

»Kleider machen BibliothekarInnen«

Der Einfluss von Kleidung des Bibliothekspersonals auf die Kontaktaufnahme von Benutzenden

In ihrer Masterarbeit an der HTW Chur konnte Marcella Haab-Grothof mithilfe einer Online-Umfrage zeigen, dass die Kleiderfarbe und der Kleidungsstil von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren sowie ein Namensschild Einfluss auf die Entscheidung haben, an wen sich die Kunden wenden. Diese Erkenntnisse liefern Hinweise, wie die Zugänglichkeit von Bibliotheksangestellten verbessert werden kann.

Meistens wird im Bereich Kundenkontakt der Fokus auf das Auskunftsgespräch gelegt. Selten oder nie wird dagegen untersucht, was vor der Kontaktaufnahme passiert und ob die Zugänglichkeit des Personals verbessert werden kann und muss (Bonnet und McAlexander 2012, S. 277). Für die 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).

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 nach Argyle (2013, S. 11) nicht nur aus Mimik und Gestik, sondern ebenso aus Kleidung, Geruch und dem Erscheinungsbild ganz allgemein. 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 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)

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 Eigenhei-

»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)

Die Umfrage

Um herauszufinden, welchen Einfluss der Kleidungsstil, die Kleiderfarbe und ein Namensschild auf die Entscheidung von Kunden haben, zu welchem/r Bibliothekaren/in sie lieber gehen, wurde eine Online-Umfrage mit Fotos erstellt. Die Umfrage orientierte sich an der amerikanischen Studie von Bonnet und McAlexander (2012, 2013).

Für jedes Geschlecht wurde ein sogenanntes Baseline-Bild erstellt: Bibliothekar beziehungsweise Bibliothekarin mit blauem Oberteil (casual) ohne Namensschild. Dieses wurde mit anderen

Bildern verglichen, bei denen entweder der Kleidungsstil oder die Kleiderfarbe verändert war oder ein Namensschild getragen wurde. Beim Stil wurde »casual« mit »formal« verglichen, bei den Farben Blau mit Weis und Rot. Die Teilnehmer sollten jeweils die Person anklicken, auf die sie bei einer Frage in einer Bibliothek lieber zugehen würden. Abbildung 1 zeigt eine Beispielseite der Umfrage.



Abbildung 1: Beispielseite aus der Umfrage (Screenshot: LimeSurvey; Fotos: Karl Haab)

ten des Trägers, die von Beobachtern auch bei der Planung und Durchführung eigenen Handelns berücksichtigt werden.« (Sommer 1989, S. 73) Im Einzelhandel, Tourismus-, Banken- und Gesundheitswesen sowie anderen Berufszweigen sind Vorschriften für Kleidung seit Jahren üblich und rechtlich auch zulässig (Baumgartner 2016). In Bibliotheken wäre die Wirkung von Vorschriften in Hinsicht auf Qualitätsstandards ebenfalls zu überlegen:

Zusätzlich gab es noch einen weiteren Frageblock. Die Teilnehmer sollten angeben, wie wichtig einzelne Merkmale des Bibliothekspersonals für sie sind. Folgende Merkmale wurden abgefragt: Alter, Geschlecht, Kleiderfarbe, Kleidungsstil, Namensschild. Neben der Umfrage wurden Interviews mit Bibliotheksverantwortlichen geführt, um herauszufinden, ob Kleidung in Deutschschweizer Bibliotheken ein Thema ist.

Die Ergebnisse

Die Online-Umfrage wurde von 1 444 Teilnehmern aus der Deutschschweiz komplett ausgefüllt. Die Teilnehmer setzen sich zusammen aus 1 110 Frauen und 334 Männern im Alter von 16 bis über 65 Jahren.

Die Bibliothekare wurden je nach Kleidungsstil und Kleiderfarbe unterschiedlich wahrgenommen, wobei der Favorit formale, blaue Kleidung mit Namensschild war. Der Kleidungsstil sowie ein Namensschild waren für die Umfrageteilnehmer von Bedeutung (siehe Abbildung 2 und 3), die Kleiderfarbe, das Alter sowie das Geschlecht des Bibliothekspersonals jedoch nicht.

Die Interviews mit sieben Personen in leitender Funktion von ausgewählten Bibliotheken zeigten, dass es einzelne Institutionen gibt, die ihren Mitarbeitenden Vorschriften bezüglich Kleidung und Erscheinungsbild machen. Dabei geht es in keiner Bibliothek

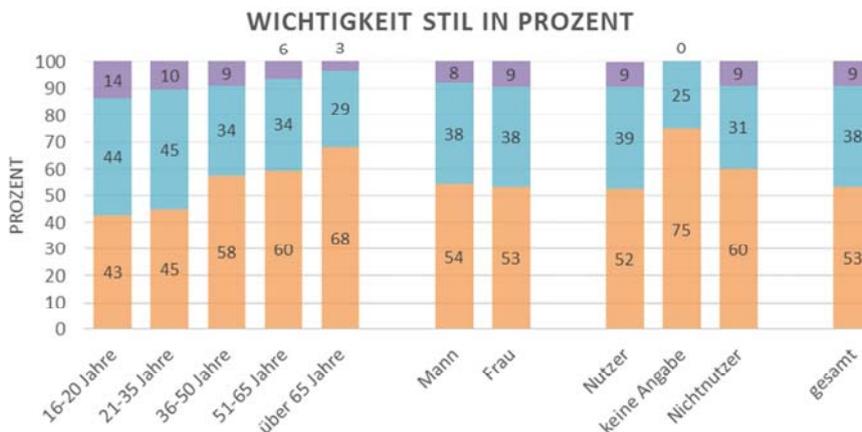


Abbildung 2: Je älter die Befragten sind, desto wichtiger wird der Kleidungsstil.

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; ein Namensschild gehört überall dazu. Wenn die Richtlinien gemeinsam im Team erarbeitet wurden, werden sie in der Regel gut akzeptiert.

Für den bibliothekarischen Alltag kann Folgendes festgestellt werden:

Mit einem blauen Oberteil können Bibliothekare ihre Zugänglichkeit erhöhen. Rote Oberteile sollten eher vermieden werden; sie können unzugänglich wirken. Die Farben an sich sind den Kunden jedoch nur bedingt wichtig.

Da der Stil den Kunden aber wichtig

ist, lohnt es sich, darauf zu achten und sich bewusst für den Kundenkontakt zu kleiden: Bibliothekare sollten sich eher formal als casual kleiden, das wirkt zugänglicher.

Ein Namensschild erhöht die Zugänglichkeit ebenfalls, außerdem ist es den Kunden wichtig. Deshalb sollte es möglichst konsequent getragen werden.

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 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.

Die vollständige Arbeit kann im Internet heruntergeladen werden: <http://www.htwchur.ch/digital-science/forschung-und-dienstleistung/churer-schriften.html> (Schrift 90)

Das Literaturverzeichnis

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.

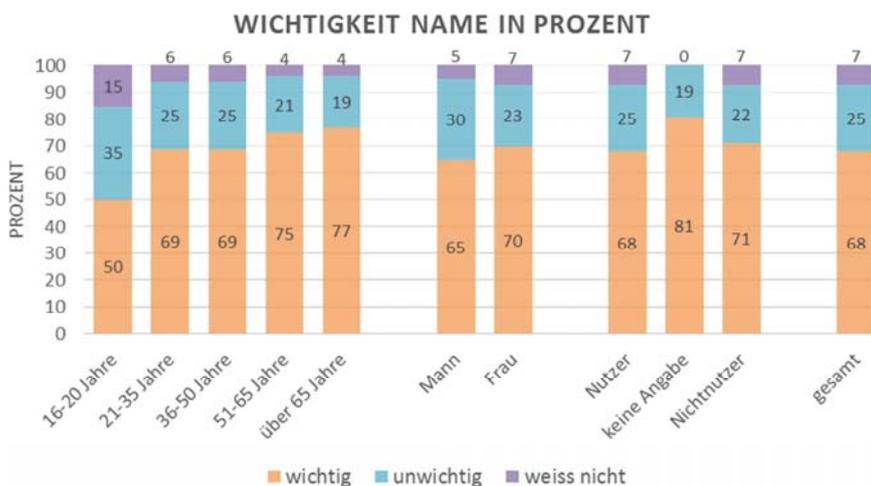


Abbildung 3: Die überwiegende Mehrheit spricht sich für Namensschilder aus.

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/arbeit-bildung/arbeitgeber/artikel/dresscode_angemessen-angezogen-zur-arbeit/, zuletzt geprüft am 28.10.2016

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 (2013): 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

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.is.sue-2-3/comm.1981.7.2-3.269/comm.1981.7.2-3.269.xml>, zuletzt geprüft am 19.10.2016

Sampson, Eleri (1995): First impressions. The power of personal style. In: Library Management 16 (4), S. 25–28. DOI: 10.1108/01435129510087022

Sommer, Carlo Michael (1989): Soziopsychologie der Kleidermode. Diss. Univ. Heidelberg, 1989. Regensburg: Roderer

Starlay, Katharina (2015): Warum Firmen Dresscodes brauchen. Plädoyer für Kleidervorschriften. In: Spiegel Online, 04.12.2015. Online verfügbar unter <http://www.spiegel.de/karriere/dresscode-im-buero-warum-kleider-vorschriften-nuetzlich-sind-a-1065872.html>, zuletzt geprüft am 16.10.2016



Marcella Haab-Grothof ist Mediothekarin an einem Schweizer Gymnasium. Ursprünglich ausgebildet als Grundschullehrerin begann sie nach mehrjähriger bibliothekarischer Tätigkeit ein Weiterbildungsstudium an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur, das sie im Juni 2017 erfolgreich mit dem MAS Information Science abschloss.

Marcella Haab-Grothof

ANZEIGE

BIS-C 2018

<4th. generation>

Archiv- und Bibliotheks-Informationssystem



DABIS.eu
Gesellschaft für Datenbank-Informationssysteme

DABIS.eu - alle Aufgaben - ein Team

Synergien: WB-Qualität und ÖB-Kompetenz
Modell: FRBR . FRAD . RDA Szenario 1 + 2
Regelkonform RDA.RAK.RSWK.Marc21.MAB
Web . SSL . Integration & Benutzeraccount
Verbundaufbau.Cloud/Outsourcing-Betrieb

Archiv Bibliothek Dokumentation

singleUser	System	multiUser
Lokalsystem	und	Verbund
multiDatenbank		multiServer
multiProcessing		multiThreading
skalierbar	performance	stufenlos
Unicode	DSGVO-konform	multiLingual
Normdaten	GND RVK	redundanzfrei
multiMedia	JSON	Integration

Software - State of the art - flexible

29 Jahre Erfahrung Wissen Kompetenz
Leistung Sicherheit Datenschutz
Standards Offenheit Individualität
Stabilität Partner Verlässlichkeit
Service Erfahrungheit Support
Generierung Customizing Selfservice
Outsourcing Cloudbetrieb SaaS
Dienstleistung Zufriedenheit
GUI-Web-XML-Z39.50-SRU.OAI-METS

Portale mit weit über 17 Mio Beständen

<http://Landesbibliothek.eu> <http://bmlf.at>
<http://OeNDV.org> <http://VThK.eu>
<http://VolksLiedWerk.org> <http://bmwfw.at>
<http://Behoerdenweb.net> <http://wkweb.at>

DABIS GmbH

Heiligenstädter Straße 213, 1190 Wien, Austria
 Tel. +43-1-318 9777-10 * Fax +43-1-318 9777-15
 eMail: support@dabis.eu * <http://www.dabis.eu>

Zweigstellen: 61350 - Bad Homburg vdH, Germany / 1147 - Budapest, Hungary / 39042 - Brixen, Italy

Ihr Partner für Archiv-, Bibliotheks- und DokumentationsSysteme