinungsbild“ erfahren musste (Egli 2016, 5. Dezember), obwohl er keine Uniform, sondern nur einheitliche Farben und einen einheitlichen Stil einführen wollte. Andere gehen von vornherein nicht so weit, weil sich die Mitarbeitenden keine so strikten Vorschriften machen lassen wollen (Werz 2016, 2. Dezember; Matter 2016, 2. Dezember; Moser 2016, 9. Dezember). Ina Brueckel spricht gar von einem „sehr starken Eingriff in die Persönlichkeits-sphäre“, wenn es um einen Dresscode geht (Brueckel 2017, 11. Januar). Regula Gossweiler und Ina Brueckel erwähnen beide den Zusammenhang von Kleidung und dem eigenen Selbstverständnis sowie der eigenen Rolle (Gossweiler 2016, 1. Dezember; Brueckel 2017, 11. Januar).

Laut Ina Brueckel trugen die Bibliothekarinnen vor ungefähr zwanzig Jahren in vielen Bibliotheken eine Art Einheitskleidung (Brueckel 2017, 11. Januar). Bibliothekare hätte man an ihrem eher alternativ-trendfreien Kleidungsstil erkannt, der aus Wollsocken, Birkenstock-Sandalen und gewissen Farben bestand. Heutzutage sei die Kleidervielfalt grösser.

⁸ BiblioFreak ist eine Imagekampagne für Bibliotheken, die unter anderem auch in der Schweiz durchgeführt wird (www.bibliofreak.ch).

Die Kleidungs Vorschriften in Banken oder Versicherungen und im Detailhandel werden mehrmals erwähnt (GGG, HSG, KBL, Teufen, ZHB). Während der Dresscode von Banken ganz klar als nicht zur Institution Bibliothek passend bezeichnet wird, wünschen sich einige eine stärkere Orientierung am Buchhandel (GGG, KBL). Dort wird die Diskussion über Kleidung als nicht so schwierig wie in der Bibliothekslandschaft wahrgenommen.

4.2.4 Namensschild

In allen befragten Bibliotheken müssen Bibliothekarinnen im Kundenbereich angeschrieben sein. In den meisten Fällen tragen sie ein Namensschild am Oberteil. Nur eine Bibliothek hat Namensschilder auf der Theke (AKSA/ksb) und eine Bibliothek erlaubt es Bibliothekarinnen, denen ein Schild auf Brusthöhe wegen möglicher Blicke unangenehm ist, ein Namensschild auf die Theke zu stellen (HSG).

5 Diskussion und Ausblick

In diesem Kapitel erfolgt eine Übersicht der wichtigsten Ergebnisse sowie der Vergleich mit der Untersuchung von Bonnet und McAlexander (2013a). Weiter werden die Hypothesen überprüft und die angewandten Methoden bewertet. Danach schliesst sich eine Reflexion der persönlichen Arbeit an und es werden weiterführende Forschungsmöglichkeiten zum Thema aufgezeigt.

5.1 Online-Umfrage

Wie die Umfrage ergab, gehen die Umfrageteilnehmer am liebsten zu der Beispielbibliothekarin mit blauer Bluse und Namensschild. Beim Beispielbibliothekar ist Blau klar die ansprechendste Farbe, vor allem beim Hemd, bei der Beispielbibliothekarin sind alle Farben ungefähr gleich beliebt. Beim Beispielbibliothekar wird das Hemd (formal) eindeutig dem T-Shirt (casual) vorgezogen, bei der Beispielbibliothekarin ist der Unterschied klein, doch die Tendenz liegt ebenfalls bei formal. Diese unterschiedliche Wahrnehmung von Beispielbibliothekar und Beispielbibliothekarin kann bedeuten, dass Benutzende einer Bibliothekarin grössere Freiheiten bezüglich Kleidung gewähren als einem Bibliothekar.

In der Studie von Bonnet und McAlexander (2013a) wird Blau ebenfalls als zugänglichste Farbe definiert. Danach folgen Weiss und Rot. Rot wird dabei als unzugänglicher wahrgenommen als in der vorliegenden Untersuchung.

Man könnte das Resultat der Farben mit dem Konzept der Lieblingsfarben in Verbindung bringen. Doch nach Gniech und Stadler ist dies keine geeignete Erklärung für die Farbewahl bei Sachen: „Rot wird zwar von 20 % der Bevölkerung als Lieblingsfarbe angegeben, aber deshalb haben nicht alle diese Leute ein rotes Auto oder würden ihr Zimmer rot tapezieren oder ausschliesslich rote Kleidung tragen. ‚Rot‘ ist eher die abstrakte Idee von Dynamik, Lebenskraft, Liebe, Adel, Macht und Freude.“ (Gniech und Stadler 2000, S. 98) Sinngemäss gilt dies auch für die anderen Farben.

Der Kleidungsstil und ein Namensschild sind für die Umfrageteilnehmer wesentlich, das Alter, das Geschlecht sowie die Kleiderfarbe der Bibliothekare unwesentlich. Die Variable „mit Schild“ erreichte mit 73 – 84 Prozent Auswahl das beste Ergebnis. Damit ist ein Namensschild ein klares Muss für den Kundenkontakt.

Auch bei Bonnet und McAlexander (2013a) bevorzugen alle Teilnehmer das Namensschild, unabhängig von demographischen Merkmalen. Jüngere Teilnehmer (bis 35 Jahre) in den USA schätzen das Bibliothekspersonal mit Schild als noch zugänglicher ein als ältere (ab 36 Jahren). In der Deutschschweiz hingegen ist das Namensschild für die 16- bis 20-Jährigen am unbedeutendsten.

Der Unterschied bei der Beurteilung der Merkmale zwischen jüngeren (bis 35 Jahre) und älteren (ab 36 Jahren) Teilnehmern ist in der vorliegenden Studie gering. Die älteren Teilnehmer bevorzugen formale gegenüber zwangloser (casual) Kleidung etwas stärker, bei den Jüngeren sind beide Stile praktisch ausgeglichen. Blau ist bei allen die beliebteste Farbe; Rot ist bei älteren Menschen etwas beliebter als bei jüngeren, jüngere bevorzugen Weiss.

Beim Stil zeigt sich in den USA das umgekehrte Bild: Jüngere (bis 35 Jahre) Teilnehmer bewerten formal gekleidetes Personal als zugänglicher, ältere (ab 36 Jahre) casual gekleidetes. Möglicherweise existiert ein Zusammenhang mit der befragten demographischen Gruppe (Campusangehörige) oder der Kultur, weil formale Kleidung und auch Uniformen in den USA besser akzeptiert und weiter verbreitet sind als in der Schweiz. Dies sieht man z. B. an Schuluniformen, die es in der Schweiz an öffentlichen Bildungsinstituten nicht gibt.

Die männlichen und weiblichen Teilnehmer entschieden in der vorliegenden Umfrage fast gleich; der Unterschied ist minim und deshalb vernachlässigbar. Bei Bonnet und McAlexander (2013a) werden Frauen hingegen stärker von den einzelnen Merkmalen beim Bibliothekspersonal beeinflusst als Männer. Dass Frauen stärker auf das Erscheinungsbild von Ansprechpersonen in Dienstleistungsbetrieben reagieren, war auch die Schlussfolgerung von Shao et al. (2004).

Nutzer und Nichtnutzer haben in der Deutschschweiz ähnliche Vorlieben bei allen Merkmalen. Die einzigen Unterschiede sind bei den Merkmalen Stil und Geschlecht zu finden. Nichtnutzer ziehen formale Kleidung stärker vor als Nutzer und gehen im Vergleich zu Nutzern etwas lieber zu der Beispielbibliothekarin als zum Beispielbibliothekar. Der Faktor Nutzer/Nichtnutzer fehlt in der amerikanischen Untersuchung.

Von den 1444 Teilnehmern der Umfrage sind 577 bis 35 Jahre alt (das sind 40 Prozent) und 867 über 35 Jahre alt (das entspricht 60 Prozent). Bei der Vergleichsstudie von Bonnet und McAlexander (2013a) ist es genau umgekehrt: 60 Prozent ihrer Teilnehmer waren bis 35 Jahre alt, 40 Prozent über 35 Jahre alt.

Laut Bundesamt für Statistik (2016b) leben in der Schweiz 49.5 Prozent Männer und 50.5 Prozent Frauen. Daher ist die untersuchte Stichprobe der Online-Umfrage bezüglich Geschlechterverteilung nicht repräsentativ.

Beim Alter zeigt sich in der Deutschschweizer Bevölkerung folgende Verteilung: 20.1 Prozent 0- bis 19-Jährige, 61.8 Prozent 20- bis 64-Jährige und 18.1 Prozent 65-Jährige und Ältere (Bundesamt für Statistik 2016c). Wie die 20 Prozent 0- bis 19-Jährige auf die einzelnen Altersjahre verteilt sind, ist unklar, deshalb kann für die Umfragegruppe 16-20 Jahre keine Aussage gemacht werden. Die Gruppe der 21- bis 65-Jährigen machten in der Umfrage 81 Prozent aus, die über 65-Jährigen sechs Prozent. Deshalb können die Resultate nicht ohne Weiteres auf die gesamte Bevölkerung der Deutschschweiz übertragen werden.

5.2 Interviews

Wie die Interviews gezeigt haben, ist Kleidung ein Thema in Bibliotheken. Es gibt mehrere Bibliotheken in der Deutschschweiz, die Kleidungs Vorschriften haben, auch wenn es keine strikten Dresscodes sind, wie in anderen Branchen. Vorgeschrieben werden vor allem geeignetes Schuhwerk (keine Hausschuhe oder Flipflops), lange Hosen für Männer, Verzicht auf Ferienkleidung und Verbot von bauch- und schulterfreier Kleidung für Frauen. Zum Teil sind sichtbare Piercings, Tattoos und Unterwäsche nicht erlaubt sowie Shorts, Miniröcke und andere aufreizende Kleidung für Frauen. Allgemein ist ein professionell wirkendes, gepflegtes Erscheinungsbild erwünscht. Ein Namensschild gehört überall dazu. Die relevanten Ausschnitte aus den einzelnen Vorschriften sind im Anhang B nachzulesen.

Viele Punkte der Dresscodes in Bibliotheken sind ebenfalls einige der gängigen No-Gos im Büroalltag. Für Frauen gelten dort unter anderem zu viel nackte Haut bzw. zu enge Kleidung als unpassend. Für Männer werden unter anderem eine ungepflegte Erscheinung sowie kurze Hosen und schrille Krawatten missbilligt. Beide sollten auf gepflegte, saubere Schuhe achten (Preussners 2008, S. 68; Baumgartner 2016). Das setzt Orell Füssli Thalia AG in ihrem Dresscode ebenfalls um (Orell Füssli Thalia AG 2015).

Zu den Dresscodes in Bibliotheken ist anzumerken, dass gemeinsam im Team erarbeitete Richtlinien in der Regel gut akzeptiert werden. Im Vergleich mit den Resultaten der Online-Umfrage decken die formulierten Dresscodes das richtige Spektrum ab: das Namensschild sowie zum Teil den Kleidungsstil. Beides ist für die Befragten relevant. Die Kleiderfarbe wird hingegen nirgends erwähnt. Diese ist für die Befragten auch nicht von Bedeutung.

5.3 Schlussfolgerungen

Aus dieser Zusammenfassung ergeben sich für die Hypothesen aus Abschnitt 2.3 folgende Schlussfolgerungen:

Hypothese 1: Die Kleiderfarbe des Bibliothekspersonals hat einen Einfluss auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden.

Hypothese 1.1: Blau erhöht die Zugänglichkeit.

Hypothese 1.2: Rot senkt die Zugänglichkeit.

Hypothese 1.3: Weiss wirkt neutral und liegt in der Zugänglichkeit zwischen Blau und Rot.

→ Hypothese 1 ist deutlich akzeptiert, ebenso die dazugehörigen Unterhypothesen.

Hypothese 2: Der Kleidungsstil des Bibliothekspersonals hat einen Einfluss auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden.

Hypothese 2.1: Formale Kleidung erhöht die Zugänglichkeit für Bibliothekare.

Hypothese 2.2: Formale Kleidung senkt die Zugänglichkeit für Bibliothekarinnen.

→ Hypothese 2 und 2.1 werden ebenfalls akzeptiert, Hypothese 2.2 wird jedoch verworfen. Bei der Beispielbibliothekarin wurde formal und casual fast gleich oft gewählt.

Hypothese 3: Ein Namensschild erhöht die Zugänglichkeit für Bibliothekarinnen und Bibliothekare.

→ Hypothese 3 wird eindeutig akzeptiert.

Hypothese 4: Es gibt keinen nennenswerten Unterschied in der Beurteilung der Bibliothekare zwischen der Bevölkerung der USA und der Bevölkerung der Deutschschweiz.

→ Hypothese 4 wird verworfen. Es gibt Unterschiede, vor allem in der Beurteilung des Kleidungsstils. Auch ist der Unterschied zwischen der Wahrnehmung von weiblichen und männlichen Teilnehmern in den USA grösser.

Hypothese 5: Es gibt keine Kleidungs Vorschriften in Deutschschweizer Bibliotheken.

→ Hypothese 5 wird ebenfalls verworfen. Die Interviews haben gezeigt, dass es in einzelnen Bibliotheken Vorschriften gibt.

Damit kann für den bibliothekarischen Alltag Folgendes festgestellt werden:

- Mit einem blauen Oberteil kann vor allem ein Bibliothekar seine Zugänglichkeit erhöhen.
- Rote Oberteile sollten eher vermieden werden; sie können unzugänglich wirken.
- Die Farben an sich sind den Kunden jedoch nur bedingt wichtig.
- Ein Bibliothekar sollte sich eher formal als casual kleiden, das wirkt zugänglicher.
- Da der Stil den Kunden wichtig ist, lohnt es sich, darauf zu achten und sich bewusst für den Kundenkontakt und die entsprechende(n) Zielgruppe(n) zu kleiden.
- Ein Namensschild erhöht die Zugänglichkeit für beide Geschlechter. Ausserdem ist es den Kunden wichtig. Deshalb sollte es möglichst konsequent getragen werden.
- Gemeinsam erarbeitete Richtlinien bezüglich Kleidung haben eine gute Chance für Akzeptanz beim Personal, wenn sie nicht zu strikt sind.

5.4 Bewertung der Methoden

Die Online-Umfrage erwies sich als gute Wahl. Es hat sich bewährt, sie kurz zu halten. So haben genügend Teilnehmer die Umfrage komplett ausgefüllt. Um häufiges Klicken auf „weiter“ zu vermeiden und somit auch die Mausbewegungen möglichst zu minimieren, erschienen alle Fragen der eigentlichen Umfrage auf einer Seite. Allerdings benötigt das Scrollen je nach Hardware und Betriebssystem auch eine separate Mausbewegung. Dennoch ist die Teilnehmerquote sehr gut. Durch die grosse Datenmenge gestaltete sich die Auswertung der Daten komplizierter als gedacht und brauchte einiges an Vorüberlegungen und Einarbeitung in die Materie. Die hohe Teilnehmerzahl garantierte aber auch einen akzeptablen Stichprobenfehler von 3 bzw. 4 Prozent bei einem Konfidenzniveau von 95 bzw. 99 Prozent.

Um herauszufinden, wie der Stand betreffend Kleidungs Vorschriften in Bibliotheken der Deutschschweiz ist, waren die Telefoninterviews mit Personen in leitender Funktion sehr aufschlussreich. Natürlich hätte man auch einen standardisierten Fragebogen verschicken und so noch mehr Bibliotheken befragen können. Doch die Möglichkeit der Rückfragen und der Interviewführung sind mündlich bzw. am Telefon viel besser. Durch den direkten Kontakt ist die Qualität der Interviews höher, vor allem weil die Befragten Raum zum Erzählen hatten. Ausserdem haben alle angefragten Personen für ein Interview zugesagt. Ein schriftlicher Fragebogen hätte sicher keine so gute Response gehabt.

5.5 Reflexion

Die Fotos für die Umfrage selber zu erstellen und nicht aus einer Gesichtsdatenbank mit einem Bildbearbeitungsprogramm zusammenzubauen, wie Bonnet und McAlexander (2013a) dies für ihre Studie getan haben, bedeutete einen ziemlichen Zusatzaufwand. Das Resultat sind jedoch natürlich wirkende Fotos, was mit zusammengebauten Bildern nicht möglich gewesen wäre.

Aufgrund der begrenzten Auswahl von nur einer Beispielbibliothekarin bzw. einem Beispielbibliothekar kann das Resultat der Umfrage nicht ohne Weiteres verallgemeinert werden. Es ist unklar, ob die Wahl bei anderen Bibliothekarinnen und Bibliothekaren vielleicht anders getroffen worden wäre, denn nicht jede Farbe passt zu jeder Haut- und Haarfarbe gleich gut. Ausserdem bedeutet die Wahl einer bestimmten Farbnuance für Rot und Blau ebenfalls eine Einschränkung; bei anderen Nuancen wäre das Resultat vielleicht anders ausgefallen. Unterschiedliche Farbtöne können bei einem Menschen je nach Hautton und Haarfarbe eine völlig andere Wirkung erzielen, obwohl die Grundfarbe immer noch die gleiche ist. Dazu gibt

es vor allem im amerikanischen Raum eine Vielzahl an Literatur⁹. Ausserdem wird die Ausstrahlung auch davon beeinflusst, ob sich die Person in dieser Farbe wohlfühlt oder nicht.

Die Farbwahl der Kleidung musste auf die amerikanische Vorbildstudie abgestimmt sein, um die Resultate vergleichen zu können. In der Schweiz wird Rot nicht so häufig getragen; Schwarz oder Grau sind vermutlich häufiger anzutreffen. Unter Umständen würde das Resultat unter Einbezug dieser Farbe(n) anders ausfallen.

In der vorliegenden Umfrage fiel die Wahl doppelt so oft auf die Beispielbibliothekarin wie auf den Beispielbibliothekar. Da die Beispielbibliothekarin gleichzeitig auch die Verfasserin dieser Arbeit ist, ist dieses Resultat mit Vorsicht zu behandeln, da davon ausgegangen werden muss, dass ein Grossteil der Teilnehmer die Verfasserin persönlich kennt und deshalb sie wählte. Dennoch werden in einigen Studien Frauen als zugänglicher eingeschätzt als Männer (z. B. Radford 1998; Bonnet und McAlexander 2012; Miles 2009; Langridge et al. 2014), wohingegen andere Studien keinen Unterschied feststellen können (z. B. Risner 1990; Strickland und Bonnet 2011).

Für die Altersgruppe 16-20 Jahre war das Merkmal Namensschild weniger relevant als für die anderen Altersgruppen. In diesem Alter ist das Bibliothekspersonal meist besser erkennbar, weil es sich altersmässig klarer von den Nutzern unterscheidet.

Für die Online-Umfrage wurden 300 – 500 Teilnehmer angestrebt; schlussendlich haben fast 1500 Personen die Umfrage komplett ausgefüllt. Sowohl im persönlichen E-Mail als auch am Ende der Umfrage stand die Bitte, den Umfrage-Link an Freunde und Bekannte weiterzuleiten. Der sogenannte Schneeballeffekt funktionierte in diesem Fall ausgezeichnet. Die Kehrseite davon ist, dass die Umfrage nicht repräsentativ ist, da keine Zufallsauswahl aus der Gesamtbevölkerung der Deutschschweiz getroffen wurde. Die Teilnehmer sind vermutlich nicht gleichmässig über die Deutschschweiz verteilt und das Bildungsniveau liegt mit 90 Prozent Bibliotheksnutzern vermutlich höher als der Bevölkerungsdurchschnitt (vgl. Bundesamt für Statistik 2016a).

Die Bearbeitungsdauer bewegt sich zwischen 74 Sekunden und 125 Minuten, wobei Zeiten über eine Stunde kein Einzelfall sind. Eine derart lange Bearbeitungszeit für die 21 Fragen ist unwahrscheinlich. Viel wahrscheinlicher ist ein Unterbruch der Umfrage durch andere Tätigkeiten. Auf der Startseite und im Einladungsmail stand, die Bearbeitung würde ungefähr sieben Minuten dauern. Da der Median 170 Sekunden beträgt, waren die sieben Minuten zu grosszügig bemessen; dies hat vielleicht den einen oder anderen dazu bewogen, die Umfrage gar nicht erst anzufangen.

⁹ vgl. <http://www.colour-me-beautiful.ch>

Die einzelnen Kategorien für den Zugangsweg zur Umfrage können im Nachhinein nicht so klar abgegrenzt werden. Deshalb zeigt die Auswertung des Zugangsweges nur eine Tendenz auf, die aber mit Vorsicht zu behandeln ist.

5.6 Ausblick

Wie bereits oben angesprochen, sind weitere Untersuchungsdesigns für die gleiche Forschungsfrage denkbar. Die Einseitigkeit der Beispielbibliothekare müsste mit anderen und mehr Bibliothekarinnen und Bibliothekaren aufgehoben werden. Auch die Farbtöne benötigen weitere Forschung: Bei der Farbe Blau könnte man verschiedene Farbnuancen miteinander vergleichen (Hell-, Mittel-, Dunkelblau). Ebenfalls relevant für den Alltag wären weitere Farben wie z. B. Schwarz, Beige und Grau. Ausserdem könnte eine Untersuchung des Erscheinungsbilds des ganzen Bibliothekars, also stehend und komplett sichtbar, weitere Hinweise auf zugänglich wirkende Kleidung liefern.

Ein wichtiges Merkmal für Zugänglichkeit ist auch die Thekensituation. Der Unterschied zwischen einer Sitz- und einer Stehtheke, die zusätzlich offen und/oder geschlossen sein kann, wäre interessant. Die Farbe der Theke könnte ebenfalls eine Rolle spielen.

Weiter könnte eine Untersuchung beim Bibliothekspersonal selber über die Akzeptanz von allfälligen Dresscodes durchgeführt werden, bei der auch rechtliche Fragen zur Sprache kommen.

Ebenfalls denkbar wäre ein Feldversuch, bei dem das Personal einer Bibliothek während einer festgelegten Zeit nur bestimmte Farben oder Kleidungsstile trägt und die unterschiedlichen Reaktionen von Kunden sowie die unterschiedliche Selbstwahrnehmung protokolliert und analysiert.

Eventuell gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Erscheinungsbild und der Professionalität, die Bibliothekare ausstrahlen. Diese Untersuchung zu führen, könnte der Diskussion über Kleidung von Bibliothekspersonal zusätzliche Aspekte hinzufügen.

6 Zusammenfassung

Die zentrale Fragestellung dieser Arbeit war die Frage, in welchem Mass die Kleidung des Bibliothekspersonals die Kontaktaufnahme von Benutzenden in der Deutschschweiz beeinflusst. Eine Online-Umfrage hat gezeigt, dass Bibliothekare je nach Kleidungsstil und Kleiderfarbe unterschiedlich wahrgenommen werden, wobei der Favorit formale, blaue Kleidung mit Namensschild war.

Als Antwort auf die Frage, an welche Person sie sich in einer Bibliothek lieber wenden würden, wenn sie eine Frage hätten, wählten die meisten Teilnehmer der Umfrage die Bilder der Beispielbibliothekare mit Namensschild. Zusätzlich gaben sie an, ein Namensschild sei ihnen wichtig. Der Kleiderstil sowie ein Namensschild sind für die Umfrageteilnehmer von Bedeutung, die Kleiderfarbe, das Alter sowie das Geschlecht des Bibliothekspersonals jedoch nicht.

Die Online-Umfrage war drei Wochen online und wurde von 1444 Teilnehmern aus der Deutschschweiz komplett ausgefüllt. Die Teilnehmer setzen sich zusammen aus 1110 Frauen und 334 Männern im Alter von 16 bis über 65 Jahren.

Die zweite Kernfrage für die vorliegende Arbeit war, ob es in Bibliotheken der Deutschschweiz Kleidungs Vorschriften für das Personal gibt. Wie die Leitfadeninterviews mit sieben Personen in leitender Funktion von ausgewählten Bibliotheken zeigten, gibt es einzelne Institutionen, die ihren Mitarbeitenden Vorschriften bezüglich Kleidung und Erscheinungsbild machen. Dabei geht es in keiner Bibliothek um Einheitskleidung, sondern lediglich um Leitlinien, wie das Erscheinungsbild die eigene Kompetenz sowie die positive Wirkung der Bibliothek unterstreichen kann. Es wird ein professionell wirkendes Erscheinungsbild angestrebt, das dem Arbeitsort in einem Dienstleistungsbetrieb mit Kundenkontakt angemessen ist.

Aufgrund dieser Erkenntnisse ist es angebracht, das Bewusstsein für das Erscheinungsbild zu schärfen, denn nicht nur der Gesichtsausdruck, sondern auch die Kleidung spielt eine Rolle für den ersten Eindruck und damit für den Kundenkontakt.

Die Resultate der vorliegenden Untersuchung können als Anregung dienen, die eigene Thekenperformance zu analysieren und gegebenenfalls zu verändern. Sie können auch Grundlage für eine Diskussion in einem Bibliotheksteam sein, über ihr Erscheinungsbild und ihren Kundenkontakt nachzudenken.

Literaturverzeichnis

- ALA American Library Association (2013): Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Albert, Nancy M.; Wocial, Lucia; Meyer, Kathryn H.; Na, Jie; Trochelman, Kathleen (2008): Impact of nurses' uniforms on patient and family perceptions of nurse professionalism. In: *Applied nursing research : ANR* 21 (4), S. 181–190. DOI: 10.1016/j.apnr.2007.04.008.
- Argyle, Michael (2013): Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und soziale Interaktion. 10. überarb. Neuaufl. Paderborn: Junfermann.
- Barz, Carmen (2007): Qualitative Untersuchung des Auskunftsdienstes der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. Ein Praxisbericht. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 145–158.
- Baumgartner, Gabriela (2016): Dresscode. Angemessen angezogen zur Arbeit. In: *Beobachter Online*, 09.02.2016. Online verfügbar unter http://www.beobachter.ch/arbeitsbildung/arbeitgeber/artikel/dresscode_angemessen-angezogen-zur-arbeit/, zuletzt geprüft am 28.10.2016.
- Becker, Tom (2007): Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 9–38.
- Becker, Tom; Barz, Carmen (Hg.) (2007): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13).
- Becker, Tom; Riehm, Hanne (2007): "Was für ein Service!". Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 159–186.
- Bibliothek Information Schweiz (Hg.) (2013): Ethikkodex des BIS für Bibliothekare und Informationsfachleute. Unter Mitarbeit von Michel Gorin et al. Online verfügbar unter http://www.bis.ch/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/Ethikcode_d.pdf, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Bonnet, Jennifer L.; McAlexander, Benjamin (2012): Structural Diversity in Academic Libraries. A Study of Librarian Approachability. In: *The Journal of Academic Librarianship* 38 (5), S. 277–286. DOI: 10.1016/j.acalib.2012.06.002.
- Bonnet, Jennifer L.; McAlexander, Benjamin (2013a): First Impressions and the Reference Encounter. The Influence of Affect and Clothing on Librarian Approachability. In: *The Journal of Academic Librarianship* 39 (4), S. 335–346. DOI: 10.1016/j.acalib.2012.11.025.

- Bonnet, Jennifer L.; McAlexander, Benjamin (2013b): How do you like me now?: an image-rating study of librarian approachability, S. 262–269. Online verfügbar unter http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/BonnetMcAlexander_HowDoYouLike.pdf, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Brockerhoff, Christiane (2012): Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek. Berlin, Boston: De Gruyter Saur (Praxiswissen).
- Brueckel, Ina (2017, 11. Januar): Kleidungsvorschriften in Bibliotheken. Interview. Buchs AG. MP4-Datei.
- Bundesamt für Statistik, Schweiz (Hg.) (2016a): Das Kultur- und Freizeitverhalten in der Schweiz. Erhebung 2014. Online verfügbar unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport.assetdetail.326904.html>, zuletzt geprüft am 04.03.2017.
- Bundesamt für Statistik, Schweiz (Hg.) (2016b): Ständige und nichtständige Wohnbevölkerung nach Staatsangehörigkeitskategorie, Geschlecht und Kanton. Online verfügbar unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.assetdetail.1500544.html>, zuletzt geprüft am 09.01.2017.
- Bundesamt für Statistik, Schweiz (Hg.) (2016c): Ständige Wohnbevölkerung nach Staatsangehörigkeitskategorie, Alter und Kantone. Online verfügbar unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.assetdetail.1500540.html>, zuletzt geprüft am 09.01.2017.
- Carlile, Heather (2007): The Implications of Library Anxiety for Academic Reference Services. A Review of Literature. In: *Australian Academic & Research Libraries* 38 (2), S. 129–147. DOI: 10.1080/00048623.2007.10721282.
- Christensen, Anne (2015): Bibliothekarische Auskunft und Informationsdienstleistungen. In: Griebel, Rolf ... (et al.) (Hg.): *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*, Bd. 1. Berlin: de Gruyter (De Gruyter Reference), S. 484–494.
- Dahinden, Urs (2014): Methoden empirischer Sozialforschung für die Informationspraxis. In: Kühlen, Rainer ... [et al.] (Hg.): *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis*. 6., völlig neu gefasste Ausg. Berlin: de Gruyter, S. 126–135.
- Duden online. Wörterbuch. Online verfügbar unter <http://www.duden.de>, zuletzt geprüft am 25.01.2017.
- Durrance, Joan C. (1989): Reference success. Does the 55 percent rule tell the whole story? In: *Library Journal* 114 (7), S. 31–36.
- Egli, Klaus (2016, 5. Dezember): Kleidungsvorschriften in Bibliotheken. Interview. Buchs AG. MP4-Datei.
- Elliot, Andrew J. (2015): Color and psychological functioning: a review of theoretical and empirical work. In: *Frontiers in Psychology* 6 (6), S. 368. DOI: 10.3389/fpsyg.2015.00368.
- Garbely, Karin; Kieser, Marita (2009): Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen Bibliotheken. Chur (Churer Schriften zur Informationswissenschaft. Arbeitsbereich Informationswissenschaft, 31). Online verfügbar

- unter http://www.htwchur.ch/uploads/media/CSI_31_Garbely_Kieser.pdf, zuletzt geprüft am 27.10.2016.
- GGG-Stadtbibliothek (o. J.): Knigge GGG Stadtbibliothek. Basel.
- Gniech, Gisla (2001): Grau, grau, grau sind alle meine Kleider... Zur Farbsymbolik in der Büro-Alltagsmode. In: *Wirtschaftspsychologie* (1), S. 12–17. Online verfügbar unter https://www.wiso-net.de/toc_list/WPSY/2001/DT%3D20010101/Heft%2B1%2B%252F%2B2001/WPSY#, zuletzt geprüft am 21.10.2016.
- Gniech, Gisla; Stadler, Michael Aurel (2000): Die Farbe. Psychologie für Alle. Bremen: Donat.
- Gossweiler, Regula (2016, 1. Dezember): Kleidungsvorschriften in Bibliotheken. Interview. Aarau. MP4-Datei.
- Gräf, Lorenz (1999): Optimierung von WWW-Umfragen. Das Online Pretest-Studio. In: Bernad (et al.) Batinic (Hg.): Online research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Göttingen: Hofgreffe Verlag für Psychologie, S. 159–178. Online verfügbar unter http://ww2.schoolpark.at/site/files/artikel_optimierung_www_umfragen.pdf, zuletzt geprüft am 20.10.2016.
- Gräf, Lorenz (2010): Online-Befragung. Eine praktische Einführung für Anfänger. Berlin: Lit-Verl. (Sozialwissenschaftliche Methoden, 3).
- Guignard, Marcel (2012): Erscheinungsbild der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Aarau.
- Haab, Tobias (2016, 16. Oktober): Kombination von Merkmalen für die Umfragebilder. Buchs AG.
- Helfferich, Cornelia (2014): Leitfaden- und Experteninterviews. In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 559–574.
- Heller, Eva (2004): Wie Farben wirken. Farbpsychologie, Farbsymbolik, kreative Farbgestaltung. 12. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Hilpert, Wilhelm (2014): Benutzungsdienste in Bibliotheken. Bestands- und Informationsvermittlung. Berlin: De Gruyter Saur (Bibliotheks- und Informationspraxis, 52).
- Hoffmann, Hans-J. (1981): Kommunikation mit Kleidung. In: *Communications* (7), S. 269–290. Online verfügbar unter <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/comm.1981.7.issue-2-3/comm.1981.7.2-3.269/comm.1981.7.2-3.269.xml>, zuletzt geprüft am 19.10.2016.
- HSG-Bibliothek (o. J.): Verhaltensgrundsätze. St. Gallen.
- Internetnutzung in der Schweiz (2016). Online verfügbar unter <https://www.net-matrix.ch/produkte/net-matrix-base/publikation>, zuletzt geprüft am 03.02.2017.
- Jungbauer-Gans, Monika; Berger, Roger David; Kriwy, Peter (2005): Machen Kleider Leute? Ergebnisse eines Feldexperiments zum Verkäuferverhalten. In: *Zeitschrift für Soziologie* 34 (4), S. 311–322. Online verfügbar unter

- https://www.researchgate.net/publication/41010164_Machen_Kleider_Leute_Ergebnisse_eines_Feldexperiments_zum_Verkauferverhalten, zuletzt geprüft am 14.01.2017.
- Kanton Zürich (2009): Dresscode für Lehrpersonen? Zürich (Schulblatt des Kantons Zürich). Online verfügbar unter http://www.bi.zh.ch/internet/bildungsdirektion/de/aktuell/archiv-schulblatt/archiv_2009/_jcr_content/contentPar/downloadlist_6/downloaditems/schulblatt_1_2009.spooler.download.1319807819914.pdf/Schulblatt_1_09.pdf, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Kern, M. Kathleen; Woodard, Beth S. (2011): The reference interview. In: Richard E. Bopp (Hg.): Reference and information services. An introduction. 4. ed. Santa Barbara Calif.: Libraries Unlimited (Library and information science text series), S. 57–94.
- Knecht, Werner (2009): Kleider machen Lehrer. Warum die Berufskleidung der Pädagogen grossen Anteil am schulischen Erfolg hat. In: *NZZ Online*, 16.11.2009. Online verfügbar unter <http://www.nzz.ch/kleider-machen-lehrer-1.4021142>, zuletzt geprüft am 19.10.2016.
- Langridge, Melissa; Riggi, Christine; Schultz, Allison (2014): Student perceptions of academic librarians. The influence of pop culture and past experience. In: Nicole Pagowsky und Miriam Rigby (Hg.): The librarian stereotype. Deconstructing perceptions and presentations of information work. Chicago: Association of College and Research Libraries, A division of the American Library Association, S. 229–255. Online verfügbar unter http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/booksmonographs/stereotype_Prelim.pdf, zuletzt geprüft am 13.01.2017.
- LCH Dachverband Lehrerinnen und Lehrer Schweiz (Hg.) (2016): Kleider machen Leute - Dresscodes an Schulen. Online verfügbar unter https://www.lch.ch/fileadmin/files/documents/Positionspapiere/160125_PositionspapierKleiderMachenLeute.pdf, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- LEO GmbH (Hg.): LEO. Dictionary. Online verfügbar unter <http://dict.leo.org/englisch-deutsch/>, zuletzt geprüft am 02.02.2017.
- Li, Norman P.; Halterman, Rose A.; Cason, Margaret J.; Knight, George P.; Maner, Jon K. (2008): The stress-affiliation paradigm revisited. Do people prefer the kindness of strangers or their attractiveness? In: *Personality and Individual Differences* 44 (2), S. 382–391. DOI: 10.1016/j.paid.2007.08.017.
- LimeSurvey GmbH (Hg.): LimeSurvey. Open Source Umfragetool. Version 2.56.1. Online verfügbar unter <https://survey.htwchur.ch/admin/authentication/sa/login>, zuletzt geprüft am 01.02.2017.
- Matter, Gerhard (2015): Auftritt im Publikumsdienst. Kantonsbibliothek Baselland. Liestal.
- Matter, Gerhard (2016, 2. Dezember): Kleidungs Vorschriften in Bibliotheken. Interview. Buchs AG. MP4-Datei.
- Microsoft Excel 2013. Version 2013. Redmont: Microsoft Corporation.
- Miles, Lynden K. (2009): Who is approachable? In: *Journal of Experimental Social Psychology* 45 (1), S. 262–266. DOI: 10.1016/j.jesp.2008.08.010.
- Moser, Lilo (2016, 9. Dezember): Kleidungs Vorschriften in Bibliotheken. Interview. Aarau. MP4-Datei.

- Müller, Roland; Stengel, Manuel (2011): Berufskleidung im Arbeitsrecht - Vorschriften, Kostentragung, Depot. In: *AJP/PJA Aktuelle juristische Praxis* (2), S. 222–232. Online verfügbar unter <https://www.alexandria.unisg.ch/75560/1/AJP%20%202011%20Berufskleidung%20im%20Arbeitsrecht.pdf>, zuletzt geprüft am 22.10.2016.
- Orell Füssli Thalia AG (Hg.) (2015): Weisung Personalinszenierung. Zürich.
- Oxford University (Hg.) (2017): English. Oxford living Dictionaries. Online verfügbar unter https://en.oxforddictionaries.com/?utm_source=od-panel&utm_campaign=en, zuletzt aktualisiert am 17.02.2017.
- Peluchette, Joy V.; Karl, Katherine; Rust, Kathleen (2006): Dressing to impress. Beliefs and attitudes regarding workplace attire. In: *J Bus Psychol* 21 (1), S. 45–63. DOI: 10.1007/s10869-005-9022-1.
- Preussners, Dirk (2008): Beruflich Profi oder Amateur? Was Sie als Ingenieur, Naturwissenschaftler oder Informatiker über Ihren beruflichen Erfolg wissen müssen. Berlin: Springer (VDI-Buch).
- Radford, Marie L. (1998): Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. In: *Library Trends* (Vol. 46, No. 4), S. 699–717. Online verfügbar unter https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8183/librarytrendsv46i4h_opt.pdf?sequence=1, zuletzt geprüft am 21.10.2016.
- Risner, Kevin R. (1990): Seeking Assistance at the Reference Desk. A Study To Determine Gender Bias. Master's Research Paper. Kent State University School of Library Science, Kent. Online verfügbar unter <https://eric.ed.gov/?id=ED367371>, zuletzt geprüft am 31.01.2017.
- Roberts, S. C.; Owen, R. C.; Havlicek, J. (2010): Distinguishing between Perceiver and Wearer Effects in Clothing Color-Associated Attributions. In: *Evolutionary Psychology* 8 (3), S. 350–364. DOI: 10.1177/147470491000800304.
- Rösch, Hermann (2007): Das Auskunftsgespräch. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 69–82.
- Ross, Catherine Sheldrick; Nilsen, Kirsti; Radford, Marie L. (2009): Conducting the reference interview. A how-to-do-it manual for librarians. 2nd ed. New York: Neal-Schuman Publishers Inc (How-to-do-it manuals, no. 166).
- Sampson, Eleri (1995): First impressions. The power of personal style. In: *Library Management* 16 (4), S. 25–28. DOI: 10.1108/01435129510087022.
- Schmidt-Hildebrand, Anke; Hildebrand, Dietrich (2009): Image + Stil = Erfolg. Massgeschneiderte Tipps für den perfekten Auftritt. München: Redline Verlag (Redline Wirtschaft). Online verfügbar unter https://www.wiso-net.de/document/REDL__9783868810950199, zuletzt geprüft am 28.10.2016.
- Schubert, Eva (2007): Die Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein

- Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 187–193.
- Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB) (2014): Richtlinien für Schulbibliotheken. Bibliotheken, Mediotheken, Informationszentren an Volksschulen und Schulen der Sekundarstufe II. Grundsätze, technische Daten und praktische Beispiele. 3., überarb. Aufl. Aarau. Online verfügbar unter http://www.sabclp.ch/images/Richtlinien_Schulbibliotheken_2014.pdf, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Shao, Chris Y.; Baker, Julie A.; Wagner, Judy (2004): The effects of appropriateness of service contact personnel dress on customer expectations of service quality and purchase intention. In: *Journal of Business Research* 57 (10), S. 1164–1176. DOI: 10.1016/S0148-2963(02)00326-0.
- Simon, Ingeborg (2007): Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. In: Tom Becker und Carmen Barz (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online Innovativ, 13), S. 113–125.
- Sommer, Carlo Michael (1989): Soziopsychologie der Kleidermode. Diss. Univ. Heidelberg, 1989. Regensburg: Roderer (Theorie und Forschung Psychologie, Bd. 34).
- Starlay, Katharina (2015): Warum Firmen Dresscodes brauchen. Plädoyer für Kleider-vorschriften. In: *Spiegel Online*, 04.12.2015. Online verfügbar unter <http://www.spiegel.de/karriere/dresscode-im-buero-warum-kleidervorschriften-nuetzlich-sind-a-1065872.html>, zuletzt geprüft am 16.10.2016.
- Strickland, Beth; Bonnet, Jennifer L. (2011): Are All Reference Interactions Created Equal? How Gender Might Matter to Our Patrons. In: Association of College and Research Libraries (Hg.): Association of College and Research Libraries Conference Proceedings. Philadelphia, March 30 - April 2. Association of College and Research Libraries, A division of the American Library Association, S. 7–19. Online verfügbar unter http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/2011/papers/are_all_reference.pdf, zuletzt geprüft am 31.01.2017.
- Sutter, Karin (2016, 5. Dezember): Kleidungsvorschriften in Bibliotheken. Interview. Buchs AG. MP4-Datei.
- Valiant Bank AG (Hg.) (o. J.): Souverän im Auftritt bei Valiant-Anlässen. Dresscode.
- van Rooijen, Jeroen (2014): So sollten sich Lehrer kleiden. Dresscode für Pädagogen. In: *NZZ Online*, 20.11.2014. Online verfügbar unter <http://www.nzz.ch/gesellschaft/lebensart/stil/so-sollten-sich-lehrer-kleiden-1.18428872>, zuletzt geprüft am 29.10.2016.
- Weinstein, Jay: So I asked them to smile. Online verfügbar unter <http://www.soiasakedthemtosmile.com>, zuletzt geprüft am 24.09.2016.
- Wertz, Marlis (2016, 2. Dezember): Kleidungsvorschriften in Bibliotheken. Interview. Buchs AG. MP4-Datei.

Anhang

A Online-Umfrage

"Kleider machen BibliothekarInnen" Umfrage verlassen und Antworten löschen

"Kleider machen BibliothekarInnen"

Guten Tag! Schön, dass Sie da sind.

Diese Umfrage wurde im Rahmen einer Masterarbeit an der Hochschule für Wirtschaft und Technik Chur erstellt.
Sie dauert ungefähr 7 Minuten.

Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie mir, aussagekräftige Resultate für meine Arbeit zu bekommen.
Vielen herzlichen Dank! Marcella Haab

Datenschutz
Selbstverständlich werden die erhobenen Daten nur zu Forschungszwecken genutzt. Es werden keine personenbezogenen Daten erhoben oder gespeichert.

[Weiter](#)

0%

Aufwärmen

In dieser Umfrage werden Sie immer wieder die gleichen Personen in unterschiedlicher Kleidung sehen.

Stellen Sie sich vor, Sie sind in einer Bibliothek und haben eine Frage.

Wählen Sie jeweils die Person aus, auf die Sie lieber zugehen.

Entscheiden Sie jeweils ganz spontan.



Kleiner Testlauf zum Aufwärmen:

Bitte wählen Sie die Person aus, zu der Sie in einer Bibliothek lieber gehen und klicken Sie das Bild oder den kleinen Kreis links oben neben dem Bild an.



Weiter

33%

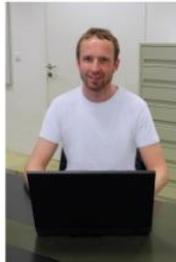
Umfrage

Stellen Sie sich vor, Sie sind in einer Bibliothek und haben eine Frage. An welche/n Bibliothekar/in wenden Sie sich?

Zu welcher der 3 Personen gehen Sie?







Zu welcher Person gehen Sie?





Zu welcher Person gehen Sie?







Zu welcher der 3 Personen gehen Sie?



Zu welcher Person gehen Sie?



Zu welcher Person gehen Sie?



*
Zu welcher der 3 Personen gehen Sie?



* Zu welcher Person gehen Sie?



*
Zu welcher Person gehen Sie?



*
Zu welcher der 3 Personen gehen Sie?



Weiter

66%

Abschluss

Jetzt braucht es nur noch ein paar persönliche Angaben, dann ist die Umfrage beendet.

Bitte klicken Sie das Entsprechende an.

* Ich bin...

weiblich
 männlich

* Ich bin...

16-20 Jahre
 21-35 Jahre
 36-50 Jahre
 51-65 Jahre
 über 65 Jahre alt

Ich habe eine Farbsehstörung.

Ja
 Nein
 keine Antwort

Ich war in den letzten 12 Monaten in einer Bibliothek.

- Ja
 Nein
 keine Antwort

* Wie wichtig sind Ihnen folgende Merkmale bei einem Bibliothekar oder einer Bibliothekarin?

	wichtig	unwichtig	weiss nicht
Kleidungsfarbe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geschlecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Namensschild	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kleidungsstil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* So wurde ich auf diese Umfrage aufmerksam:

- persönliches E-Mail
 meine Bibliothek
 Freunde/Bekannte
 Social Media
 anderes

Absenden

"Kleider machen BibliothekarInnen"

Umfrage verlassen und Antworten löschen

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für diese Umfrage genommen haben!

Wenn Ihnen die Umfrage gefallen hat, schicken Sie doch den Link dazu Ihren Freunden und Bekannten weiter:

<https://survey.htwchur.ch/988371?lang=de>

Die Umfrage läuft vom 28. November bis und mit 18. Dezember 2016.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Freundliche Grüsse,

Marcella Haab

Wurde nicht gespeichert

Ihre Antworten wurden nicht gespeichert. Diese Umfrage ist noch nicht aktiv.

[Antworten verwerfen](#)

B Beispiele von Kleidungs Vorschriften

a. Kleidungs Vorschrift Kantonsbibliothek Liestal (Ausschnitt)

„Mit unserer Kleidung unterstreichen wir unsere Persönlichkeit und Fachkompetenz. Wir wollen als kundenfreundliche und kompetente Beraterinnen und Berater wahrgenommen und respektiert werden. Wir sind uns bewusst, dass wir mit unserem Auftreten das Image der Kantonsbibliothek in der Öffentlichkeit prägen.

Wir halten uns daher an einen DressCode, der unserer Arbeit im kulturellen Umfeld angemessen ist. Insbesondere sind wir uns bewusst, dass an Respekt verlieren kann, wer viel Haut zeigt. Wir verzichten daher während des Publikumsdienstes auf:

- sichtbare Piercings und auffällige Tattoos
- bauchfreie Kleider
- sichtbare Unterwäsche
- kurze Hosen für Männer
- auf barfuss gehen sowie ungeeignetes Schuhwerk, wie Badeschlappen etc.

Im Rahmen dieser Richtlinien ist individuelle Kleidung erwünscht und soll das persönliche Selbstverständnis zum Ausdruck bringen.“ (Matter 2015)

b. Erscheinungsbild Verwaltung Stadt Aarau (Ausschnitt)

- „Freizeit- und Ferientenue passen nicht zu einem professionellen Auftritt, auch wenn der ‚Krawattenzwang‘ abgeschafft worden ist.
- Herren tragen lange Hosen (auch im Sommer) und ein Hemd oder Polo-Shirt (sowie bei Bedarf) Pullover und Jacke/Kittel. Das Tragen von bunten Ferien-T-Shirts und barfuss in Sandalen ist nicht erwünscht.
- Damen sind gebeten, keine bauchfreien/rückenfreien oder schulterfreien Oberteile zu tragen. Ebenfalls zu meiden sind allzu kurze Röcke oder aufreizende Kleidung.
- Die Abteilungsleiter/-innen sind gebeten, ein gepflegtes und professionelles Erscheinungsbild vorzuleben und durchzusetzen.“ (Guignard 2012)

c. Verhaltensgrundsätze Bibliothek Hochschule St. Gallen (Ausschnitt)

- „Fachgespräche an der Ausleihtheke sollen unterbrochen werden, wenn ein Kunde / eine Kundin wartet. Im Minimum ist um kurze Geduld zu bitten.
- Privatgespräche sind auf ein Minimum zu beschränken.
- Die Lautstärke von Gesprächen ist der Lautstärke im Informationsbereich anzupassen.
- Physisches Erscheinungsbild: ‚gerade‘ auf dem Stuhl sitzen, nicht auf dem Tresen sitzen.
- Kleidungsregeln: keine Flip Flops, nicht barfuss, keine schulterfreien Bekleidungen (‚Spaghettiträger‘), keine kurzen Hosen (3/4-Hosen sind erlaubt).
- Keine Esswaren, vor allem nicht offen und angegessen, an der Ausleihtheke lagern. Zum Essen sind die Pausenzeiten vorgesehen; die Ausleihe-Mitarbeiter/innen benützen dafür ihre persönlichen Ablagemöglichkeiten im Backoffice. Getränke in wiederverschliessbaren Behältern sind erlaubt und werden möglichst diskret platziert. Kaugummi kauen an der Ausleihe ist nicht erwünscht, Halsbonbons u.a. sind in Ordnung (diskret).
- Private Taschen oder Mäntel werden nicht an der Theke deponiert (Stolperfallen, benötigen Platz), sondern in den Büros (z.B. Garderobenständer im Backoffice).
- Ordnung: nicht zu viel eigenes Arbeitsmaterial auf der Theke lagern, ev. einen eigenen Wagen organisieren.“ (HSG-Bibliothek o. J.)

d. Knigge der GGG Stadtbibliothek Basel (Ausschnitt)

„Mein Service am Kunden

Für mich ist es selbstverständlich, dass

- ich mich professionell verhalte und nach den Regeln der GGG Stadtbibliothek handle. Ich agiere nicht als Privatperson, sondern in meiner Eigenschaft als Mitarbeiterin / als Mitarbeiter. [...]
- ich auf ein gepflegtes Erscheinungsbild achte. Es geht nicht darum, wie bei einer Bank im dunklen Anzug oder im Deux Pièces daher kommen zu müssen, sondern darum, der Kundschaft korrekt, sauber und freundlich zu begegnen. Das Tragen einer Baseballkappe, das Hervorblitzen meiner Unterwäsche und bauchfreie Bekleidung sind für mich tabu. Ich trage mein Namensschild. Meine Körperhaltung signalisiert Präsenz. [...]

Erscheinungsbild im Ausleihdienst

Die Mitarbeitenden prägen das Image der Stadtbibliothek. Es ist deshalb wichtig, auf ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild zu achten.

- Das bedeutet Verzicht auf Freizeit- und Ferientenüs. Das Tragen von Hausschuhen ist in der Öffentlichkeit nicht erlaubt. (z.B. Finken, Birkenstock, etc.).
- Herren tragen lange Hosen (auch im Sommer), Hemd oder Poloshirt (keine Freizeit-T-Shirts mit Aufdruck). Darüber können Pullover, Jacke oder Kittel getragen werden. Falls offene Schuhe getragen werden (weniger erwünscht), bitte nur mit Socken.
- Damen achten auf gepflegte Kleidung, keine Freizeit-T-Shirts mit Aufdruck, keine bauchfreie Kleidung, keine Shorts und Miniröcke. Bei offenen Schuhen sind gepflegte Füße wichtig.
- Das Namensschild soll in der Öffentlichkeit immer getragen werden.
- Die AbteilungsleiterInnen achten auf die Durchsetzung eines gepflegten und professionellen Erscheinungsbildes.“ (GGG-Stadtbibliothek o. J.)

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:

Josef Herget

Thomas Seeger

Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft in deutschsprachigen
Ländern

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:

Josef Herget

Norbert Lang

Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation und in der Informationswirtschaft:

Methodisches Konzept

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:

Josef Herget

Norbert Lang

Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten in privatwirtschaftlichen
Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen

Chur, 2004

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Sonja Hierl

Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning

Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Nina Braschler

Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:

Ivo Macek

Urs Naegeli

Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:

Konzept – Evaluation – Perspektiven

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Caroline Ruosch
Die Fraktale Bibliothek:
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Esther Bättig
Information Literacy an Hochschulen
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Franziska Höfliger
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Myriam Kamphues
Geoinformationen der Schweiz im Internet:
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Luigi Ciullo
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Adina Lieske
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:
Die Winterthurer Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Christina Bieber, Josef Herget
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sabina Löhner
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Heidi Stieger
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nadja Kehl
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien mithilfe von Recherche-Codes
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Rafaela Pichler
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung und Bildrecherche
in Kunstbilddatenbanken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Jürgen Büchel
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen zur Auffindung
von Marktnischen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Andreas Eisenring
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Lilian Brändli
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden in wissenschaftlichen
Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Beatrice Bürgi
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger
Optimierung der Usability des Webauftritts der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24
Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl
Brigitte Brüderlin
Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Jonas Rebmann
Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Isabelle Walther
Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?
Chur, 2008
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Scherer Auberson Kirsten
Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?
Eine systematische Evaluation von Messverfahren
Chur, 2009 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Nadine Wallaschek
Datensicherung in Bibliotheksverbänden.
Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten in
Bibliotheksverbänden
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Laura Tobler
Recherchestrategien im Internet
Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet, dargestellt anhand ausgewählter
Fallstudien
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:
Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren auf die Herausforderungen der digitalen
Gesellschaft
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 31
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Karin Garbely, Marita Kieser
Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen
Bibliotheken
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 32
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Tristan Triponez
E-Mail Records Management
Die Aufbewahrung von E-Mails in Schweizer Organisationen als technische, rechtliche und
organisatorische Herausforderung
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 33
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Urs Dahinden, Sonja Hierl
und Hans-Dieter Zimmermann
Die Lernende Bibliothek 2009
Aktuelle Herausforderungen für die Bibliothek und ihre Partner im Prozess des
wissenschaftlichen Arbeitens
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 34
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Rene Frei
Die Informationswissenschaft aus Sicht des Radikalen Konstruktivismus
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 35
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Lydia Bauer, Nadja Böller, Sonja Hierl
DIAMOND Didactical Approach for Multiple Competence Development
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 36
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Michaela Spiess
Einsatz von Competitive Intelligence in Schweizer Spitäler
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 37
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Jasmine Milz
Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen:
eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 38
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Corinne Keller
RFID in Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 39
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Bibliotheksbau in der Schweiz 1985 – 2010
Planung – Nutzung – Ästhetik
Herausgegeben von Robert Barth und Iris Kuppelwieser
Chur, 2010
ISSN1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 40
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Stephan Becker
Klassifikationsraster zur Relevanzanalyse aktueller Themenanfragen an einer
Mediendokumentationsstelle in der Schweiz
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 41
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 5:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2010
Bachelorstudiengang Informationswissenschaft und Diplomstudiengang Information und
Dokumentation der HTW Chur
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 42
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Saro Adamo Pepe Fischer
Bestandserhaltung im Film-/Videoarchiv des Schweizer Fernsehens
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 43
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Patricia Düring
Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral-
und Hochschulbibliothek Luzern
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 44
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Pia Baier Benninger
Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq2).
Anleitung zur Umsetzung
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 45
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Martina Thomi
Überblick und Bewertung von Musiksuchmaschinen
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 46
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Regula Trachsler
Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 47
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Wolfgang Semar (Hrsg.)
Arge Alp Tagung 23.-24. September 2010, Chur
Informationsgesellschaft und Infrastrukturpolitik im Alpenraum
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 48
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Heinz Mathys
Jungs lesen weniger als Mädchen.
Was können Bibliotheken gemeinsam mit den Schulen tun, um dies zu ändern?
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 49
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Anina Baumann
Stärken und Schwächen von Discovery Diensten am Beispiel des EBSCO Discovery Service
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 50
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 6:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2011
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge
Informationswissenschaft.
Externer Bericht.
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 51
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 7:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2011
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge Management.
Externer Bericht.
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 52
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Salome Arnold
Auf den Spuren der Barrieren für ein barrierefreies Webdesign
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 53
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar
Laura Stadler
Die Gläserne Decke in Schweizer Bibliotheken
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 54
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar
Ruth Süess
Evaluation von Web Monitoring Tools zur softwaregestützten Informationsbeschaffung
am Beispiel ausgewählter Open Source Web Monitoring Tools
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 55
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar
Michael Hunziker
Approval Plans und andere Outsourcing-Formen im Bestandaufbau an den
Wissenschaftlichen Bibliotheken der Deutschschweiz
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 56
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Urs Dahinden, Michael Aschwanden und Lydia Bauer
Verpasste Chancen? Altersspezifische digitale Ungleichheiten bei der Nutzung von
Mobilkommunikation und Internet
Chur, 2012
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 57
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Grégoire Savary
Eine Konservierungsstrategie für das Archiv der Siedlungsgenossenschaft Freidorf bei Muttenz.
Eine Hilfestellung für kleine Archive mit gemischten Beständen
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 58
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Patrick Wermelinger
Die Georeferenzierung von Katalogdaten mit Hilfe von Linked Open Data
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 59
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Carla Biasini
E-Books in öffentlichen Bibliotheken der Schweiz – Determinanten der Akzeptanz bei Kunden
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 60
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Nadja Böller
Modell zur strategischen Analyse von Konzepten zur Förderung der Informationskompetenz durch
Hochschulbibliotheken – MOSAIK-PRO
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 61
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Nina Santner
Von der Mediothek zum Recherchezentrum
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 62
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Daniela Denzer
Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken bei Pensionierten in der Deutschschweiz
Chur, 2013
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 63
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Verena Gerber-Menz
Übernahme von born-digital Fotobeständen und Fotografennachlässen ins Archiv
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 64
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Vanessa Kellenberger
E-Shop Analytics und Erfolgsoptimierung – Die wichtigsten Kennzahlen
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 65
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Matthias Dudli
Open Innovation in Bibliotheken – Eine Konzeptstudie der ETH-Bibliothek Zürich
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 66
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Sarah Carbis
Welche Verbandszeitschrift wünschen sich die Mitglieder des BIS?
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 67
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Yvonne Lingg
Patientenverfügung als Informations- und Kommunikationsinstrument
Analyse der Vielfalt sowie Dokumentation der Inhalte und Standardisierungsmöglichkeiten
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 68
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Mara Sophie Hellstern
Förderung von Engagement in GLAM (Galleries, Libraries, Archives and Museums) durch
Wikipedians in Residence (WiR)
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 69
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Philipp Trottmann
Die epochale Trendwende: Der Benutzerrückgang an öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 70
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Ursula Huber
10 Jahre Open Access Initiative – Eine Zwischenbilanz für die Schweiz
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 71
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Beat Mattmann
Die Möglichkeiten von RDA bei der Erschliessung historischer Sondermaterialien
Chur, 2014
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 72
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Diane Golay
User-center redesign of the Biotechgate portal: a remote usability testing case study
Chur, 2015
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 73
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Felicita Isler
Inklusion von Mitarbeitenden mit einer Beeinträchtigung in Bibliotheken
Chur, 2015
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 74
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Tamara Müller
Die Schwierigkeiten bei der Recherche im Archiv(-katalog): Ursachenforschung und
Vorschläge zur Problembhebung
Chur, 2015
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 75
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Benjamin Fischer
Potential von automatischen Videoanalysen im Fussball am Beispiel der Schweizer
Super League
Chur, 2015
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 76
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Simon Schultze
Videospieleturniere in öffentlichen Schweizer Bibliotheken
Ein Pilotprojekt der St. Galler Stadtbibliothek Katharinen
Chur, 2015
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 77
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Charlotte Frauchiger
Barrierefreie E-Books
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 78
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Stefanie Dietiker
Cognitive Map einer Bibliothek
Eine Überprüfung der Methodentauglichkeit im Bereich Bibliothekswissenschaft –
am Beispiel der Kantonsbibliothek Graubünden
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 79
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Sharon Alt
Konzeption und Evaluation eines Online-Tutorial zur Förderung der
E-Health-Literacy von Männern im Alter von 50 bis 80 Jahren
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 80
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz
Bettina Wille
Automatisierung und Digitalisierung in den wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz
Ein Oral History Projekt
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 81
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Michael Mente
Ansichtskarten sind Ansichtssache – Bilder, Grösse und Metadaten
Über den Wert topografischer Ansichtskarten in Archivbeständen und
Einsichten in Fragen ihrer archivischen Erschliessung
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 82
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Fabian Muster
Datenstrategiemodell: Ein Referenzmodell zur Entwicklung von Datenstrategien
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 83
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Sandro Lorenzo
Bibliotheken und Integration
Aspekte der interkulturellen Bibliotheksarbeit und deren Einfluss auf die Integration von
Migranten und Migrantinnen sowie Menschen mit Migrationshintergrund in der Deutschschweiz
mit einem Fokus auf den deutschsprachigen Teil des Kantons Bern
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 84
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Johannes Reitze
Was öffentliche Bibliotheken meinen, wenn sie vom Dritten Ort sprechen
Chur, 2016
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 85
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Simone Beeler
Sonntagsöffnungszeiten in öffentlichen Bibliotheken in der Schweiz
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 86
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Marco Humbel
Die Umsetzung von Open Data an Wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz:
Eine qualitative Untersuchung
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 87
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Flurina Huonder
Medieninhaltsanalyse Big Data:
Big Data, Datenschutz und Privatsphäre in Schweizer und US-amerikanischen Zeitungen
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 88
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Marcel Hanselmann
Makerspaces in öffentlichen Bibliotheken:
Eine Untersuchung der didaktischen Ziele und eine Evaluation der Technologie littleBits
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 89
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Franziska Brunner
Überlieferungsbildung 2.0:
Eine Untersuchung zum Mehrwert von Partizipation Dritter in staatlichen Archiven
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 90
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Marcella Haab-Grothof
„Kleider machen BibliothekarInnen“:
Der Einfluss von Kleidung des Bibliothekspersonals auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden
Chur, 2017
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein relativ junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst nicht nur die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft, Informations- und Wissensmanagement und Big Data werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Seit 2010 rundet der Master of Science in Business Administration das Lehrangebot ab.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotenzialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Collaborative Knowledge Management
- Information and Data Management
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

IMPRESSUM

Verlag & Anschrift

Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences
Ringstrasse 37
CH-7000 Chur

www.informationswissenschaft.ch

www.htwchur.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Niklaus Stettler

Telefon: +41 81 286 24 61

Email: niklaus.stettler@htwchur.ch

Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24

Fax : +41 81 286 24 00

Email: clarita.decurtins@htwchur.ch
