

# **Gastfreundschaft in der Bibliothek: Überlegungen und Empfehlungen für die neue Infothek der Haute école de gestion**

**Bachelorarbeit erstellt von:**

**Youri HANNE**

Unter der Leitung von:

**Prof. René SCHNEIDER**

**Genf, 07.09.2022**

**Information documentaire**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Erklärung

Diese Bachelorarbeit wird im Rahmen der Abschlussprüfung an der Haute école de gestion de Genève zur Erlangung des Bachelor of Science HES-SO (BSc) durchgeführt.

Der Studierende bestätigt, dass seine Arbeit mit einer Plagiatserkennungssoftware überprüft wurde.

Der Studierende akzeptiert gegebenenfalls die Vertraulichkeitsklausel. Die Verwendung der in der Bachelorarbeit, formulierten Schlussfolgerungen und Empfehlungen, ohne deren Wert vorwegzunehmen, bindet weder den Autor noch den Berater der Bachelorarbeit, die Jurorin und die HEG.

«Ich bestätige, dass ich die vorliegende Arbeit allein angefertigt habe und keine anderen als die im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen benutzt habe.»

Erstellt in Genf, am 07.09.2022

Youri HANNE

# Danksagung

Mein Dank gilt all jenen, von denen ich wichtige Ressourcen für die Erstellung dieser Arbeit erhalten habe.

Ich denke zuerst einmal an meine Gespielin der «*école ludique*» und an Mrs. Dalloway, denen ich für ihre Geduld, ihre Zärtlichkeit und die Blumenflut in der Zeit, die ich mit ihnen verbracht habe, danke.

Ich danke Mira Buzanszky, meiner treuen Kommilitonin in Freud und Leid, für die Aufrechterhaltung der Zuversicht, die für die Durchführung meiner Studien und das Schreiben dieser Arbeit notwendig war.

Ich möchte den Lehrern, Assistenten und Studenten, mit denen ich mich während meiner Ausbildung austauschte und die mich in Momenten von Zweifel und von Begeisterung ermutigten, meinen herzlichen Gruss und meinen Dank aussprechen. Ich denke insbesondere an meine Mitstudentinnen im zweisprachigen Studiengang, alias die *Spice Girls*.

Vielen Dank an Professor René Schneider für seine Hilfe, seine ansteckende Leidenschaft für Informationswissenschaften und seine originellen Lehrmethoden.

Ich danke dem gesamten Team der *Infothèque* der HEG für die wertvolle Zeit und die Unterstützung, die ich während meines Studiums und insbesondere bei der Erstellung dieser Arbeit erhalten habe: Gwenola Dos Santos, Valérie Kim, Virginie Keller, Sandrine Vinçonneau, Thierry Bersier und Raphaël Grolimund. Vielen Dank auch an die Hilfskräfte und Auszubildenden für ihre Arbeit.

Ein besonderer Dank geht an Bettina Wormuth, Freundin und Korrekturleserin der deutschen Version dieser Arbeit, für ihre Beteiligung, ihre Ernsthaftigkeit und ihre Verfügbarkeit.

Ein herzliches Dankeschön an alle, die in irgendeiner Weise an dieser Bachelorarbeit teilgenommen haben. Ich denke insbesondere an Elise Point anlässlich unserer Diskussionen und ihrer Vorschläge, an Audrey Beucher und das gesamte Team von *La Bulle* in Annemasse wegen ihrer Zeit und ihres freundlichen Empfangs, an Achille Wagnières und Ivo Bongo wegen ihrer Verfügbarkeit und des tiefen Einblicks in das Leben im Stadtviertel La Tambourine, an Halima und Mathieu von *La Barje* und ihre Überlegungen.

Eine besondere Erwähnung verdient Lara Jovignot für ihren mitreissenden Enthusiasmus als Kollegin, Lehrerin und Jurorin dieser Abschlussarbeit.

Ich denke an meine Bibliothekskollegen an der Universität Genf, die ich grüsse und denen ich für ihre Zeit und Unterstützung danke.

Schliesslich gilt meine tiefe Dankbarkeit meinen Angehörigen für ihre unerschütterliche Unterstützung während der Zeit meines Studiums an der *Haute école de gestion*. Sie werden sich selbst wiedererkennen.

## Abstract

Was ist Gastfreundschaft? Wie kann dieses uralte Konzept in einer akademischen Bibliothek Gestalt annehmen und wie wird es heute übersetzt? Ist es ein Weg, um das Leben einer Gemeinschaft zu verbessern, oder ist es ein Zweck an sich? Kann Gastfreundschaft die Berechtigung sein für die Anpassung der Vision, der Aufgaben einer Bibliothek und derer, die sie betreiben? Diese Arbeit behandelt diese Fragen aus einem philosophischen Ansatz heraus und versucht dann, sie in einem bestimmten Kontext zu reflektieren. Die *Haute école de gestion* Genf wird im Jahr 2024 eine neue Infothek erhalten. Dieses Projekt ist eine Gelegenheit, den Platz und die Rolle der Institution in ihrem sozialen und geographischen Umfeld zu diskutieren. Die im Stadtviertel Tambourine der Stadt Carouge (GE) gelegene *Haute école de gestion* hat ihre eigene Gemeinschaft von Studenten und Mitarbeitern, die neben einer Gemeinschaft von Anwohnern auf demselben Gebiet leben. Durch die Beobachtung und Inspiration anderer Orte der Gastfreundschaft und durch das Einbeziehen verschiedener Gesprächspartner (Bibliothekare, Bewohner des Stadtviertels, Vereine) bietet diese Arbeit Überlegungen und Empfehlungen für die Projektbeteiligten. Die Möglichkeit, das Publikum der Infothek zu vergrößern, wird analysiert und gefördert, um die Bevölkerung des Stadtviertels in das Projekt mit einzubeziehen. Für die Einrichtung als gastfreundlicher Dritter Ort wird ein grundlegendes, neuartiges Modell entwickelt. Verschiedene praktische Aspekte werden angesprochen, um eine «Ethik des Empfangs» zu definieren. Zu den Kriterien der Gastfreundschaft, die in dieser Arbeit beobachtet und diskutiert werden, gehören insbesondere die Zugänglichkeit und Geselligkeit der Orte, die Verfügbarkeit von Fachleuten und die Teilnahme des Publikums.

**Schlüsselwörter:** Gastfreundschaft, Dritter Ort, Gemeinschaft, Teilnahme, Bibliothek, Autonomie, Service-Bar, HoReCa, Bürgerbeteiligung



*Come as you are, as you were  
As I want you to be  
As a friend, as a friend  
As an old enemy*

Nirvana, *Come as You Are*, 1991

*«Hallâj auf dem Galgen sagte noch zu einem seiner Anhänger: "Dein Ich, wenn du es nicht versklavst, wird es dich versklaven." Hallâj, der 922 in Bagdad in Stücke geschnitten wurde, weil er den Punkt erreicht hatte, an dem es keine Rückkehr zum Nicht-Ich gab, behauptete, er sei nicht mehr er selbst. Sich wie ein Kaninchen von seiner Persönlichkeit zu entleeren und Gott so viel Platz zu machen, dass Er sich bei Sich selbst zu Hause fühlt. "Fühl Dich wie zu Hause!", scheint Hallâj zu Allah zu sagen. Was für eine Gastfreundschaft!»*

Marc-Édouard Nabe, *L'Âge du Christ*, 1992  
(freie Übersetzung)

*"... and by the way, we lend books"*

Anonym



Andrei Rubljows berühmte Ikone zeigt die drei Engel, die von Abraham in Mamre empfangen werden. Anfang des 15. Jahrhunderts. [CC0](#) gemeinfrei.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Erklärung .....</b>	<b>i</b>
<b>Danksagung .....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>iii</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>x</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>xi</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Vorbemerkung .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rahmen und Kontext .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3 Herkunft .....</b>	<b>1</b>
<b>1.4 Ziele des Mandats und Methodik .....</b>	<b>1</b>
1.4.1 Mandat .....	1
1.4.2 Methodologie .....	2
1.4.2.1 Stand der Dinge .....	2
1.4.2.2 Beobachtungen .....	2
1.4.2.3 Interviews mit den Bibliothekaren der HEG .....	3
1.4.2.4 Interviews mit Bewohnern des Viertels Tambourine, Carouge (GE) .....	3
<b>2. Stand der Dinge .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Gastfreundschaft .....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Verantwortung gegenüber dem Anderen .....	4
2.1.2 Bedingungslose Aufnahme .....	5
2.1.3 Befreiung in der Hingabe an den Anderen .....	6
2.1.4 Herausforderungen der Gastfreundschaft .....	7
2.1.5 Definition .....	7
<b>2.2 Gemeinschaft und Zugehörigkeitsgefühl .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Dritter Ort, Neutralität und Teilnahme .....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Dritter Ort: immer wieder neu zu erfinden .....	9
2.3.2 Neutralität: eine falsche gute Idee .....	10
2.3.2.1 Zugänglichkeit .....	10
2.3.2.2 Einbeziehung .....	11
2.3.3 Teilnahme: Werkzeug oder Selbstzweck? .....	11
2.3.3.1 Partizipative Demokratie oder demokratische Teilnahme? .....	12
<b>2.4 New Librarianship .....</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Geselligkeit: Auf dem Weg zur Autonomie der Nutzer? .....</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Das Four-Spaces-Modell .....</b>	<b>16</b>
<b>2.7 The Hospitality Circle .....</b>	<b>16</b>
<b>2.8 SWOT: Die Bibliothek auf dem Modell des Hospitality Circle .....</b>	<b>17</b>
<b>3. Besuche und Beobachtungen von Orten der Gastfreundschaft .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Bibliotheken und Dritte Orte .....</b>	<b>19</b>
3.1.1 <i>La Bulle</i> , Partizipativer Dritter Ort im Stadtteil Le Perrier, Annemasse (F) .....	19

3.1.1.1	Beobachtungen .....	20
3.1.2	HEAD, Bibliothek einer Fachhochschule in der Westschweiz.....	22
3.1.2.1	Beobachtungen .....	23
3.1.3	Universitätsbibliothek Basel, akademische Exzellenz als Priorität .....	24
3.1.3.1	Beobachtungen.....	24
<b>3.2</b>	<b>Der HoReCa-Sektor .....</b>	<b>26</b>
3.2.1	<i>The Barista Lab</i> , trendiges Café im Stadtviertel La Jonction, Genf.....	26
3.2.1.1	Beobachtungen.....	26
3.1.3	<i>La Barje</i> , drei Erfrischungsstände einer soziokulturellen Genfer Vereinigung 27	
3.1.3.1	Beobachtungen .....	28
3.2.3	<i>Volkshaus Basel</i> , elegante Unterkunft am Rheinufer .....	29
<b>3.3</b>	<b>Synthese .....</b>	<b>32</b>
<b>4.</b>	<b>Anwendung der Gastfreundschaft in der neuen Infothek der HEG .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Kompetenzen und Haltung von Bibliothekaren .....</b>	<b>33</b>
4.1.1	Integrität.....	33
4.1.2	Verfügbarkeit.....	34
4.1.3	Loslassen: Unvorhergesehenes und Unvollkommenes zulassen .....	34
4.1.4	Autonomie: Begleiten, machen lassen, ergänzen.....	34
4.1.5	Beschilderung .....	35
4.2	Eingangsbereich, Empfangsbüro und «Service-Bar» .....	35
4.2.1	Service-Bar: Lesbarkeit und Verfügbarkeit.....	35
4.2.2	Die Ausleihtheke: ein unverzichtbares Möbelstück.....	37
<b>4.3</b>	<b>Den Ort verkörpern und sich aneignen: ein neuer Name für die Infothek...38</b>	
4.3.1	<i>L'Escale</i> (Die Zwischenstation) .....	40
<b>5.</b>	<b>Anwendung im Stadtviertel <i>La Tambourine</i> in Carouge (GE) .....</b>	<b>41</b>
<b>5.1</b>	<b>Interviews mit Bewohnern und Mitgliedern eines lokalen Vereins .....</b>	<b>41</b>
5.1.1	<i>La Ruche</i> , eine Vereinsbuvette, die sozialen Bindungen schafft .....	41
5.1.1.1	Raumplanung .....	41
5.1.1.2	Gastfreundschaft, eine bestimmte Idee des Zusammenlebens .....	42
5.1.2	Ein sehr sozialer Hausmeister.....	42
<b>5.2</b>	<b>Auf dem Weg zu einer erweiterten Gemeinschaft? .....</b>	<b>43</b>
<b>6.</b>	<b>Empfehlungen und Schlussfolgerung .....</b>	<b>45</b>
	<b>Bibliografie .....</b>	<b>47</b>
	<b>Anhang 1 : <i>The Hospitality Tree</i>.....</b>	<b>56</b>
	<b>Anhang 2 : Spektrum des kulturellen Teilhabe .....</b>	<b>57</b>
	<b>Anhang 3: <i>The Hospitality Circle</i>.....</b>	<b>58</b>
	<b>Anhang 4 : SWOT-Analyse des Modells.....</b>	<b>59</b>
	<b>Anhang 5: Dritter Ort <i>La Bulle</i>, Annemasse (F).....</b>	<b>60</b>
	<b>Anhang 6: HEAD Bibliothek .....</b>	<b>64</b>
	<b>Anhang 7: Universitätsbibliothek Basel .....</b>	<b>67</b>
	<b>Anhang 8: UB Basel – Hauptbibliothek – Arbeitsplätze.....</b>	<b>71</b>



<b>Anhang 9 : <i>La Barje</i>.....</b>	<b>76</b>
<b>Anhang 10: Volkshaus Basel .....</b>	<b>80</b>
<b>Anhang 11 : Freischänkfläche im Hof – Mattes 2012 – CCBY DE.....</b>	<b>81</b>
<b>Anhang 12 : Namensvorschlägen von Mitarbeitern der HEG.....</b>	<b>82</b>
<b>Anhang 13: <i>Primavera</i>, Sandro Botticelli .....</b>	<b>83</b>
<b>Anhang 14: Beobachtungstabelle (Bibliotheken) .....</b>	<b>84</b>
<b>Anhang 15: Beobachtungstabelle (HoReCa) .....</b>	<b>87</b>
<b>Anhang 16: QCM <i>Infothèque</i> (<i>focus group</i>) .....</b>	<b>90</b>

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Von Nutzern vorgeschlagene Namensideen für die Infothek (März - Mai 2022)..39

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Vom Autor erstellte Mindmap - Mai 2022 - Anhang 1 .....	2
Abbildung 2 – Spektrum der kulturellen Teilhabe – Anhang 2 .....	14
Abbildung 3 - Mit Hilfe von draw.io erstellte Infografik. Unter CC. Lizenz. Anhang 3.....	17
Abbildung 4 - SWOT-Analyse des Modells mit Hilfe von Canva erstellt. Anhang 4 .....	18
Abbildung 5 – Dritter Ort La Bulle, Annemasse (F). 2022 CC-BY. Anhang 5.....	20
Abbildung 6 - HEAD Bibliothek – 2022 CC-BY. Anhang 6 .....	23
Abbildung 7 - UB Basel - Fotos des Autors - 2022 - CC-BY. Anhang 7 .....	24
Abbildung 8 - Hauptbibliothek - Arbeitsplätze. 2022 CC-BY – Anhang 8 .....	25
Abbildung 9- <i>La Barje</i> 2022 - CC-BY - Anhang 9 .....	28
Abbildung 10 - Volkshaus Basel - 2022 - CC-BY – Anhang 10 .....	30
Abbildung 11 – Volkshaus Basel – Freischänkfläche im Hof – Mattes 2012 – Anhang 11 ....	30
Abbildung 12 - Namensvorschlägen von Mitarbeitern der HEG – 2022 – Anhang 12.....	38
Abbildung 13 – Primavera, Sandro Botticelli, 1482, CC0 gemeinfrei – Anhang 13 .....	46

# Abkürzungsverzeichnis

HEG	Haute école de gestion (Genf)
HoReCa	Hotel/Restaurant/Café
PLQ	Plan localisé de quartier



# 1. Einleitung

## 1.1 Vorbemerkung

In dieser Arbeit werden die Begriffe «Bibliothek» und «Infothek» synonym verwendet. Die Einrichtung, um die es hier geht, nennt sich derzeit «Infothèque», wird aber von jedermann als Bibliothek verstanden und von Fachleuten ohne weiteres als Informations- und Dokumentationsdienst klassifiziert. Es gibt einige Nuancen zwischen diesen Begriffen, die wir hier aus Gründen der Übersichtlichkeit ignorieren wollen.

## 1.2 Rahmen und Kontext

Dieses Mandat steht im Zusammenhang mit dem Umzug der *Infothèque* der *Haute école de gestion* (HEG) in neue Räumlichkeiten. Die Arbeiten haben im Frühjahr 2022 begonnen und sollen im Laufe des Jahres 2024 abgeschlossen sein, damit die *Infothèque* in das Gebäude E (neben dem Gebäude F, in dem sie sich derzeit befindet) umziehen kann. Dieses Projekt für einen neuen Raum für die *Infothèque* gibt uns die Gelegenheit, über ihre Entwicklung nachzudenken. Unsere Überlegungen drehen sich um einen Aspekt der Kultur einer Bibliothek, den uns wesentlich erscheint: die Gastfreundschaft. Diese Überlegungen richten sich zunächst und vor allem an Frau Elise Point, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der HEG und verantwortlich für die Ausrichtung «Benutzer» beim Projekt der neuen Infothek. Sie richtet sich auch an die Bibliothekare sowie an alle am Projekt der neuen Infothek beteiligten Parteien. Schliesslich richtet sich diese Arbeit an die Bewohner des Viertels *Tambourine*, in dem sich die HEG befindet, in Carouge (GE).

## 1.3 Herkunft

Im Laufe unseres Studiums haben wir unserem pädagogischen Berater, Prof. René Schneider, unser Interesse und unsere Erfahrungen mit Gastfreundschaft mitgeteilt. Als ehemaliger Betreiber eines Genfer Restaurants scheint uns, dass Gastfreundschaft sowohl eine philosophische als auch eine geschäftliche Ausrichtung ist, die Bibliotheken inspirieren kann. Wie wir bei der Bestandsaufnahme dieser Arbeit feststellen werden, kann das Konzept der Gastfreundschaft menschliche Ausrichtungen und soziale Bestrebungen sowie Elemente des Marketings und des Managements vereinen. Dennoch ist es ein Konzept, das während des Studiengangs *Information Science* (früher: *Information documentaire*) an der HEG selten behandelt wird. Dieser Studiengang befasst sich jedoch mit der Zukunft der Bibliotheken und ihren neuen Formen, wie dem sogenannten «Dritten Ort». Der Umzug der *Infothèque* scheint uns daher eine hervorragende Gelegenheit zu sein, über das Konzept der Gastfreundschaft nachzudenken. Wir werden sehen, was diese Idee philosophisch bedeutet, wie sie sich auf eine akademische Bibliothek anwenden lässt und schliesslich, wie sie zur Erweiterung einer Gemeinschaft in einem bestimmten Gebiet beitragen kann.

## 1.4 Ziele des Mandats und Methodik

### 1.4.1 Mandat

Es geht darum, den Bibliothekaren der HEG Denkanstösse für die Weiterentwicklung des neuen Orts, der 2024 entstehen wird, zu geben. Wir werden das Konzept der Gastfreundschaft in der Bibliothek untermauern, nachdem wir unseren Stand der Dinge mit Beobachtungen vor Ort in Beziehung gesetzt haben. Wir werden verschiedene Begriffe diskutieren, darunter auch den Begriff der *Gemeinschaft*, und verschiedene Modelle von Bibliotheken oder Orte der Gastfreundschaft beobachten.

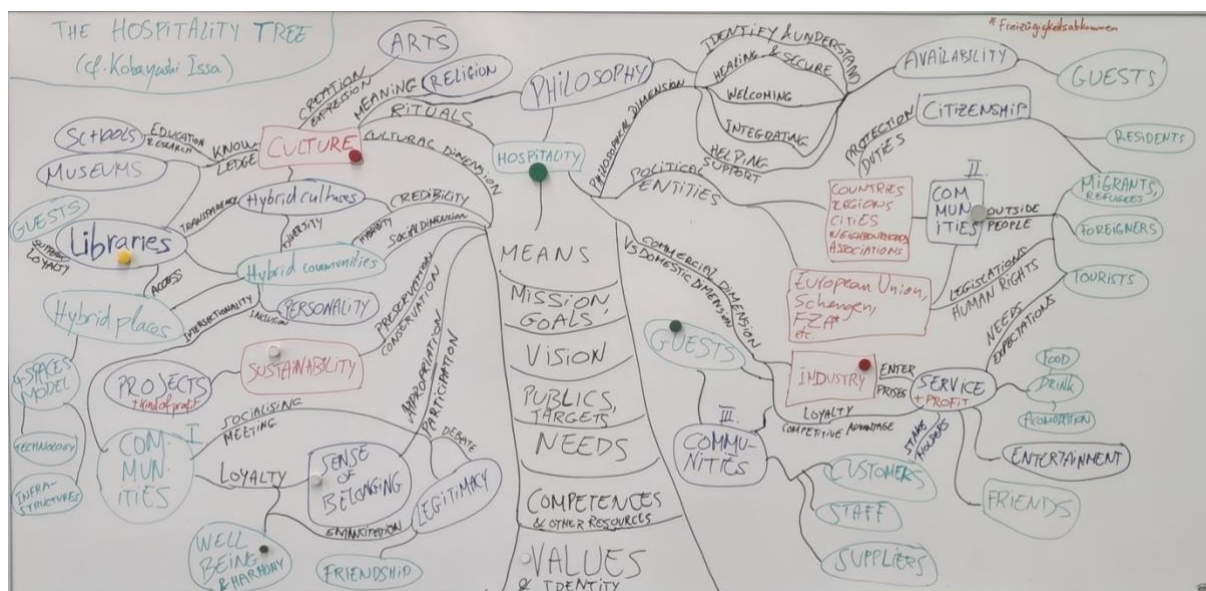
Darüber hinaus werden wir unser eigenes Modell vorschlagen, das die Gastfreundschaft in den Vordergrund stellt. Wir werden auch darüber nachdenken, welchen Namen die neue Infothek der HEG tragen könnte. So wird diese Arbeit ein Werkzeug sein, um eine Entwicklung des Ortes hin zu einem integrativeren Modell, insbesondere in Bezug auf die Nutzer, zu überdenken und umzusetzen. Wir können davon ausgehen, dass sie auch anderen Mitgliedern des Berufsstandes und der Studentenschaft, die sie bald bevölkern werden, dienen wird. Schliesslich werden wir uns mit dem Ausdruck der Gastfreundschaft in der akademischen Bibliothek und ihrer Ausprägung in einem bestimmten Fall befassen: im Carouge-Viertel Tambourine.

### 1.4.2 Methodologie

#### 1.4.2.1 Stand der Dinge

Für den Stand der Dinge wurden zahlreiche Bücher, wissenschaftliche Artikel und Webseiten auf Deutsch, Englisch und Französisch konsultiert. Diese Texte waren teils auf das Bibliothekswesen spezialisiert, teils stammten sie aus einem breiteren Feld, das Sozialwissenschaften und Philosophie umfasste. Während der Bearbeitung des Stands der Dinge erstellten wir eine Mindmap mit dem Namen «Baum der Gastfreundschaft» (Anhang 1), die von dem japanischen Dichter Kobayashi Issa (1763-1828) inspiriert wurde. Dieser Autor wird in einem umfangreichen Sammelwerk geehrt: *The Routledge Handbook of Hospitality Studies* (Lashley 2017). In der vorliegenden Arbeit schlagen wir ein Modell zur Darstellung der Erfahrung von Gastfreundschaft vor, die ein Nutzer an einem «Ort der Gastfreundschaft» wie einer Bibliothek macht. Wir unterscheiden die wichtigsten Stärken, Schwächen, Risiken und Chancen eines solchen Modells im akademischen Kontext.

Abbildung 1 – Vom Autor erstellte Mindmap - Mai 2022 - Anhang 1



#### 1.4.2.2 Beobachtungen

Nachdem wir diese Überlegungen angestellt hatten, besuchten wir verschiedene Orte der Gastfreundschaft. Bei diesen Orten handelt es sich zum einen um Bibliotheken oder Dritte Orte, zum anderen um Einrichtungen des Hotel-, Restaurant- und Cafégewerbes (HoReCa). Wir beobachteten Kriterien, um die Gastfreundschaft dieser Orte wiederzugeben, indem wir «schwache Signale» (Vorboten eines Trends) identifizierten.

Für die Feldbeobachtung erstellten wir Beobachtungstabellen (Anhang 14-15), die wir bei jedem Besuch der sechs ausgewählten Orte der Gastfreundschaft systematisch ausfüllten: drei Orte vom Typ Bibliothek und drei Orte vom Typ HoReCa. Die Beobachtung erfolgte im *Fly-on-the-wall-Modus*. Wir ergänzten sie dann durch einen «Nutzerparcours» an jedem der Orte und meist auch durch Gespräche mit Fachleuten oder Besuchern vor Ort.

#### **1.4.2.3 Interviews mit den Bibliothekaren der HEG**

Nach der Durchführung der Feldbeobachtungen führten wir Gespräche mit jedem Bibliothekar der HEG. Wir diskutierten über Gastfreundschaft, aber auch über andere Begriffe wie die Verfügbarkeit der Bibliothekare, ihr «Kerngeschäft» sowie die Handlungskompetenzen der Nutzer. Gemeinsam diskutierten wir die Frage der Einrichtung der neuen Infothek, insbesondere des «Ausleihbüros» am Eingang der *Infothèque*.

Bei unseren Fokusgruppen- und Einzelinterviews mit den Bibliothekaren der HEG verteilten wir einen Multiple-Choice-Fragebogen (Anhang XX), der als Einstieg in die Überlegungen zum Thema Gastfreundschaft diente<sup>1</sup>. Diese wenigen Fragen sollten die Überlegungen rund um das Thema Gastfreundschaft und die Rolle des Bibliothekars in der Gemeinschaft anstossen. Das erste Treffen bot Gelegenheit für eine Vorstellungsrunde und eine anschliessende Diskussion über die Frage der Gastfreundschaft, das Projekt der neuen Infothek und die Herausforderungen, die mit diesem Ortswechsel verbunden sind. Gleich zu Beginn warfen wir die Frage nach einer möglichen Erweiterung der Gemeinschaft der Infothek auf. Diese Erweiterung hielten wir damals nicht nur für wahrscheinlich, sondern auch für wünschenswert. In der Tat erschien uns als Studenten die Positionierung einer akademischen Bibliothek, die über ihre Gemeinschaft im engeren Sinne hinausgeht als eine begeisternde Perspektive. Die Bibliothek sollte ein Ort der Gastfreundschaft zu sein.

Die Fokusgruppe bot die Gelegenheit, Erfahrungen auszutauschen und den Grundstein für eine Reflexion über Gastfreundschaft und ihre Bedeutung in der Bibliothek zu legen. Die Interviews mit den Bibliothekaren ermöglichten es uns, die Ansichten jedes einzelnen Mitarbeiters zu berücksichtigen. Insgesamt war es unseren Gesprächspartnern wichtig, die Priorität ihrer Aufgaben zu bekräftigen, nämlich die Gemeinschaft der HEG zu begleiten.

#### **1.4.2.4 Interviews mit Bewohnern des Viertels Tambourine, Carouge (GE)**

Schliesslich haben wir überlegt, ob die Infothek ein Ort der Gastfreundschaft für die Bewohner des *Tambourine*-Viertels sein könnte, somit die Möglichkeit einer Erweiterung der Infothek-Gemeinschaft um letztere bestünde. Wir führten diese teils halbdirektiven, teils informellen Interviews auf dem Campus der Hochschule.

---

<sup>1</sup> Bei der *Fokusgruppe* waren fünf Mitarbeiter anwesend. Anschliessend trafen wir jeden Mitarbeiter der *Infothèque* zu einem formellen Interview und zu mehreren informellen Gesprächen zwischen März und Juni 2022.

## 2. Stand der Dinge

### 2.1 Gastfreundschaft

Die Philosophie der Gastfreundschaft beschäftigt grosse Geister schon seit langer Zeit. Sowohl in der abrahamitischen Tradition als auch im homerischen Epos wird Gastfreundschaft als gelebte Erfahrung<sup>2</sup> empfunden, noch bevor sie als Norm, als Ideal oder als Ausdruck bewusster moralischer Werte gedacht wird. Bevor wir herausfinden, was Gastfreundschaft in der Bibliothek bedeuten kann und wie sie sich dort manifestiert, laden wir hier einige Denker ein, die das traditionelle Denken über Gastfreundschaft weiterführen und ihm seine ethische und soziale Dimension zugestehen. Gastfreundschaft, so lehren sie uns, ist die Gesellschaft<sup>3</sup>; der Beginn der Menschheit<sup>4</sup>.

#### 2.1.1 Verantwortung gegenüber dem Anderen

In seinem wichtigen *Versuch* über Gastfreundschaft, *Totalität und Unendlichkeit* (1961), schreibt Emmanuel Lévinas (1906-1995) *Autrui*, (der Andere, auf Französisch), mit einem Grossbuchstaben (Lévinas, 1961). Dort steht alles, oder fast alles. Dieser französisch-litauisch-jüdische Denker stellt sein Denken über Gastfreundschaft in die biblische Tradition, die sich aus der Figur Abrahams, dem «grossen Vorbild der Gastfreundschaft», ableitet und weit über den «kantischen Kosmopolitismus» (Leroux, 2021)<sup>5</sup> hinausgeht. Lévinas begreift Gastfreundschaft als Philanthropie mehr als ein Recht (Peraldi 2003). Er sieht die Möglichkeit der Gastfreundschaft in der *Substitution* des Anderen verwirklicht (Marion 2007). Anders ausgedrückt: Indem ich den Anderen (den Fremden, den Unbekannten, den Flüchtling) ersetze, kann ich ihn aufnehmen, bedingungslos (Lévinas 1961). Gastfreundschaft interessiert Lévinas als Ethik, «nicht als ein vorschreibender Satz von Regeln, sondern als die Priorität, die dem Anderen vor dem Selbst eingeräumt wird, die Unterbrechung des ontologischen Egoismus, durch den jedes Wesen versucht, in seinem Sein zu verharren, und die Sorge, die dem Anderen als sich selbst eingeräumt wird» (Raffoul 2012, unsere Übersetzung)<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup> «Philoxenia is a soul mood, it is the affectionate behavior for others. It is not taught with words; it is experienced instead.» (F. Ramantanakis 2011, zitiert in Christou 2017), cf. Philoxénie, S. 6 dieser Arbeit.

<sup>3</sup> Wir werden noch oft Gelegenheit haben, aus dem umfangreichen Werk *The Routledge handbook of hospitality studies* zu schöpfen, das von Conrad Lashley herausgegeben wurde, der hier Jacques Derrida paraphrasiert (Derrida 1999, zitiert in Lashley 2017).

<sup>4</sup> Derrida (1930-2004) führt im Übrigen das Denken von Lévinas weiter, der in der Begegnung und der Aufnahme des Anderen die eigentliche Bedingung der Ethik, mit anderen Worten der Menschheit, sieht (Meijer-van Wijk 2017).

<sup>5</sup> In diesem Zusammenhang ist Kants kosmopolitischer Reisender, der ein Besuchsrecht genießt, nicht mit dem Flüchtling gleichzusetzen, der das Recht auf Asyl beansprucht (Peraldi 2003).

<sup>6</sup> In diesem Heideggerschen Konzept entsteht in der Begegnung mit dem Anderen eine Gemeinschaft, die aus Vielfalt besteht: «In der Freiheit seines Seins wählt das Dasein [ein für sich selbst und andere offenes Sein] nicht nur, sich selbst zu sein, sondern es wählt auch die Beziehung, die es zu den anderen eröffnet. Nicht, dass das Dasein in sich selbst entscheidet, wer und wie die Anderen sind, sondern indem es selbst offen ist, entfaltet es die Möglichkeit einer Gemeinschaft von Wesen, die in ihrer Verschiedenheit es selbst sind» (France-Lanord 2011, freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL). Heidegger spricht von einer Verständigung überhaupt zwischen dem Ich und dem Anderen (France-Lanord 2011) und von Fürsorge (Marion 2007).

## 2.1.2 Bedingungslose Aufnahme

In seinem Werk *Hospitalité. Volume I. Séminaire (1995-1996)* führt Jacques Derrida die Lévinassche Konzeption der Gastfreundschaft weiter und eignet sich die Konzeption der islamischen Tradition an, wie sie von Louis Massignon gedacht wurde (Derrida 2021, zitiert in Leroux 2021). Dies ist für uns die Gelegenheit, eine erste Definition der Gastfreundschaft nach Massignon zu untersuchen, die von Souâd Ayada formuliert wurde:

*«[Gastfreundschaft] ist die bedingungslose Aufnahme des Anderen unter Missachtung der Gesetze der Reziprozität und des Tausches, in einer Beziehung ausserhalb des Gesetzes, die das System der Normen übersteigt.»*

(Ayada 2020, S.110, unsere Übersetzung)

Massignon leitet diese Lehre von Abraham<sup>7</sup> ab:

*«Hat er nicht die Philoxenie zur einzigen Politik gemacht, die der gelebten Nähe zu Gott entspricht? Für Abraham ist es das Antlitz Gottes, das sich im Antlitz des Fremden zeigt. Deshalb verpflichtet mich der Fremde, während er zu nichts verpflichtet ist.»*

(Ayada 2020, S. 110, unsere Übersetzung)

Hier führt Massignon das antike Konzept der *Philoxenie* ein, das bereits bei Homer<sup>8</sup> zu finden ist, der jedoch die Idee der Reziprozität darin einzubeziehen scheint (Christou 2017). Von Prokopis Christou erfahren wir übrigens, dass der griechische Begriff *xenos* etymologisch Gast (*guest*) bedeutete und erst später Fremder (*foreigner*) wurde (Christou 2017). Im antiken Griechenland beinhaltete der Begriff *Xenia* zudem drei Ebenen (Christou 2017, S. 339, unsere Übersetzung):

1. Der *xenos* betrat das Haus des Gastgebers und bat im Namen von Xenios Zeus um Schutz.
2. Der Besitzer bot dem *xeno* [dem Fremden] Geschenke (*Xeniia*), Essen und einen Platz zum Ausruhen/Schlafen an.
3. Der *xeno* verliess den Ort mit einem Austausch von Geschenken (z. B. Leinen und Schmuck).

Wir heben hier den Begriff des Hauses (*la demeure*) hervor, den wir bei Lévinas (1961) finden ebenso wie den biblischen Begriff der Unterkunft und Verpflegung des Fremden, insbesondere in der Episode von Abrahams Gastfreundschaft (Segond 2002). Weiterhin heben wir den Begriff des Tauschs hervor, den der Vater der französischen Anthropologie Marcel Mauss (1872-1950) in seinem Versuch *Essai sur le don* entwickelt hat (Mauss 1923, zitiert in Benedini Brusadin 2017). Während Marcel Mauss die Reziprozität zu einer Begleiterscheinung der Gabe macht, ist die von Lévinas und Massignon gedachte Idee der bedingungslosen Gastfreundschaft ein absolutes Konzept, das sich jedem normativen System entzieht:

---

<sup>7</sup> In Genesis, Vers 18 (Segond 2002), nimmt Abraham drei fremde Reisende in sein Haus auf. Er beeilt sich, ihnen Unterkunft und Verpflegung anzubieten, bevor sich diese als Engel, eine Manifestation des Göttlichen, herausstellen. Diese Szene wurde u. a. von dem russischen Maler Andrej Rubljow (1360-1428 ca.) dargestellt, vgl. Dreifaltigkeits-Ikone (1417 ca.).

<sup>8</sup> Gastfreundschaft siegt über die Feindschaft in Homers Ilias. Deomidis und Glavkos, die sich eigentlich duellieren sollten, aber durch xenonische Bindungen miteinander verbunden sind, können gegeneinander nicht kämpfen (Christou 2017). In Richard Wagners (1813-1883) Oper Die Walküre (1870), kann der eifersüchtige Ehemann Hunding dazu nicht durchringen, seinen Feind Siegmund zu töten, solange dieser sein Gast ist (Telfer 2017).

*«Die Gastfreundschaft ist unendlich oder sie ist nicht; sie wird der Aufnahme der Idee des Unendlichen, also des Unbedingten, gewährt, [...] die Gastfreundschaft ist bedingungslos und grenzenlos oder sie ist nicht.»*

*(Derrida 1999, zitiert in Raffoul 2012, unsere Übersetzung)*

Auch hier schliesst die homerische Philoxenie die Reziprozität ein, wenn die von Massignon oder Lévinas gedachte abrahamitische Gastfreundschaft sie als Imperativ widerlegt. Für Lévinas ist die absolute Gastfreundschaft die eigentliche Bedingung, der Ursprung von Ethik und Philosophie, da sie auf der Begegnung und der Aufnahme des Anderen beruht (Meijer-van Wijk 2017). Als Zeitgenossen des jeweils anderen haben Massignon und Lévinas die notwendige Substitution des Selbst durch den Anderen gedacht, die «heilige Gastfreundschaft» (Leroux 2021) ermöglicht. Massignon schöpft diese Substitution nicht nur aus Abraham und seiner ismaelitischen<sup>9</sup> Abstammung, sondern auch und vor allem aus al-Hallāj (858-922), einem persischen Mystiker und Dichter, der bis zur Vernichtung des Selbst geht, um Platz für den Anderen, also für Gott, zu schaffen (Ayada 2020).

### **2.1.3 Befreiung in der Hingabe an den Anderen**

In der asymmetrischen Beziehung, die seine Philosophie der Gastfreundschaft begründet, legt Lévinas nahe, dass der Andere einen Vorrang vor mir genießt (Meijer-van Wijk 2017). Lévinas erkennt und akzeptiert die «invasive Natur» der Begegnung mit Anderen, die z. B. durch die Höflichkeitsformel «Après vous» (Nach Ihnen) angedeutet wird (Poirié 2001, in Meijer-van Wijk 2017). Eine Beziehung, die für unsere hochgradig individualistischen Gesellschaften ungewöhnlich, ja sogar unzulässig ist, in der der Andere über mich herrscht und ich ihm untergeordnet bin, ganz im Sinne des Sprichworts «*The guest is king*»<sup>10</sup> (Meijer-van Wijk 2017).

Lévinas betrachtet das Subjekt sogar als *Geisel*<sup>11</sup> des Anderen, und paradoxerweise befreit sich das Subjekt gerade in dieser Hingabe an den Anderen (Lévinas, 1961). In dieser Beziehung zum anderen ist die Gastfreundschaft «emanzipatorisch» (Coutel 2018). Lévinas antwortet somit auf Heideggers ontologische Angst mit einer ausserordentlichen Befreiung;

*«eine Befreiung im aussergewöhnlichen Alltag des Zusammenseins mit den Anderen, in dem das 'Zusammensein' als Verantwortung und Substitution verstanden wird.»*

*(Kosky 2006, unsere Übersetzung).*

---

<sup>9</sup> Siehe in diesem Zusammenhang die beiden Stiche von Rembrandt (1606-1669 ca.), die Abraham mit Isaak (Vater der semitischen Tradition) und Abraham mit Ismael (Vater der islamischen Tradition) darstellen. Georges Leroux ruft Jacques Derrida und seine Vision der Gastfreundschaft (2021) auf, die ihr Denken aus der "ursprünglichen Verschmelzung" der beiden abrahamitischen Traditionen schöpft, auch wenn sie sich heute manchmal gegenseitig eine "atavistische Feindseligkeit" entgegenbringen (Leroux 2021).

<sup>10</sup> «Der Gast ist König». Auf Französisch seltsamerweise «le client est roi» (Der Kunde ist König). Die Bedeutung scheint widerzuspiegeln, dass die «Gastfreundschaftsindustrie» (Fraenkel und Lunus 2008) und ihre kommerzielle Form in unserer Zeit einen wichtigen Platz angenommen haben.

<sup>11</sup> Die englischen Begriffe *host* und *hostage* erinnern an die semantische Nähe zwischen diesen Konzepten. Im Lateinischen bedeutet *hospēs* Gast (ob er nun Gastfreundschaft gewährt oder empfängt), aber auch Fremder, Reisender (Hospes 2022). Im Englischen verdeutlicht *hostile* die Nähe zwischen *hospitality* und *hostility*.

## 2.1.4 Herausforderungen der Gastfreundschaft

Beschränken wir uns auf diese einleitenden Überlegungen zur ontologischen und sozialen Funktion der Gastfreundschaft und gehen nicht weiter auf die Details des «mystischen Neuplatonismus» eines al-Hallâj (Leroux 2021) oder die Komplexität des Denkens der bisher erwähnten Autoren ein. So können wir bereits die moralischen Herausforderungen erkennen, denen sich die gesamte Menschheit in Bezug auf die Gastfreundschaft gegenübersteht. Jede zivile Institution, insbesondere Bibliotheken, kann sich ein Bild davon machen. Angesichts der gegenwärtigen Migrationswellen verwendet Derrida starke Worte, die in jedem von uns widerhallen können: «die erschreckenden Notfälle, die über uns herfallen»<sup>12</sup> (Derrida 2021, zitiert in Leroux 2021, unsere Übersetzung). Das Nachdenken über Gastfreundschaft und unsere Verantwortung «gegenüber denjenigen, die an unsere Tür klopfen» (Leroux 2021) sollte es uns ermöglichen, über ihre Anwendung in einem bestimmten Kontext, hierbei in einer akademischen Bibliothek, nachzudenken. Die so bewusst gewordene Gastfreundschaft sollte es uns ermöglichen, unsere Entscheidungen in diesem Bereich, wie auch bei jeder anderen Positionierung, im aktuellen Kontext der zunehmenden Krisen (politische, klimatische, gesundheitliche, wirtschaftliche...) zu rechtfertigen und zu verantworten. Die Beziehung zum Anderen und seine Aufnahme zu denken, erscheint uns für Bibliotheken, unabhängig von ihren Aufgaben und Mitteln, sowohl notwendig als auch heilsam. Und dies, um demjenigen, der sich dort aufhält, so etwas wie die von Lévinas (1961) beschworene *Zuflucht (le refuge)* und «kleine Stücke des Paradieses» zu bieten (Ferreira und Frattucci 2017, unsere Übersetzung).

## 2.1.5 Definition

Für den Moment möchten wir eine neue Definition entwerfen, die mit den Kontexten, mit denen wir uns beschäftigen, konfrontiert werden kann: Bibliotheken, dritte Orte, Orte der Gastfreundschaft:

*Gastfreundschaft entsteht aus meiner offenen Beziehung zum Anderen, egal woher er kommt, und noch bevor er seine unmittelbaren Bedürfnisse äussert. Daher ist Gastfreundschaft eine Erfahrung, die von beiden Seiten gemacht wird, indem die Ganzheit des Anderen und das Unbehagen, das er bei mir hervorruft, akzeptiert werden. Sie verbindet uns, noch bevor gegenseitiges Vertrauen und Vertrautheit entstehen. Mit anderen Worten, ihre Abwesenheit ist Feindseligkeit.*

In dieser Definition wird dem aufmerksamen Leser aufgefallen sein, dass der Begriff des Wohnsitzes bestehen bleibt: «bei mir», was überraschenderweise bedeutet, dass jedem ein «bei mir» oder ein «zu Hause» gehört. Nun, sobald der Andere an meine Tür klopft, steht mein Zuhause auf dem Spiel und die Wahl, die ich treffen muss, ist die zwischen Gastfreundschaft und Feindseligkeit, d. h. ob ich im Anderen eine «gemeinsame Menschheit» (Kant, zitiert in Peraldi 2003) erkenne. Auf pragmatische Weise werden wir in dieser Arbeit die Art und Weise erörtern, wie Gastfreundschaft zum Ausdruck gebracht werden kann, je nach Fall mehr oder weniger bewusst. Wir werden Wege zur Verbesserung dieser Ausdrucksformen der Gastfreundschaft vorschlagen, die manchmal bis zur Gastfreundschaft führen. Im Alltag äussert sich diese Gastfreundschaft manchmal in einer Stimmung oder einem Lächeln und manchmal, wenn auch seltener, in dem Gefühl, zu Hause zu sein (Brotherton 1999).

---

<sup>12</sup> Derrida benutzte diese Worte Mitte der 1990er Jahre. Sie sind nach wie vor hochaktuell.

## 2.2 Gemeinschaft und Zugehörigkeitsgefühl

Wenn man sich mit dem Begriff der Gastfreundschaft in einer Bibliothek befasst, insbesondere in einer akademischen Bibliothek, die sich vorrangig an ein begrenztes Publikum<sup>13</sup> wendet, stellt sich zwangsläufig die Frage nach der Gemeinschaft. Über die Gemeinschaft nachzudenken bedeutet, über ihre Grenzen nachzudenken, und damit auch über Einschluss und Ausschluss gegenüber der Gemeinschaft (Ferreira und Fratucci 2017). An Orten, die als Träger der Gastfreundschaft identifiziert wurden, wie ein Krankenhaus (*hospital*) oder ein Hotel (*hostel*)<sup>14</sup>, stellt die Dimension der Gastfreundschaft über die reine Dienstleistung (Pflege, Unterkunft) hinaus einen Mehrwert dar, der bei den Besuchern Zufriedenheit und Loyalität in ihrer Erfahrung als Gast erzeugt (Lashley 2017)<sup>15</sup>.

Einige Autoren nehmen eine Abstufung vor und unterscheiden zwischen den englischen Begriffen *hospitable*, *hospitableness* und *hospitality*, deren Subtilität sich auch in der Sprache Goethes widerspiegelt:

*gastfreundlich < Gastfreundlichkeit < Gastfreundschaft*  
(Brotherton 2017)

Daher ist die Loyalität (oder Treue) der Besucher gegenüber einem gastfreundlichen Ort als Folge der Gastfreundschaft, die dieser Ort vermittelt, möglich. Sobald sich Individuen in eine Beziehung der Zugehörigkeit begeben, kann man von einer Gemeinschaft sprechen. Für Ferreira und Fratucci erzeugt Gastfreundschaft eine vorübergehende Asymmetrie<sup>16</sup> «irgendwo zwischen Zugehörigkeit und Alterität», auch innerhalb einer bestimmten Gemeinschaft; aus der Alterität und der Vielfalt innerhalb der Gemeinschaft selbst entsteht Gastfreundschaft (Ferreira und Fratucci 2017, unsere Übersetzung). Die Frage der Zugehörigkeit beruht darauf, dass der Fremde, der sich einer Gruppe anschliesst, einen vollwertigen Platz in der Gruppe findet, dass er sich an die Codes und Regeln der Gruppe hält und dass er Rechte genießt, die von der Gemeinschaft anerkannt werden (Manzi und Toudoire-Surlapierre 2004, zitiert in Garcia Spolon 2017). Die Mitglieder der Gemeinschaft empfinden darüber hinaus ein Gefühl der Zugehörigkeit, wenn sie «Vertrautheit, Gemütlichkeit, Sicherheit und emotionale Verbundenheit» erfahren (*familiarity, comfort, security, emotional attachment*; Antonsich 2010, zitiert in Chodock 2021). Dieses Gefühl der Zugehörigkeit (*sense of belonging*) scheint uns das Gefühl der Angst (*library anxiety*) aufzugreifen, das in akademischen Bibliotheken von Constance A. Mellon, in ihrem berühmten Artikel, beobachtet wurde (Mellon 1986)<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> Hierzu: «Die Infothèque der Haute école de gestion de Genève ist eine akademische Bibliothek, die sich vorrangig [wir unterstreichen] an die Studenten, Dozenten und Forscher der Schule sowie an die Genfer Hochschulgemeinschaft richtet. Sie ist auch für jeden anderen Interessierten zugänglich...» (Infothèque 2012, unsere Übersetzung).

<sup>14</sup> Um die semantische Nähe fortzusetzen, könnte man insbesondere an die Hospices de Beaune (F) denken, eine emblematische Einrichtung für die Aufnahme von Bedürftigen seit dem 15. Jahrhundert.

<sup>15</sup> Der Begriff «Erfahrung» ist in der Gastfreundschaftsindustrie weit verbreitet, die manchmal auch als Empfangsindustrie bezeichnet wird (Fraenkel und Iunus 2008).

<sup>16</sup> Wir nehmen an, dass diese Asymmetrie endet, wenn der Ausländer die Gemeinschaft, die ihm Gastfreundschaft gewährt hat, verlässt oder wenn er ein vollwertiges Mitglied der Gemeinschaft wird.

<sup>17</sup> Die Beobachtungen von Mellon sollten heute verglichen werden. Als Hilfsbibliothekar, der den Empfang und die Ausleihe in einer akademischen Bibliothek betreut, ist es üblich, Nutzern zu beobachten, die eine Angst davor ausdrücken, den Bibliothekar zu stören. Es gibt bei manchen Nutzern das Gefühl, dass es nicht ganz legitim ist, den Bibliothekar um Hilfe zu bitten. «Entschuldigen Sie, dass ich Sie störe» ist ein Satz, den wir am



Dieses Gefühl scheint uns ausserdem die Voraussetzung für die Loyalität und Treue der Mitglieder gegenüber der Gemeinschaft als Ganzes zu sein; ein Gefühl gegenüber einem Ort, beziehungsweise einer Institution, das man einfach als den Wunsch beschreiben könnte, dorthin zurückzukehren. In diesem Zusammenhang ist anzuerkennen, dass die emotionale Dimension eine wesentliche Rolle bei der Entwicklung einer loyalen Gemeinschaft spielt, deren Bindungsverhältnis zu einem Ort etwas Enigmatisches hat (Christou 2017, S. 338).

«[...] *genuine hospitality is not a concept but a feeling that makes a stranger think he or she is included*»  
(Suleri 2017, S. 329)

Bei der Untersuchung der sozialen Beziehungen im Kontext eines brasilianischen Touristendorfs, das von aufeinanderfolgenden Besucherwellen heimgesucht wird, erinnern uns die Autoren des Artikels «Hospitality, territory and identity» daran, dass die soziale Beziehung der Gastfreundschaft multilateral ist (Ferreira und Fratucci 2017). Die Autoren verbinden die Gemeinschaft mit einem bestimmten Gebiet und weisen darauf hin, dass dieses Gebiet immer ein Schauplatz von Hierarchien und Verhandlungen ist (2017: 265). Die gewaltfreie Überschreitung sozialer und kultureller Grenzen setzt die Erlaubnis oder Einladung der Gruppe voraus, Gastfreundschaft zu erfahren, während das Fehlen einer solchen Erlaubnis oder Einladung Ungastlichkeit oder sogar Feindseligkeit bedeutet. Wenn sie sich manifestiert, zielt Gastfreundschaft darauf ab, «den Schwächsten ein Minimum an Autonomie in einem schwierigen Umfeld zu sichern» (Ferreira und Fratucci 2017, S. 265, unsere Übersetzung). Die Grenzen dieser Gastfreundschaft sind erreicht, wenn der Gast in den Lebens- oder häuslichen Raum der Mitglieder der Gemeinschaft eindringt, was nach Ansicht der Autoren die Notwendigkeit der vorherigen Definition von *symbolischen Räumen* aufwirft (Ferreira und Fratucci 2017). Zusammenfassend sollten wir uns vor Augen halten, dass die Gemeinschaft, wie wir sie für eine Bibliothek, selbst für eine akademische Bibliothek, verstehen, an den bereits erwähnten Begriff der *Zuflucht* erinnert (2.2.1).

«*A warm and cozy place [while] all we miss and need [is] to live safely and confidently*»  
(Bauman 2003, zitiert in Ferreira und Fratucci 2017)

Was die symbolischen Räume betrifft, so werden wir darauf in Kapitel 2.2.6 mit dem *Four-spaces*-Modell (Jochumsen *et al.* 2012) und dem Modell der Plattformbibliothek (Weinberger 2012; Ravedoni 2018) zurückkommen.

## 2.3 Dritter Ort, Neutralität und Teilnahme

### 2.3.1 Dritter Ort: immer wieder neu zu erfinden

Bereits 2013 empfahl Antoine Burret eine «Vereinfachung des Vokabulars», um das Verständnis des damals aufkommenden Konzepts des Dritten Ortes zu fördern (Burret 2013, unsere Übersetzung). Wir werden darauf in Kapitel 4.2.3 zurückkommen, wenn es um den neuen Namen geht, den die zukünftige Infothek der HEG tragen könnte. Die Dritte Orte (*third places*), die Ray Oldenburg (1999) in seinem berühmten Buch vorstellte, hatten bereits einige gemeinsame Merkmale mit einem Ort der Gastfreundschaft. Dieser ursprünglich informelle Ort liegt irgendwo zwischen dem Arbeitsplatz und dem Wohnort und ist daher ein privilegierter Ort für soziale Begegnungen und die Entstehung von Gemeinschaften. Der Ort soll neutral sein (2.3.2), «hierarchische Arbeitsbeziehungen werden abgeschafft» (Moeckli und Genoud 2010).

---

Empfangsschalter hören. Dieses "schwache Signal", das Gegenstand einer eigenen Studie sein könnte, kann durch Gastfreundschaft kompensiert werden. Siehe Kap. 4.2.1.

Das Publikum besteht aus Stammgästen und knüpft gemeinschaftliche Bindungen, sie führen Gespräche (*conversation*) (Lankes 2018) und tauschen sich frei und freundlich aus (Servet 2009). Es sind *zugängliche* Orte und Orte der sozialen *Inklusion* (Oldenburg 1999), Konzepte, die wir im nächsten Kapitel behandeln werden.

### 2.3.2 Neutralität: eine falsche gute Idee

In ihrer Aktualisierung des Konzepts des Dritten Ortes für Bibliotheken (*troisième lieu*) erwähnt Mathilde Servet den Begriff der *Neutralität*, der für Oldenburgs Dritten Ort charakteristisch ist, und schlägt vor, ihn durch Unparteilichkeit zu ergänzen (Servet 2009, S. 27). Diese beiden Begriffe sollen zwar jedem eine «Abwesenheit von Zwängen, die Möglichkeit zu kommen und zu gehen, wie es ihm beliebt» (2009: 27, unsere Übersetzung) garantieren, scheinen uns jedoch eine unvollständige Interpretation von Oldenburgs Idee zu sein. Indem Oldenburg dritte Orte als eine Notwendigkeit für den sozialen Zusammenhalt pries, schien er uns ehrgeiziger zu sein. Selbst in Verbindung mit Unparteilichkeit erscheint uns der Anspruch auf Neutralität als Illusion und Engpass. Wir sollten uns daran erinnern, was Lévinas über unsere Begegnung mit dem Anderen sagt: sie ist «niemals neutral». Die Anwesenheit des Anderen und seine völlige Alterität erschüttern meine Ordnung. Wenn ich meine Verantwortung gegenüber dem Anderen übernehme, beginnt dort die Menschheit (Meijer-van Wijk 2017, S. 49).

Die einfache Tatsache, dass ich mich entscheide, meine Tür für den Anderen, den Fremden zu öffnen, ist eine ethische und politische Handlung. Wenn ich mich gegenüber dem Anderen, der Zuflucht sucht, als neutral bezeichne, komme ich als Zuschauer seiner Verzweiflung billig davon. Sowohl im IFLA/UNESCO-Manifest über die öffentliche Bibliothek (1994) als auch in der Lyoner Erklärung über den Zugang zu Informationen und Entwicklung (2014) ist von Neutralität nirgendwo die Rede. Daher übernehmen wir hier die Überlegungen von R. David Lankes, der das Stewardship-Modell fordert, bei dem Bibliothekare als Begleiter und *Förderer* der Gemeinschaft Werte und eine Vision teilen (Lankes 2016, S. 19-20). Die Verteidigung wichtiger Prinzipien wie der Meinungsfreiheit oder «an Entscheidungsprozessen teilzuhaben und sich in eine aktive, engagierte Zivilgesellschaft einzubringen», wie die Unterzeichner der Lyoner Erklärung (2014) fordern, spiegelt und erfordert starke politische Entscheidungen. Daher scheint uns der Anspruch auf Neutralität eine Aporie zu sein, ein Scheinbild, von dem sich die Bibliotheken und diejenigen, die sie betreiben, besser verabschieden sollten.

Was jedoch für eine akademische Bibliothek sinnvoll sein kann, ist der Wille, ihre Zugänglichkeit zu verbessern, um den Besuch und die Nutzung ihrer Angebote zu erleichtern. Darüber hinaus könnten eine bessere Einbeziehung und Repräsentativität der Bestände und des Publikums gewährleistet werden.

#### 2.3.2.1 Zugänglichkeit

Was in der Vision von Oldenburg Sinn machen könnte, ist der Wunsch, die Zugänglichkeit zu verbessern, damit es einfacher wird, dorthin zu gelangen und das zu genießen, was ein Ort zu bieten hat. Für Jean-Philippe Poupard ist «Fazilitation eine Disziplin, die Praktiken umfasst, die es jedem Mitglied einer Gruppe ermöglichen, sich an der Entwicklung einer für alle akzeptablen Lösung für ein gemeinsames Problem zu beteiligen und sich an der Umsetzung der daraus resultierenden Massnahmen zu beteiligen» (Poupard 2012, freie Übersetzung). Dieses Konzept ermöglicht es, die kollektive Intelligenz einer bestimmten Gruppe unter bestimmten Bedingungen effizient zu nutzen.

Diese Definition scheint uns den Herausforderungen einer partizipativen Bibliothek zu entsprechen. In dieser Vision von Moderation finden sich die Begriffe Inspiration (*inspiration*), Beteiligung (*involvement*), Teilnahme (*participation*), Gemeinschaft (*community*) und Innovation (*innovation*) wieder. Diese Konzepte werden in den nächsten Kapiteln behandelt und von einigen der von uns beobachteten Institutionen in die Praxis umgesetzt (Kap. 3).

### 2.3.2.2 Einbeziehung

Die Bemühungen um eine bessere Einbeziehung und Repräsentativität in seinen Sammlungen, aber auch in seinem Publikum, scheinen uns mit Oldenburgs (1999) Vision von Dritten Orten in Einklang zu stehen. Dies entspricht auch den Ausführungen von Suleri (2017, S. 329), wonach das Gefühl der Einbeziehung die Voraussetzung für echte Gastfreundschaft ist. Für Aurélie Bertrand geht Einbeziehung weiter als Integration, denn sie erkennt «keine Gruppen von Menschen an, die aufgrund ihrer Unterschiede stereotyp sind, sondern Individuen, die gemeinsame und andere persönliche Bedürfnisse vorstellen» (Bertrand 2020, freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL)<sup>18</sup>. Hier geht es eher um aktive Vielfalt als um erlittene Differenzierung. Aufgrund dieser ständigen Einbeziehung und der Vielfalt der Profile und Bedürfnisse sind Dritte Orte ein Konzept, das sich ständig weiterentwickelt. In dieser Fortsetzung der Gastfreundschaft müssen wir die Frage nach der Teilnahme stellen.

### 2.3.3 Teilnahme: Werkzeug oder Selbstzweck?

Seit dem Erscheinen von Ray Oldenburgs Buch *Great good place* (1999)<sup>19</sup> hat das Konzept der Teilnahme in Bibliotheken an Bedeutung gewonnen. Dies geht so weit, dass es einen zentralen Platz in der Bibliothek einnimmt (Nicholson 2019; Lee 2020), wenn diese dazu neigt, sich in eine Logik des Dritten Ortes<sup>20</sup> einzufügen. Um den Trend zur Bürgerteilnahme zu illustrieren, betrachten wir für einen Moment die globale Krise im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie und das Misstrauen, das ein Teil der Bevölkerung gegenüber politischen, aber auch wissenschaftlichen Autoritäten empfand. In einem Artikel, der 2019, also vor der Covid-19-Krise, erschien, befasste sich ein Forscherteam der EPFL mit der sogenannten Bürgerwissenschaft (*citizen science*), das heisst mit der Ermöglichung und Förderung der Teilnahme der Bevölkerung in verschiedenen Bereichen, wie zum Beispiel der wissenschaftlichen Forschung:

*«Inwieweit die Unterstützung von „Citizen Science“-Projekten [...] tatsächlich darauf abzielt, Laien in Bezug auf die Wissenschaft zu befähigen und zu ermächtigen. [...] Es stellt sich die Frage, ob die Einbeziehung von Laien in die Teilnahme an der Forschung nicht ein weiterer Versuch ist, die Kritik an der Wissenschaft zu reglementieren, anstatt Bürger mit einem kritischen Verständnis der Wissenschaft und ihrer Rolle in der Gesellschaft hervorzubringen.»*

*(Strasser et al. 2019)<sup>21</sup>*

---

<sup>18</sup> Siehe Kap. 3.1.1.

<sup>19</sup> Erschienen 1989; Neuauflage 1999.

<sup>20</sup> Dieser Trend geht weit über den Bereich der Bibliotheken hinaus. Heute wird mit partizipativer Kulturvermittlung, partizipativem Web, partizipativer und bürgerschaftlicher Wissenschaft, partizipativem Management, bürgerschaftlicher Teilnahme und sogar mit der partizipativen Stadt experimentiert, wie die Stadt Lausanne (VD) oder die Stadt Annemasse in Haute Savoie (F). Siehe (Bureau de la communication 2022; Ville d'Annemasse 2022).

<sup>21</sup> Freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL. Das ursprüngliche Zitat lautet: «the extent to which the support for “citizen science” projects, mainly originating from science funding agencies and academic institutions, really aims at empowering lay people in relation to science. [...] one might ask if the enrolment of lay people in participatory research does not represent yet

Die Frage, die die Forscher dann stellen, ist die nach der Autonomie<sup>22</sup> und dem kritischen Geist der Bürger:

*«Geht es darum, die Bevölkerung zu befähigen, die Werkzeuge der Wissenschaft kritisch zu nutzen, um einige ihrer Probleme zu lösen, während sie gleichzeitig der Hegemonie der wissenschaftlichen Rahmung anderer Probleme widersteht? Oder geht es darum, wissenschaftliche Denkweisen unter den Bürgern zu fördern, als Voraussetzung für eine robuste deliberative Demokratie?»*

*(Strasser et al. 2019)<sup>23</sup>*

Wir sind der Ansicht, dass diese Fragen sehr aktuell sind. Die Krise im Zusammenhang mit Covid-19 hat sie vielleicht sogar noch wesentlicher und dringender gemacht. Die Frage der Teilnahme ist legitim und notwendig, aber sie wirft auch andere Fragen auf. Wer nimmt innerhalb einer Gemeinschaft teil, sofern diese klar definiert ist? Welche Teilnahme? Zu welchem Zweck? Wie oft wird teilgenommen? Auf welche Art und Weise?<sup>24</sup> Wir werden Gelegenheit haben, diese Fragen in Kapitel 3.1.1 erneut zu diskutieren, einem Kapitel, das einem innovativen Dritten Ort gewidmet ist, der die dreigeteilte Verwaltung zu seinem Schwerpunkt gemacht hat. Für den Moment scheinen uns mindestens zwei Fragen von entscheidender Bedeutung zu sein.

1. Inwieweit kann Gastfreundschaft ein Werkzeug (eine Stärke) einer partizipativen Bibliothek sein? Hier ist Gastfreundschaft ein Mittel, um ein höheres Ziel zu erreichen<sup>25</sup>.
2. Ist eine partizipative Bibliothek ein Ort, an dem die Gastfreundschaft besser ist als in einer traditionellen Bibliothek? Hier ist Gastfreundschaft ein Zweck an sich.

Die Beantwortung dieser Fragen erfordert gründliche Überlegungen. In dieser Arbeit werden einige Ansätze (Kap. XX) und Vorschläge gemacht, die mit anderen konfrontiert und ergänzt werden müssen. Die Antworten auf die aufgeworfenen Fragen hängen von einer Paradigmenwahl ab, das heisst von den Werten, der Vision, den Aufgaben und den Prioritäten einer Institution, in diesem Fall der *Infothèque* der *Haute école de gestion*. Wir halten es für wichtig, das Paradigma bewusst zu machen, um die Entscheidungen zu rechtfertigen, die sich direkt auf den Alltag der Bibliothekare und der Gemeinschaft auswirken.

### **2.3.3.1 Partizipative Demokratie oder demokratische Teilnahme?**

In Bezug auf das Paradigma unterscheiden Donzelot und Epstein (2006) zwischen partizipativer Demokratie und demokratischer Teilnahme. Es handelt sich um zwei Arten der Beteiligung der Bürger im Rahmen eines wichtigen Prinzips, nämlich des «Gemeinwohls» im angelsächsischen Sinne und des «allgemeinen Interesses» im eher französischen Sinne. Ersteres ist Teil einer konkreten Suche im Namen einer mehr oder weniger metaphysischen Voraussetzung; das Gemeinwohl «verwischt nicht die Unterscheidung zwischen denen, die die Mittel zur Entscheidung haben [...] und denen, die von der geplanten Aktion betroffen sind».

---

another effort at governing the critique of science, rather than producing citizens with a critical understanding of science and its role in society.» (Strasser et al. 2019).

<sup>22</sup> Siehe auch Geselligkeit, 2.2.5.

<sup>23</sup> Freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL. Das ursprüngliche Zitat lautet: «Is it about empowering a public to critically use the tools of science for solving some of its problems, while also resisting the hegemony of the scientific framing of others? Or is it about fostering scientific modes of reasoning among citizens, a condition for a robust deliberative democracy?» (Strasser et al. 2019).

<sup>24</sup> Siehe Kapitel 4.2.1 über Teilnahme in der Bibliothek in Kiara Lees Diplomarbeit, insbesondere die Teilnahme-Skala (Arnstein 1969, zitiert in Lee 2020).

<sup>25</sup> Lankes, Joanne und Nicholson schlugen bereits 2007 vor, dass Bibliotheken durch Gespräche miteinander einen holistischen Ansatz verfolgen, bei dem das Ganze mehr ist als alle seine Teile (Libraries as participatory conversations, in Lankes et al. 2007).

Das allgemeine Interesse «stellt [...] eine Art Ersatz für den von Rousseau geschätzten allgemeinen Willen dar»; es ist der Kitt, der den Gesellschaftsvertrag zusammenhält (Donzelot und Epstein 2006, S. 32-33, unsere Übersetzung). Die Autoren sind ausserdem der Ansicht, dass die geringe Teilnahme der Bürger darauf zurückzuführen ist, dass diejenigen, die wirklich teilnehmen wollen, gezwungen sind, dies gemäss den Modalitäten zu tun, die von der Macht vorgesehen sind, die in erster Linie versucht, sich zu legitimieren<sup>26</sup> (Donzelot und Epstein 2006, S. 34). Die demokratische Teilnahme «behält die Modalitäten der Umsetzung einer Aktion bei, sobald diese im Prinzip beschlossen wurde» (2006, unsere Übersetzung).

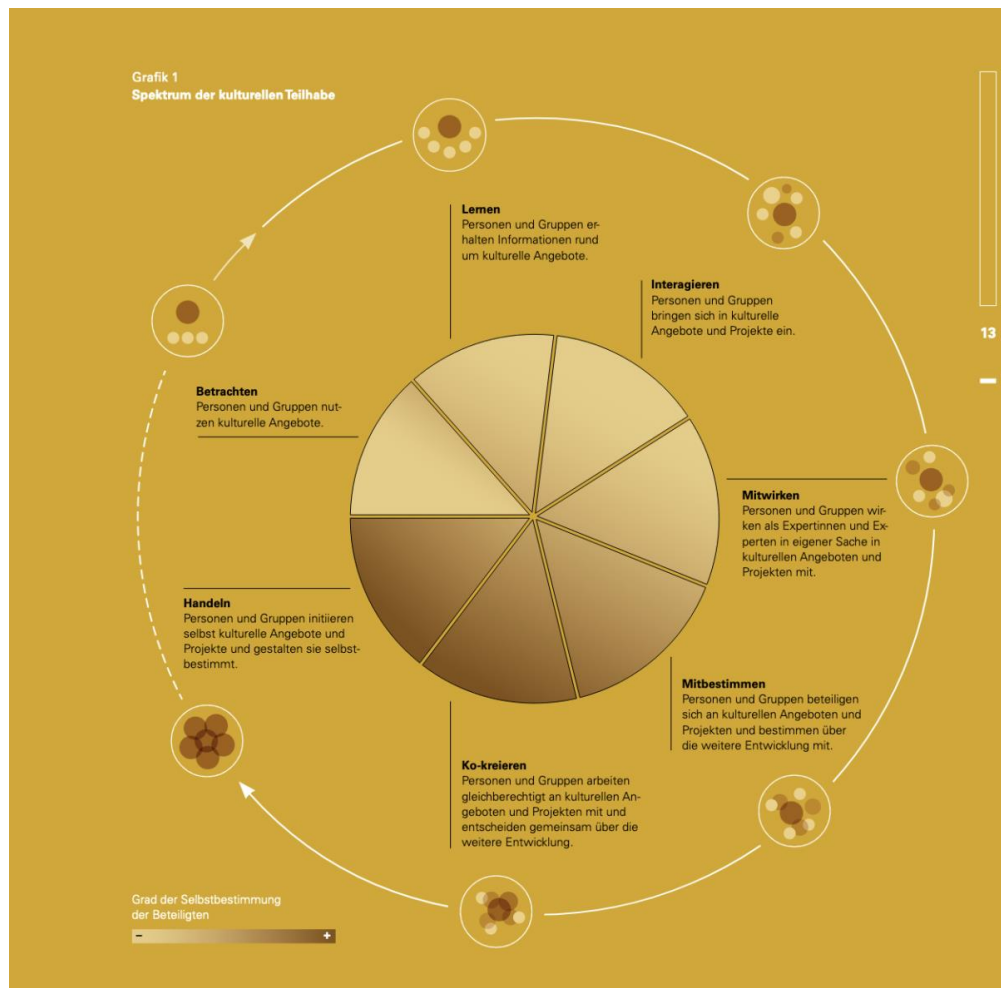
Die Autoren bemängeln, dass es aufgrund der zeitlichen Hürde nicht möglich ist, das Beste aus beiden Welten herauszuholen. Sie argumentieren, dass die Teilnahme die notwendige Distanzierung und die Beobachtung der Auswirkungen einer Entscheidung über einen längeren Zeitraum verhindert. Wir glauben, dass es wichtig ist, das Paradigma bewusst zu machen, um Entscheidungen zu rechtfertigen, die sich direkt auf den Alltag der Bibliothekare und der Gemeinschaft auswirken.

Der Nationale Kulturdialog - ein Organ des Bundesamtes für Kultur - hat 2021 einen Leitfaden zur Förderung der kulturellen Teilnahme veröffentlicht (Nationaler Kulturdialog 2021). Die untenstehende Skala der Teilnahme bietet eine Reihe von Möglichkeiten für die Beteiligung der Öffentlichkeit im Kulturbereich. Wir sind der Ansicht, dass diese Skala auf eine Bibliothek, sogar eine akademische Bibliothek, übertragen werden kann, insbesondere für pädagogische Aktivitäten.

---

<sup>26</sup> Das originale Zitat lautet: « Elle tient à ceci que nous cherchons dans la participation beaucoup plus une légitimation de la décision qu'une mobilisation pour l'action. » (Donzelot und Epstein 2006, S. 34). In diesem Zusammenhang stellen wir fest, dass die öffentlichen Entscheidungsträger immer wieder zur Wahl aufrufen. Diese Art der Teilnahme garantiert in jedem Fall die Legitimation des demokratischen Systems, wie es existiert, und der Art der Teilnahme, die es vorsieht und regelt. Dies legitimiert de facto ihre Rolle in diesem System.

Abbildung 2 – Spektrum der kulturellen Teilhabe – 2021 – Anhang 2



(Nationaler Kulturdialog 2021)

## 2.4 New Librarianship

R. David Lankes (2016) beansprucht die Bezeichnung «radikal» für sich. In den Vereinigten Staaten hat dieser Begriff manchmal eine enge Bedeutung, ob er nun als Bezeichnung für einen «Linken» oder einen gewalttätigen Extremisten verwendet wird. Für den Bibliothekar, der das Konzept der *new librarianship* (2011) entwickelt hat, dass wir hier als «neues Bibliothekswesen» übersetzen, «ist es die Aufgabe von Bibliothekaren, die Gesellschaft zu verbessern, indem sie die Schaffung von Wissen in ihren Gemeinschaften erleichtern»<sup>27</sup>. Mit anderen Worten, das neue Bibliothekswesen fordert die Bereitstellung von Werkzeugen und Bedingungen für die Gemeinschaft, um positiv und radikal in Richtung einer besseren Welt zu handeln. Eines dieser grundlegenden Werkzeuge ist die Bibliothek. Daher wird die Bibliothek als ein – physischer, virtueller, ideeller – Ort des Lebens und der Entwicklung der Gemeinschaft verstanden. Für Lankes entwickeln die besten Bibliotheken Gemeinschaften (Lankes 2018b). Somit handeln Bibliothekare als Förderer der Teilnahme; sie arbeiten nicht *für* die Gemeinschaft, sondern *mit* ihr. Wir können die Gastfreundschaft als roten Faden dieser ständigen idealen Teilnahme betrachten. Die Bibliothek, durch und für die Gemeinschaft, wird zu dem, was die Gemeinschaft aus ihr macht<sup>28</sup>.

<sup>27</sup> Freie Übersetzung. Das originale Zitat lautet: «The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (Lankes, 2012).

<sup>28</sup> In den 1990er Jahren gab es eine amerikanische Bekleidungsmarke, die wie viele andere auf Zugehörigkeit und Identifikation setzte: FUBU, ein Akronym für For Us By Us (für uns

## 2.5 Geselligkeit: Auf dem Weg zur Autonomie der Nutzer?

Beginnen wir mit einer semantischen Klärung: Geselligkeit ist nicht gleich Gastfreundschaft. Der Reichtum unserer Sprachen schafft manchmal subtile oder sogar unklare Grenzen zwischen den Begriffen. Für den Larousse ist Geselligkeit (*convivialité*) die «Fähigkeit einer Gesellschaft, die Toleranz und den gegenseitigen Austausch der Personen und Gruppen, aus denen sie besteht, zu fördern» (Larousse 2022, freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL). Die Förderung von Toleranz und Austausch ist nicht das exakte Äquivalent zur Aufnahme des Anderen in seiner Gesamtheit und auch nicht *bedingungslos* (Lévinas 1961), aber sie kann dazu führen. In der Praxis kann das Prinzip der Gastfreundschaft ein Ideal sein, das es anzustreben gilt. Es kann auch angenommen werden, dass es Schritte gibt, die dieser Öffnung im Alltag vorausgehen. Wir stellen hier die Hypothese auf, dass Geselligkeit zu Gastfreundschaft führen kann, sofern Gastfreundschaft als ein grundlegendes Prinzip bewusst wird. Daher schlagen wir die folgende Abstufung vor:

Herzlichkeit/Höflichkeit < Geselligkeit/Freundlichkeit < Gastfreundschaft

Andererseits sind wir der Meinung, dass ein Bibliothekar seine Aufgabe erfüllen und Gastfreundschaft verkörpern kann, ohne dass es eine entscheidende Rolle spielt, jederzeit Herzlichkeit und Freundlichkeit an den Tag zu legen. Gastfreundschaft sollte keine unsinnigen, unrealistischen oder gar unmenschlichen Erwartungen an die Bibliothekare oder den Rest der Gemeinschaft stellen. Dennoch ist dies mehr oder weniger das Ziel, das Carol A. King in ihrer Studie über amerikanische Krankenhäuser als Orte der Gastfreundschaft:

*«Der Gastgeber versteht und antizipiert die Wünsche und Erwartungen des Gastes und verfügt über die professionellen Fähigkeiten, diese zu erfüllen.»<sup>29</sup>*

*(King 1995)*

In diesem Zusammenhang erinnern Johnson und Kazmer (2011) daran, dass sich die Bedürfnisse des Publikums im Laufe der Zeit ändern. Sie sind auch der Ansicht, dass Gastfreundschaft Teil der Mission und Kultur einer Organisation als Ganzes sein und nicht von oben verordnet werden sollte<sup>30</sup>.

Gastfreundschaft als Wert kann daher als Referenz für das tägliche Handeln der Organisation dienen; die persönliche Erfahrung von Gastfreundschaft kann gleichzeitig eine enigmatische Komponente behalten, wie Prokopis Christou (2017) vorschlägt. Schliesslich stellen wir fest, dass Geselligkeit (*convivialité*) nicht weit von Kommensalität (*commensalité*; das gemeinsame Essen) entfernt ist und ebenfalls ein biblisches Gepräge hat (Convive 2022; Pollock 2015).

---

durch uns). Streetwear, die von Hip-Hop-Ikonen wie LL Cool J getragen wurde, war ein Zeichen der Zugehörigkeit zu einer kulturellen Bewegung. FUBU könnte auch als Name für eine Gemeindebibliothek dienen...

<sup>29</sup> Freie Übersetzung. Das originale Zitat lautet: «The host understands and anticipates the guest's wants and expectations, and has the job skills to provide it».

<sup>30</sup> Das originale Zitat lautet: «It is critical that hospitality is an integral part of the entire organization's mission and culture rather than being something imposed "on top" [...]. King sees hospitality as a useful metaphor, away for non hospitality organizations to adopt a complex service model that permeates all levels of the institution. "Non-hospitality organizations that call their customers 'guests' are using hospitality as a metaphor [...] to describe (or prescribe) for their employees a type of relationship with those customers." » (King 1995; Johnson et Kazmer 2011).

Für Kozubaev und DiSalvo (2020) ist Geselligkeit eher als eine Beziehung zwischen Individuen zu verstehen, die voneinander und von ihrer Umwelt autonom sind. So stellen sie sich die Bibliotheken der Zukunft als Räume der Geselligkeit vor. Sie greifen Ivan Illichs Argument für eine gesellige Gesellschaft auf, die von und für die Autonomie ihrer Mitglieder entworfen wird (Illich 1973, zitiert in Kozubaev und DiSalvo 2020). In dieser Art von Gesellschaft oder Gemeinschaft sollte die Benutzerfreundlichkeit zukünftige Gestaltungsräume für neue Arten von Interaktion zwischen den Bibliotheksnutzern und ihrer Umwelt ermöglichen<sup>31</sup> (Kozubaev und DiSalvo 2020). In diesem Zusammenhang sind wir der Ansicht, dass Räume der Geselligkeit quasi Räume der Gastfreundschaft sind und dass sie die radikale und erleichterte Teilnahme ermöglichen sollten, die R. David Lankes fordert (Lankes 2018).

## 2.6 Das Four-Spaces-Modell

Nach dem von Henrik Jochumsen und Kollegen vorgeschlagenen Modell (Jochumsen et al. 2012) sollte die Bibliothek die Bedingungen für die Erreichung von vier Zielen schaffen: Erfahrung, Beteiligung, Handlungskompetenz und Innovation (*experience, involvement, empowerment, innovation*)<sup>32</sup>. Aus diesen Zielen ergibt sich der Vorschlag, vier Räume zu schaffen. Die Räume sind hier im symbolischen Sinne zu verstehen<sup>33</sup>. Mit anderen Worten, jedes Ziel kann in einem physisch getrennten Raum innerhalb einer Bibliothek erreicht werden oder auch nicht; es kommt nicht so sehr auf die räumliche Abgrenzung an – auch wenn diese die Erreichung der Ziele erleichtern kann – sondern auf die gleichzeitige Verfolgung dieser vier Ziele. Die vier Räume des Modells sind: der Inspirationsraum (*inspiration space*), der Lernraum (*learning space*), der Begegnungsraum (*meeting space*) und der performative Raum (*performative space*)<sup>34</sup>. Aus der Sicht der Gastfreundschaft ist der Weg durch die vier Räume von besonderer Bedeutung. Daher schlagen wir im Folgenden ein Modell vor.

## 2.7 The Hospitality Circle

Die verschiedenen Schritte beschreiben den Übergang eines Bibliotheksnutzers von einem einzelnen, isolierten Individuum zu einem Mitglied der Gemeinschaft.

---

<sup>31</sup> Das originale Zitat lautet: «The design fiction focuses on the concept of conviviality to propose future design spaces for new kinds of interactions between library patrons and the world around them.» (Kozubaev et DiSalvo 2020)

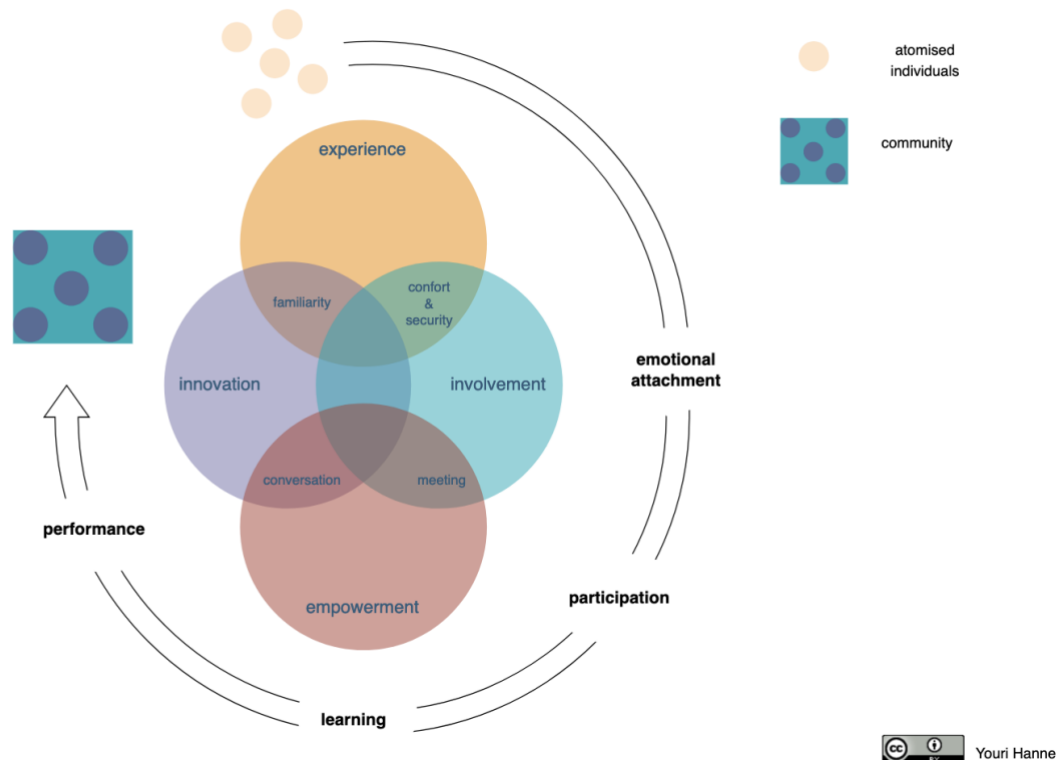
<sup>32</sup> Auf Französisch: l'expérience, l'implication, l'autonomisation et l'innovation. Diese Übersetzung von Michaël Ravedoni (2018) erscheint uns angemessen.

<sup>33</sup> Wir erinnern an die von Ferreira und Fratucci (2017) angesprochene Notwendigkeit, symbolische Räume zu schaffen, um die Gastfreundschaft der gesamten Gemeinschaft zu erhalten (Kap. 2.2).

<sup>34</sup> Auf Französisch: l'espace d'inspiration, l'espace d'apprentissage, l'espace de rencontre et l'espace performatif, Übersetzung von Michaël Ravedoni (2018).



The Hospitality Circle



1. Der Nutzer besucht einen Ort der Gastfreundschaft als isoliertes Individuum; er macht die Erfahrung der Gastfreundschaft; entwickelt ein Zugehörigkeitsgefühl, da ihm Vertrautheit, Komfort, Sicherheit und emotionale Bindung (siehe Kap. 2.2) geboten werden; Bedingungen, die die Inspiration erleichtern können;
2. Der Nutzer beteiligt sich und erfährt Teilnahme in unterschiedlichem Umfang und auf unterschiedliche Weise;
3. Der Nutzer gewinnt durch das Lernen und das Begegnen mit anderen Mitgliedern der Gemeinschaft an Autonomie und Handlungskompetenz;
4. Der Nutzer wird zunehmend autonomer und kann nach und nach Innovation und Leistung erbringen; der Nutzer wird zu einem vollwertigen Mitglied einer Gemeinschaft, die allen ihren Mitgliedern überlegen ist.

## 2.8 SWOT: Die Bibliothek auf dem Modell des Hospitality Circle

Das folgende Schema zeigt die wichtigsten Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren (*strenghts, weaknesses, opportunities, threats*) für eine Bibliothek, die auf dem Hospitality Circle basiert (Kap. 2.6, Fig 1). Im nächsten Kapitel werden wir Beispiele für Orte der Gastfreundschaft sehen, in denen wir Beobachtungen gemacht haben und in denen die Gastfreundschaft nach verschiedenen Kriterien bewertet wurde.



1. Die Hauptstärke dieses Modells liegt in einer starken und eng verbundenen Gemeinschaft. Die Mitglieder der Gemeinschaft erfahren gemeinsam Gastfreundschaft und inspirieren sich gegenseitig. Die Gemeinschaft ermöglicht Innovation und die Bibliothek bietet den entsprechenden Raum (das Werkzeug). Gastfreundschaft ist sowohl ein Kraftstoff als auch ein zu erreichender Horizont, der die Inklusion und Autonomie der Mitglieder der Gemeinschaft ermöglicht.
2. Der Mangel an Ressourcen ist wahrscheinlich die grösste Schwäche des Modells. Der Raum, die Bibliothekare, die verfügbaren Mittel und die Dienstleistungen, die die Bibliothek anbietet, sind nicht unbegrenzt. Die Erfüllung von Missionen, die sich stark von der Unterstützung der akademischen Gemeinschaft unterscheiden, kann sich als komplex oder sogar unrealistisch darstellen.
3. Die Chance, die Gemeinschaft zu erweitern, kann für die Institution vorteilhaft sein, wenn die neuen Mitglieder die bestehende Gemeinschaft durch ihre Vision, ihre Bedürfnisse und ihre Vielfalt dynamisieren und vitalisieren. Die Erweiterung der Gemeinschaft kann dazu führen, dass die Institution mehr Mittel für ihr Wachstum beansprucht.
4. Neue Nutzer können die bestehende Harmonie gefährden, indem sie in die bestehenden symbolischen Räume eindringen; es kann zu Konflikten mit den Mitgliedern der Gemeinschaft führen.

### 3. Besuche und Beobachtungen von Orten der Gastfreundschaft

Nach dem Stand der Dinge begaben wir uns in die Praxis, d. h. an Orte, die als Orte der Gastfreundschaft identifiziert wurden. Die ersten drei Orte können als Bibliotheken betrachtet werden, auch wenn dieser Begriff etwas einschränkend ist, da ihre Aufgaben und ihr Publikum voneinander abweichen. Die anderen drei Orte gehören zum HoReCa-Sektor und unterscheiden sich in ihrem Angebot und ihren Aufgaben. Nachdem wir diese Orte vorgestellt haben, werden wir uns damit beschäftigen, «schwache Signale» zu identifizieren, d. h. Vorboten von Tendenzen, die auf unseren Beobachtungen beruhen. Diese isolierten Elemente werden uns dabei helfen, Hypothesen über einen gastfreundlichen Ort aufzustellen und diese in unsere Überlegungen einzubeziehen. Die Idee ist nicht, eine endgültige Diagnose dieser Orte zu stellen oder gar eine quantitative Studie durchzuführen, sondern Elemente zu identifizieren, die mit Gastfreundschaft verbunden sind. Im Anschluss an diesen Prozess werden wir in der Lage sein, Vorschläge zu machen. Die vollständigen Beobachtungen befinden sich im Anhang dieser Arbeit (Excel-Datei).

#### 3.1 Bibliotheken und Dritte Orte

Nach Johnson und Kazmer (2011) gibt es drei grundlegende Elemente, um die Gastfreundschaft einer Bibliothek zu bewerten: 1. die Produkte (oder Dienstleistungen), 2. das Verhalten der Mitarbeiter - ob sie nun Bibliothekare oder anders genannt werden - und 3. die physische Umgebung, zu der heute auch die digitale und virtuelle Umgebung hinzukommt. Für Johnson und Kazmer haben virtuelle Nutzer die gleichen Bedürfnisse wie physische Nutzer; die Art ihrer Interaktion bedeutet lediglich, dass diese Bedürfnisse auf andere Weise befriedigt werden. Bereits 2011 schlugen diese Informationswissenschaftler vor, die Parallelen zwischen Bibliotheken und anderen gastfreundlichen Einrichtungen (Restaurants, Hotels, etc.) zu untersuchen. So schlugen sie Synergien (*overlapping practices*) und die Entwicklung von Studien zur Gastfreundschaft vor. Sie betonten, dass sich die Bedürfnisse der Öffentlichkeit ständig ändern. Und sie fügten hinzu, dass die erste Pflicht des Bibliothekars darin besteht, «denjenigen, die seine Dienste in Anspruch nehmen, Zeit zu sparen» (Johnson und Kazmer 2011)<sup>35</sup>. In diesem Sinne sprechen wir hier von Fazilitation.

##### 3.1.1 *La Bulle*, Partizipativer Dritter Ort im Stadtteil Le Perrier, Annemasse (F)

*La Bulle* wurde im März 2020 gegründet. Es ist ein partizipativer und kultureller Dritter Ort im Stadtviertel Le Perrier in Annemasse, Haute-Savoie. Annemasse liegt buchstäblich an der französisch-schweizerischen Grenze und ist Teil des Agglomeration Gross-Genf, die von öffentlichen Verkehrsmitteln bedient wird. *La Bulle* stellt sich nicht als Bibliothek vor, obwohl einige seiner Dienstleistungen einer solchen ähneln (Ausleihe von Medien, kulturelles Angebot, Tageszeitungen und Fachzeitschriften, Lesegeräte, Spiele und Spielzeug, Streaming-Musik, Arbeitsbereich...). Es handelt sich also um eine Art «Hybrid aus einer Mediathek, einer Spielothek und einem Bürgerraum», «ein Labor für die Gemeinschaft», das eine Haltung der Ermöglichung beansprucht (Bertrand 2020, frei übersetzt mit Hilfe von DeepL). Der Dritte Ort ist übrigens Teil des *Intermede*-Netzwerks, das die Gemeindebibliotheken von Annemasse Agglo verbindet (*Bibliothèques Intermede* 2019). *La Bulle* beansprucht einen «spritzigen und leichten» Geist, wie das Sprudelwasser, dessen

---

<sup>35</sup> Freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL. Das originale Zitat lautet : «his primary duty being, in the widest possible sense of the phrase, to save the time of those who seek his services».

Namen das Stadtviertel teilt. In diesem Sinne positioniert sie sich klar als Ort der Gastfreundschaft. Die Arbeitsweise ist einzigartig, da sie drei Parteien beteiligt ist: die Bibliothekare und Vermittler von *La Bulle*, die Gemeindevertreter und die Nutzer werden zu gleichen Teilen befragt und beteiligt<sup>36</sup>. Die drei Parteien kommen monatlich zusammen. Insbesondere die Bestände, das kulturelle Programm und die Öffnungszeiten des Ortes sind Gegenstand ihrer Diskussionen und Entscheidungen. Das Projekt und das Konzept des Dritten Ortes, seine Werte und sein Aufbau haben auch die Bewohner einbezogen (Bertrand 2020). *La Bulle* verkörpert somit mehrere Konzepte, die wir in der Logik des von Oldenburg theoretisierten Dritten Ortes identifiziert hatten, insbesondere Teilnahme, Einbeziehung und Innovation. Der Ort wurde im Juli 2022 besucht und beobachtet.

Abbildung 5 – Dritter Ort La Bulle, Annemasse (F). 2022 CC-BY. Anhang 5



### 3.1.1.1 Beobachtungen

Ruhe ist in *La Bulle* ein seltenes Gut. Wir beobachteten den Ort an einem Dienstagnachmittag im Juli ab der Öffnungszeit (12 Uhr). Der Ort ist belebt und besonders beliebt bei Kindern und Jugendlichen sowie bei allen Altersgruppen der Bewohnern des Stadtviertels. Die Atmosphäre ist lebhaft und fröhlich. Unserer Meinung nach ist dies eher ein Ort des Lebens, der Begegnung und der sozialen Aktivitäten als ein Ort der Ruhe oder des Lernens, der Stille und Konzentration erfordern würde. *La Bulle* besteht aus einem einzigen Block, was die Wahrnehmung der Räume für den Besucher erleichtert, da sich alles auf einer Etage befindet: Buchsammlungen, Spiele (Tische und eine «Spielecke» für die Jüngsten), Spielzeug, Samenplantage, Videospielbereich, PC und ein grosser Tisch für Besprechungen und zum Austausch. Die Regale sind nicht sehr hoch und bieten Platz für griffbereite Gegenstände. Diese Einfachheit in der bescheidenen Grösse, der Wahl der kräftigen Farben (hellblau, rot) und der Möbel findet sich auch bei den Bewohnern des Ortes.

<sup>36</sup> Im Juni 2022 verlieh die American Library Association (ALA) ihren internationalen Preis an *La Bulle*. Diese Auszeichnung wird jedes Jahr an eine Bibliothek in der Welt verliehen, die sich durch ihre Innovation auszeichnet. Es ist das erste Mal, dass eine französische Institution diesen Preis gewonnen hat (Messenger 2022).

Das Personal zeigt eine enthusiastische Haltung und eine klare Offenheit, die uns eher an soziokulturelle Animateure als an akademische Bibliothekare erinnert, die manchmal etwas zurückhaltender sind. Diejenigen, die wir getroffen haben, stellten sich selbst nicht als Bibliothekare vor<sup>37</sup>. Mit anderen Worten, die Dimension des Dritten Ortes ist spürbar, selbst wenn man noch nicht alle verfügbaren Dienstleistungen oder die Funktionsweise von *La Bulle* kennt. Es ist ein Ort, an dem der Austausch hauptsächlich informell ist und in diesem Sinne scheinen die «Eintrittsbarrieren» oder die in dieser Arbeit bereits erwähnte *library anxiety* von vornherein niedrig zu sein<sup>38</sup>.

In Bezug auf die Gastfreundschaft gibt es mehrere Elemente, die den Ausschlag geben. Die Einfachheit der Räumlichkeiten, die klaren Farben und die Grösse; die Leichtigkeit des Kontakts mit den Fazilitatoren. Als wir ankamen, hatte *La Bulle* gerade für den Tag geöffnet, als eine Personalversammlung am grossen Tisch zu Ende zu gehen schien. Während ich die Räumlichkeiten erkundete und zum ersten Mal sah, sprachen uns mehrere Mitarbeiter an, hiessen uns willkommen, zeigten Präsenz und erklärten, dass sie zur Verfügung stünden. Die Ansprache durch einen von ihnen war für uns besonders beeindruckend. Er hielt einen schwarzen Rahmen hoch, in dem sich ein Diplom zu befinden schien, und fragte uns: «Ist das nicht klasse?». Diese Frage, die in einem informellen und umgangssprachlichen Ton gestellt wurde, kann aus dem Zusammenhang herausgenommen rhetorisch erscheinen. In diesem Fall war es für uns einfach, sie als eine Einladung zum Austausch zu betrachten<sup>39</sup>. Diese Einladung zur Erfahrung von Gastfreundschaft, die bereits in Kapitel 2.2 (Ferreira und Fratucci 2017) erwähnt wurde, ist allein schon ein «schwaches Signal». Der informelle Aspekt des Dritten Ortes ist hier ein Marker für Gastfreundschaft, da er eine Erleichterung darstellt. In diesem Fall stellt der Vermittler eine Frage, die den Nutzer beteiligt (*involvement*). In dieser Phase ist es vielleicht noch zu früh, um von Partizipation zu sprechen. Der Kreis der Gastfreundschaft, den wir als Modell vorgeschlagen haben, kann jedoch beginnen, sich zu etablieren. Die Schritte hin zu einer möglichen Einbeziehung in die Gemeinschaft beginnen, sobald der Nutzer den Ort betritt. Der informelle Austausch mit einem Mitglied der Gemeinschaft ist jedoch eine zusätzliche Einladung, ein Vorschlag für den Nutzer, sich mit dem Ort und seinen Bewohnern vertraut zu machen.

Am selben Abend machten wir die Erfahrung der Teilnahme. Während der monatlichen Sitzung mit Gemeindevertretern, Bewohnern und Fazilitatoren von *La Bulle* nahmen wir an mehreren Diskussionen teil (Gespräch). Es gab keine Formalitäten oder Vorbedingungen für die Teilnahme, ausser dass man anreisen musste. Eine der Diskussionen betraf Zeitschriftenabonnements, die erneuert, gekündigt oder ersetzt werden sollten. Es wurde insbesondere darüber nachgedacht, wie die Nutzer von *La Bulle* beteiligt werden können, um ihnen die Auswahl der verfügbaren Zeitschriftentitel zu ermöglichen. Eine Diskussion über das Kultur- und Musikangebot beschäftigte uns ebenfalls einen Teil der Sitzung. Insbesondere wurde die Frage nach einer Partnerschaft mit dem gegenüber von *La Bulle* gelegenen Konservatorium gestellt, um jüngeren Kindern den Zugang zu Musikinstrumenten zu erleichtern. Ein sehr junges Publikum (8-12 Jahre) war damit beschäftigt, Kaufvorschläge auf Post-it-Zetteln zu formulieren, die sie dann auf ein Whiteboard klebten.

---

<sup>37</sup> In dieser Arbeit werden wir sie alle als Fazilitatoren bezeichnen, auch wenn sie sich manchmal anders vorstellen.

<sup>38</sup> Wir stellen hier nur das vor, was wir an diesem Tag beobachtet haben, mit allen Verzerrungen, die dies mit sich bringt.

<sup>39</sup> Wir konnten beobachten, wie der Fazilitator den Rahmen an die Wand hängte, nicht weit entfernt von einem Zeitungsausschnitt (Messenger 2022), der über das Ereignis berichtete.

Ein anderer Diskussionspunkt war die Frage, wie man die Nutzer fragen kann, wie wichtig ihnen die Lesegeräte sind. Es wurde auch die Frage der externen Kommunikation, insbesondere über soziale Netzwerke<sup>40</sup>, gestellt. Die Redebeiträge in dieser Sitzung waren frei und wohlwollend. Wir hatten den Eindruck, dass jeder der sieben gezählten Erwachsenen und der ebenso vielen Kinder die Gelegenheit hatte, sich zu jedem Thema zu äussern und gehört zu werden.

Unsere Beobachtung ermöglichte es uns, mindestens zwei der drei von Johnson und Kazmer genannten Elemente der Gastfreundschaft zu bewerten. Erstens, das Verhalten der Bewohner des Ortes, in diesem Fall aller Teilnehmer der Sitzung mit drei Parteien. Das Verhalten war wohlwollend und aufmerksam. Zweitens war die Umgebung gastfreundlich, da alle Teilnehmer nach Belieben auf einer Ebene, um einen Tisch und dann in einem kleinen Kreis sassen. In dieser vertrauten und sicheren Umgebung wurden die ersten Phasen des Kreises der Gastfreundschaft eingeleitet (Erfahrung, Beteiligung, Teilnahme). Die Produkte nach Johnson und Kazmer wurden nur oberflächlich beobachtet, aber die Vielfalt des Angebots und die Beteiligung der Nutzer an der Auswahl schienen darauf hinzudeuten, dass auch dieser Aspekt zufriedenstellend war.

### **3.1.2 HEAD, Bibliothek einer Fachhochschule in der Westschweiz**

Die Bibliothek der *Haute école d'art et design* (HEAD) entstand 2006, als zwei zweihundert Jahre alte Schulen, die *École supérieure des Beaux-Arts* und die *Haute école d'Arts appliqués*, zusammengeführt wurden (HEAD 2018b). Sie ist eine Schwester der Infothek der HEG. Die HEAD ist ebenso wie die HEG Teil des Netzwerks der HES-SO. Die Bibliothek befindet sich in der zweiten Etage des von Le Corbusier inspirierten Gebäudes E, an einem der vier Standorte des HEAD-Campus, im Stadtviertel Charmilles in Genf. Die Bibliothek ist auch Mitglied von SLSP, der Serviceplattform der akademischen und wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz<sup>41</sup>. Neben der Unterstützung von Studenten bietet die Bibliothek der HEAD Spezialsammlungen in den Bereichen Kunst, Design und Architektur sowie Arbeitsbereiche, eine Leseecke und einen Videoraum. Sie verfügt über rund 40.000 Bücher, mehr als 3.000 DVDs und Abonnements von 170 Zeitschriften (HEAD 2018a). Kurz gesagt handelt es sich um eine Spezialbibliothek, die vorrangig für die Gemeinschaft der Hochschule bestimmt ist. Die Bibliothek wurde im Jahr 2022 besucht und beobachtet.

---

<sup>40</sup> Das einzige soziale Netzwerk, das von La Bulle genutzt wird, ist die Facebook-Seite des Intermède-Netzwerks, das die zwölf Bibliotheken der Agglomeration Annemasse umfasst.

<sup>41</sup> Wir stellen fest, dass das Motto von SLSP kein anderes ist als "Von Bibliotheken für Bibliotheken"; siehe Kap. 2.4.





### 3.1.2.1 Beobachtungen

Das Angebot der Bibliothek von HEAD ist beeindruckend, was die Produkte betrifft. Die Vielfalt und Qualität der Sammlungen spiegeln die Exzellenz wider, die die Schule anstrebt (HEAD 2021). In Bezug auf die physische Umgebung ist das Innere der Bibliothek angenehm. Aufgrund der verschiedenen halbgetrenten Räume, die den Nutzern zur Verfügung stehen, und aufgrund der Sorgfalt, die auf eine visuelle Kohärenz verwendet wird, die ein gewisses Prestige widerspiegelt. Dies gilt insbesondere für das Design und die Farben der Möbel: einfach, elegant und harmonisch. Die Dienstleistungen sind jedoch nicht optimal ersichtlich, weder am physischen Eingang der Bibliothek noch auf der Webseite der Bibliothek<sup>42</sup>.

In Bezug auf die physische Umgebung scheint uns die Zugänglichkeit des Ortes unzureichend zu sein, insbesondere für ein Behindertenpublikum. Bei der Betrachtung der Toiletten in der Bibliothek stellten wir fest, dass es unmöglich ist, diese mit einem Rollstuhl zu erreichen, da es keine angepassten Toiletten gibt. Wir untersuchten auch die Zugänglichkeit des Ortes für Nutzer im Rollstuhl. Da sich die Bibliothek im zweiten Stock des Gebäudes befindet, wandten wir uns an das Personal der Schule, um die Frage des Zugangs zu besprechen. In diesem Gespräch erfuhren wir, dass nicht alle Rollstuhlmodelle den Aufzug in Gebäude E benutzen können, in dem sich die Bibliothek befindet. Manuell betriebene Modelle sollten ihn nutzen können, aber elektrische Rollstühle wären wahrscheinlich zu schwer und würden die maximale Belastung des Aufzugs überschreiten. Das Personal machte uns ausserdem darauf aufmerksam, dass die Stufe zum Gebäude E nicht ohne Hilfe eines Dritten überwunden werden kann. In Bezug auf die Ausleihe von Dokumenten wurde uns versichert, dass es für behinderte Menschen möglich sei, diese am Empfang des Gebäudes E im Erdgeschoss abzuholen. Dies ist jedoch nur eine sehr begrenzte Lösung. Die Frage des Zugangs zum Gebäude bleibt bestehen. Darüber hinaus ist der Zugang zu den Bibliotheksräumen für diese Art von Publikum kompliziert oder sogar unmöglich, ein Publikum, das die Bibliothek nicht als Ort des Lernens und somit auch nicht als Ort der Gastfreundschaft nutzen kann.

<sup>42</sup> «Das Bibliotheksteam stellt seine Kompetenzen und Ratschläge in den Dienst der Studierenden, insbesondere um sie bei ihren bibliographischen und ikonographischen Recherchen zu unterstützen, und prüft alle Vorschläge zur Beschaffung» (HEAD 2018a, freie Übersetzung mit Hilfe von DeepL).

Was das Verhalten des Personals an diesem Tag betrifft, so sind die Verfügbarkeit und die Aufmerksamkeit, die sie zeigten, hervorzuheben und zu begrüssen. Es kann jedoch nicht allein die Verantwortung des Personals sein, das Defizit an angemessener Infrastruktur zu beheben. Die Tatsache, dass die Gebäude alt sind, ist keine befriedigende Antwort auf die Frage der Zugänglichkeit und der Einbeziehung aller Zielgruppen in eine HES-SO-Bibliothek. Wir hatten auch keine Interaktion mit anderen Nutzern, was zum Teil auf die geringe Besucherzahl an einem Mittwoch im Juli zurückzuführen ist.

### 3.1.3 Universitätsbibliothek Basel, akademische Exzellenz als Priorität

Die Universitätsbibliothek Basel (UB Basel) ist eines der wichtigsten öffentlichen Informationszentren in der Region Basel. Die Institution verfügt über einen Bestand von 7,5 Millionen Büchern, sowie E-Books, Fachdatenbanken und Zeitschriften. Sie ist eine der grössten wissenschaftlichen Bibliotheken der Schweiz. Die Institution ist gleichzeitig die Kantonsbibliothek von Basel-Stadt und der Öffentlichkeit zugänglich. Die UB wurde 1470 gegründet und ist die älteste weltliche Bibliothek der Schweiz. Als patrimoniale Institution bewahrt sie ihren bedeutenden historischen Bestand, der bis ins 8. Jahrhundert zurückreicht, und macht ihn durch ein umfassendes Digitalisierungsprogramm online zugänglich. In ihrer Rolle als Vermittlerin zwischen Wissenschaft und Gesellschaft bietet sie verschiedenen Zielgruppen einen vielfältigen Lern- und Begegnungsraum (UB Basel 2022). Wir besuchten den zentralen Teil der UB Basel Hauptbibliothek im Juli 2022 für unsere Beobachtungen.

Abbildung 7 - UB Basel - Fotos des Autors - 2022 - CC-BY. Anhang 7



#### 3.1.3.1 Beobachtungen

Was dem Besucher der UB Basel sofort auffällt, ist die Vielfalt der Lern- und Arbeitsbereiche innerhalb eines Gebäudes. Sie verfügt über 900 der insgesamt 1.500 Sitzplätze, die auf die verschiedenen Standorte der UB Basel verteilt sind. Die Hauptbibliothek bietet in der Tat eine aussergewöhnliche Arbeitsumgebung: Einen grossen Lesesaal, ein Lernzentrum mit einer originellen Verteilung von halb abgeschotteten Arbeitsplätzen, einen Pressebereich, Einzel- und Gruppenboxen, Besprechungsräume und eine Vielzahl von Arbeitsstühlen und -einrichtungen auf sechs Etagen, zahlreiche PC- und MAC-Computer zum Abrufen, eine Innencafeteria mit einer Aussenterrasse, einen Ruhe- und Siesta-Bereich, in dem man sich ganz bequem hinlegen kann.



Abbildung 8 - Hauptbibliothek - Arbeitsplätze. 2022 CC-BY – Anhang 8



Die UB Basel bekennt sich zu einem barrierefreien Zugang, was wir als das Bemühen verstehen, die Bibliothek für jedes Publikum, auch für Menschen mit Behinderungen, zugänglich zu machen. Zu diesem Zweck bietet die UB Basel auf ihrer Website die Möglichkeit, um Hilfe bei der Barrierefreiheit zu bitten. Ein Kontakt per Telefon oder E-Mail ist möglich. Der Versand von Dokumenten per Post scheint ebenfalls möglich zu sein, aber der Service ist nicht klar genug erläutert. Auf der Website der UB Basel (2022) wird eine Rampe zum Gebäude der Hauptbibliothek angekündigt, aber wir haben diese vor Ort nicht bemerkt. Es wird auch ein Parkplatz für Menschen mit «eingeschränkter Mobilität» angekündigt. Die Hauptbibliothek erscheint uns aufgrund unserer Beobachtungen als relativ zugänglich.

Hinsichtlich des Produktangebots haben wir uns nicht mit dem riesigen Angebot an Büchern oder den zahlreichen deutschsprachigen Pressetiteln, die in der Pressecke in Papierform erhältlich sind, befasst. Stattdessen können die Räume und Arbeitsplätze einer Bibliothek als Teil ihres Dienstleistungsangebots betrachtet werden. In dieser Hinsicht ist das Angebot der UB Basel beeindruckend und anregend für einen studentischen Besucher.

Das Verhalten des Personals, das in der UB Basel beobachtet wurde, ist nicht überraschend. Es scheint sehr konventionell zu sein, mit Bibliothekaren, die an einem grossen Tisch im ersten Stock des Gebäudes sitzen. Man muss also eine Treppe hinaufsteigen und etwa zehn Meter laufen, um zu ihnen zu gelangen. Wir kündigten an, dass wir das Gebäude zum ersten Mal besuchten, um unserem Gesprächspartner die Gelegenheit zu geben, mit einer Einladung oder einem Willkommen zu antworten. Diese Einladung erfolgte nicht, weder verbal noch durch Gesten. Allerdings beantworteten die Mitarbeiter alle unsere Fragen zur Nutzung und zum Zugang zu den Räumlichkeiten und zum Wifi-Netzwerk. Dies ist eine Haltung, die wir persönlich als eine Tendenz bei Universitätsbibliotheken betrachten, sogar noch mehr als in Fachhochschulbibliotheken, wo die Nähe zu den Bibliothekaren unmittelbarer ist<sup>43</sup>. In diesem Kontext scheinen uns die Bibliothekare Ressourcen zu verkörpern, die der Nutzer als legitim empfinden sollte, wenn er sich an sie wendet. Das Legitimitätsdefizit, auf das Constance Mellon einst hinwies, kann in diesem Fall ein Problem darstellen. Aus diesem Grund sind wir der Ansicht, dass die Gastfreundschaft einer Universitätsbibliothek wie der renommierten UB Basel gegeben ist, wenn der Nutzer alle Barrieren (insb. psychologischer Art) überwindet, um sie in Anspruch zu nehmen.

<sup>43</sup> Während unseres Studiums an der Haute école de gestion besuchten wir alle Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken des Kantons. Unsere Überlegungen basieren nur auf dieser persönlichen Erfahrung.

## 3.2 Der HoReCa-Sektor

### 3.2.1 *The Barista Lab*, trendiges Café im Stadtviertel La Jonction, Genf

Das *Barista Lab* ist ein trendiges Café, das seit 2020 im Stadtviertel *La Jonction* in Genf angesiedelt ist. Das Lokal steht für ein hochwertiges Kaffeesortiment aus saisonalen Bohnen. Das Unternehmen bekennt sich auch zu einem *Savoir-faire*, das die Sorte und die Herkunft des Kaffees respektiert. Es ist vor allem die Leidenschaft für Kaffee und die angenehme Einrichtung, die das Lokal auszeichnet, sowie die umweltfreundlichen Entscheidungen der Produzenten und Lieferanten des Lokals. Der Kaffee stammt aus fairem Handel ohne Zwischenhändler («farm to cup», vom Hersteller in die Tasse) und wird ohne Pestizide angebaut. *The Barista Lab* gibt an, dass es sogenannte *hors-calibre*-Produkte von Genfer Gemüsebauern bezieht und umweltfreundliche Tassen und Verpackungen verwendet (*The Barista Lab* 2020). Es ist ein familienfreundliches Lokal mit einem Spielbereich für Kinder. Wir haben diesen Betrieb für unsere Beobachtungen ausgewählt, weil wir den Eindruck hatten, dass sein Konzept sowohl auf Qualitätsprodukten und einer angenehmen Umgebung als auch auf einer grünen Positionierung beruht, d. h. mit einem «zeitgenössischen» Marketing, das auf eine anspruchsvolle Kundschaft ausgerichtet ist. Diese Positionierung spiegelt sich in den für das Stadtviertel recht hohen Preisen und den Öffnungszeiten wider, die an ein Publikum angepasst sind, das seinen Kaffee an der Bar eher am Vormittag als in den frühen Morgenstunden trinkt<sup>44</sup>. Es handelt sich nicht um ein Café, das man auf den ersten Blick als populär bezeichnen würde, auch wenn es sich im Herzen eines Stadtviertels befindet, in das diese Bezeichnung passt (Stadt Genf 2021). Wir besuchten und beobachteten den Ort an einem Sonntag zwischen 12.00 und 16.00 Uhr, im Juli 2022.

#### 3.2.1.1 Beobachtungen

Der Ort wurde von einem jungen und familiären Publikum belebt, von denen viele zum Brunch kamen. Die Beobachtungen ergaben eine angenehme Erfahrung mit Produkten und Service von zufriedenstellender Qualität.

In Bezug auf das Angebot waren die Hauptprodukte wie Kaffee zufriedenstellend und zeigten eine besondere Sorgfalt bei der Zubereitung. Auf der Speisekarte sind die Alternativen (insbesondere vegan) hervorzuheben.

Die Umgebung war angenehm und bot mehrere Räume und Sitzgelegenheiten: den Barraum, einen Nebenraum «Wintergarten» und eine Terrasse. Hocker, Bänke, Sofas und Stühle standen zur Verfügung. Die Einrichtung war gepflegt und das Design schlicht. Es war also ein Ort wie viele andere und wir konnten keine kulturellen Besonderheiten feststellen; es war die Art von Einrichtung mit sterilem Dekor, die man in allen westlichen Metropolen findet.

In Bezug auf das Verhalten des Personals war der Service zufriedenstellend, da er der Atmosphäre des Ortes entsprach. Es war einfach, zu kommunizieren, aber es gab keine spezielle Vertrautheit oder etwas Besonderes. Dies sind die schwachen Signale eines standardisierten kommerziellen Services. Die Stimmung unter dem Personal hinter der Bar war fröhlich, was ein wichtiger Faktor der Gastfreundschaft ist, den wir bisher weder festgestellt noch angesprochen haben.

---

<sup>44</sup> *The Barista Lab* öffnet an Wochentagen um 8.00 Uhr morgens, während das benachbarte L'Arlequin um 6.00 Uhr morgens öffnet.

Wir können hier die Hypothese aufstellen, dass durch regelmässige Besuche dieses Ortes allmählich eine Verbindung zwischen dem Personal und den Gästen entstehen könnte. Diese Loyalität könnte eventuell zu Beziehungen führen, bei denen die kommerzielle Dimension in den Hintergrund tritt. Wir waren nicht in der Lage, dies zu überprüfen. Gegenüber den anderen Nutzern des Ortes beschränkten sich unsere Erfahrungen auf ein paar schüchterne Höflichkeitsfloskeln in der Nähe der Toiletten, obwohl an diesem Tag viele Gäste anwesend waren. In diesem Sinne kann das Zusammenleben zwischen den Nutzern des Ortes als neutral oder glatt bezeichnet werden<sup>45</sup>.

Es ist also eine positive Erfahrung aus kommerzieller Sicht, aber die Gastfreundschaft, die an diesem Ort beobachtet wurde, entspricht nur dem kommerziellen Aspekt und nicht der Logik eines Dritten Ortes, der durch Begegnung, spontanen informellen Austausch und Inklusion gekennzeichnet ist.

### **3.1.3 *La Barje*, drei Erfrischungsstände einer soziokulturellen Genfer Vereinigung**

*La Barje* ist eine Genfer Non-Profit-Organisation, die 2004 gegründet wurde und als gemeinnützig anerkannt ist. Als Unterzeichnerin der Charta der Sozialen und Solidarischen Ökonomie (*Après Genève* 2005) hat die Organisation ein nachhaltiges Wirtschaftsmodell entwickelt. *La Barje* bekennt sich zu einer demokratischen und transparenten Arbeitsweise und gibt an, dass sie die Umwelt respektiert, indem sie ihren ökologischen Fussabdruck minimiert. Die Hauptaufgabe der *Barje* besteht darin, die sozialen Bindungen zwischen den Genfern zu stärken und soziales Wohl zu schaffen. Um dies zu erreichen, betreibt *La Barje* insbesondere drei Buvetten (kleine Gastwirtschaften im Freien), die es jedem ermöglichen sollen, sich öffentliche Orte wieder anzueignen und sie aufzuwerten. Dies ermöglicht es der Organisation ebenfalls, ihre Aktivitäten zu finanzieren. Der Verein bietet ein kulturelles Angebot, das auf Innovation und Vielfalt setzt. Der Name des Vereins leitet sich aus der Zusammenziehung der Begriffe «Bar» und «jeunes» ab (*La Barje* 2017). Wir besuchten die drei Buvetten im Juli 2022: die *Chaloupe à vapeur* im Park *Perle du Lac*, die neue Buvette im *Jardin des Nations* und die älteste, die Buvette an der Promenade des Lavandières am Ufer der Rhône.

---

<sup>45</sup> N.B. Der Ort war belebt, aber es gab keinen auffälligen Austausch zwischen den Gästen, die getrennt kamen.

Abbildung 9- *La Barje* 2022 - CC-BY - Anhang 9



*La Barje* könnte sich den Slogan von McDonald's «Come as you are»<sup>46</sup> zu eigen machen. Wir wählten diesen Ort wegen seiner Ausrichtung als Verein, als die kommerzielle Ausrichtung der Buvetten abschwächt. Es ist ein Ort, der zweifellos eine eigene soziologische Studie verdienen würde, um zu versuchen, die Verhaltensweisen, die hier anzutreffen sind, zu erfassen. Während unserer Beobachtungsphase haben wir jedoch einige Aspekte festgestellt, die wir für interessant halten.

### 3.1.3.1 Beobachtungen

Beginnen wir dieses Mal mit den Aspekten, die verbessert werden sollten. Die Zugänglichkeit der *Barje*-Buvetten ist nicht optimal. Am auffälligsten ist wahrscheinlich die Buvette *Les Lavandières*, die für Rollstuhlfahrer nur schwer zugänglich ist; wir konnten dies persönlich beobachten. Ein Nutzer im Rollstuhl kann sich dort nur mit Hilfe eines Dritten fortbewegen. Obwohl jedermann willkommen ist, bleibt die Ergonomie der Fortbewegung ein wichtiger Aspekt der Gastfreundschaft eines Ortes. Mehrere Stufen verhindern, dass man sich dem Imbisswagen nähert und dann über weitere Stufen auf die Höhe des erhöhten Tresens gelangt. Da sich das Personal in der Regel im Inneren des Wohnwagens aufhält, kann man sich vorstellen, dass ein spontaner Zugang für ein behindertes Publikum schwierig ist. Dasselbe gilt für den *Jardin des Nations*, wo der Kies um die Buvette herum und die Stufen ein Hindernis darstellen. Dies ist eine physische Barriere, für die man sich etwas überlegen sollte, um sie zu überwinden.

Abgesehen von diesem Aspekt ist der Zugang zu aussergewöhnlichen Orten eine Stärke von *La Barje*. Das Ufer der Rhône, wo das Publikum buchstäblich mit den Füßen im Wasser stehen kann, die *Perle du Lac* mit ihrem atemberaubenden Blick auf die Alpen und die Herausforderung, das Niemandsland des *Jardin des Nations* wiederzubeleben, unterstreichen die Bedeutung der Umgebung ebenso wie die Idee, sich die Vergänglichkeit anzueignen<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> Im Jahr 2010 zeigte McDonald's Frankreich einen schwulenfreundlichen Werbespot, der die Öffentlichkeit in all ihrer Vielfalt dazu einlud, sich bei McDonald's willkommen zu fühlen (2010).

<sup>47</sup> Die Buvette im Jardin des Nations entstand im Rahmen einer städtebaulichen Übergangsphase (Jardin des Nations 2021).

Die Farbwahl scheint einen Regenbogen widerzuspiegeln und vermittelt den Eindruck, dass *La Barje* ein Ort ist, an dem die Vielfalt ein akzeptierter und geforderter Bestandteil ist.

Eine kurze Karte ist das, was man normalerweise von einer Buvette erwartet. Das Angebot ist einfach, «ohne Schnickschnack» und vermittelt Geselligkeit: unter anderem Aufschnitt- und Käsebrettchen, Crêpes, Bier, hausgemachte Limonade. Es handelt sich um einfache Gastronomie, die «auf die Schnelle» konsumiert werden kann und die Philosophie eines Ortes widerspiegelt, an dem es offensichtlich keinen Platz für Geziertheit gibt.

In Bezug auf das Verhalten des Personals von *La Barje* und seiner Besucher liefert uns die Beobachtung einige Elemente, die den Geist des Ortes aufzuzeigen scheinen. Der Ton des Personals ist manchmal humorvoll (*Chaloupe à vapeur*) und auf jeden Fall meistens freundlich. Der Geist des «Come as you are» zeigt sich auch in der allgemeinen Erscheinung: Es scheint keinen Dresscode zu geben<sup>48</sup>. Die Besucher scheinen «näher» zu sein als in einem klassischen Restaurant. Die informelle Komponente ist bei den Unterhaltungen, der Platzierung der Besucher und der Aneignung des Raumes sehr präsent. Der Begriff «Tisch», wie er in der Gastronomie verwendet wird, ist hier verschwommen, da die Platzierung frei und sogar leicht anarchisch ist – auch wenn die Gäste wie anderswo Schlange stehen, um bedient zu werden. Die soziale Dimension ist sehr präsent; der Imbiss scheint nur ein Vorschlag unter vielen für den Besucher zu sein. Entspannen, Lachen, Musik machen und Feiern scheinen Aktivitäten zu sein, die ausserhalb der kommerziellen Transaktionen zugänglich sind, da niemand überprüft, wer konsumiert oder konsumiert hat.

Die Externalität, die mit dem Prinzip des Ortes – Schaffung von sozialen Bindungen und Gemeinwohl – gemeint ist, scheint bei der Beobachtung offensichtlich zu sein. In einem klassischen Restaurant oder sogar in einem Nachtclub ist es schwieriger, die Atmosphäre und den menschlichen Austausch zu geniessen, ohne etwas zu konsumieren. In diesem Sinne und trotz einiger Hindernisse, die mit der Zugänglichkeit zusammenhängen, betrachten wir *La Barje* als einen inspirierenden Ort der Gastfreundschaft.

### **3.2.3 Volkshaus Basel, elegante Unterkunft am Rheinufer**

Das *Volkshaus Basel* wurde 1925 gegründet und im Jahr 2020 vollständig renoviert. Es bietet einen Hotelservice, eine Bar, eine Brasserie und einen Festsaal für Veranstaltungen wie Galadiners, Theateraufführungen, Konzerte und Hochzeiten. Das Volkshaus befindet sich nur wenige Schritte vom Rhein entfernt in der Altstadt von Basel. Das Haus präsentiert sich als eine Institution, in der Begegnung, Genuss, Architektur, Kunst und Kultur im Mittelpunkt stehen. Gastfreundschaft, Weltoffenheit, Tradition und Innovation sind die zentralen Werte des Hauses. Sein Motto lautet «Freude schenken, Freude erleben» (Volkshaus 2017). Wir haben diesen Ort der Gastfreundschaft im Juli 2022 besucht.

---

<sup>48</sup> Einige Angestellte haben ein ungepflegtes Aussehen, das in der Gastronomie sonst nicht üblich ist.



Abbildung 10 - Volkshaus Basel - 2022 - CC-BY – Anhang 10



Das Volkshaus Basel befindet sich in einem Gebäude mit einer schlichten und eleganten Architektur. Nach dem Haupteingang findet sich der Besucher in einem gepflasterten Innenhof wieder, der mit Platanen bepflanzt ist, schlicht und kokett zugleich. Die Lichterketten, die zwischen den Bäumen hängen, verleihen dem Ort einen Hauch von *guinguette* und etwas Aussergewöhnliches, wie eine privilegierte Insel ausserhalb der Stadt. Dies ist ein angenehmer erster Eindruck für diejenigen, die zum ersten Mal hierherkommen. Die Sorgfalt, die auf diese Einrichtung verwendet wird, sagt jedoch nicht viel über die sozialen Vorstellungen aus, die sich dort abspielen, oder über den Platz, den die Gastfreundschaft an diesem Ort einnimmt. Wenn ein Ort eine Atmosphäre schaffen kann, dann ist dies als «Umgebung» zu verstehen, wie Johnson und Kazmer es ausdrücken (2011).

Abbildung 11 – Volkshaus Basel – Freischänkfläche im Hof – [Mattes](#) 2012 – [CCBY DE](#) – Anhang 11



(Mattes 2012)

An der Rezeption stehen frisches und sprudelndes Wasser und Obst für die Besucher bereit. Die Begrüssung ist einfach, herzlich und ohne andere Formalitäten als die Nennung des Namens der Reservierung. Es ist ein willkommener Einstieg für den Besucher, sich nicht rechtfertigen oder gar ausweisen zu müssen. Dies zeugt von Vertrauen gegenüber dem Besucher und erinnert an Gastfreundschaft. Beim Betreten des Schlafzimmers ist die Harmonie des Dekors noch ausgeprägter. Nichts scheint bei der Wahl der Farben, der Materialien und der Einrichtung dem Zufall überlassen worden zu sein. Der Stil des Zimmers besitzt einen leicht gediegenen Touch. Nach dem Rundgang scheinen die Bedingungen für einen angenehmen Aufenthalt gegeben zu sein. Man spürt, dass man sich in einem Umfeld befindet, in dem Diskretion wichtiger ist als ein reicher Austausch, in dem Intimität wichtiger ist als ein Treffen mit anderen oder Fremden. Dies entspricht den Erwartungen, die man an ein urbanes und modernes Hotel stellen kann. Es herrscht eine helvetische Ruhe. Dies ist eine Beobachtung, die wir während des Frühstücks machen und die die Wahrnehmung des Ortes und seiner Atmosphäre polarisieren kann. Ruhe ist in einem Unterkunftsbetrieb willkommen, aber sie kann auch als ungastlich empfunden werden. Das Murmeln und Tuscheln der Gäste während des Frühstücks hat etwas Manieriertes und leicht Beängstigendes. Für diejenigen, die es gewohnt sind, Mahlzeiten als Momente des Teilens und der Vitalität zu erleben, kann es unangenehm sein, sich diskret zu verhalten, um sich in die Masse einzufügen. Das Schweigen in diesem Kontext scheint auf einer stillschweigenden sozialen Konvention zu beruhen – auch wenn einige Einrichtungen dies formell verlangen – und man muss sich damit abfinden.

Was die Produkte und Dienstleistungen betrifft, können wir den hohen Komfort der Zimmer und Betten sowie die angenehme Einrichtung des Hotels im Allgemeinen betonen. Da das Frühstück nur im Haus serviert wird, werfen wir dem Personal einen enttäuschten und unschlüssigen Blick zu. Das Personal kommt uns entgegen, indem es uns schliesslich anbietet, uns im Hof niederzulassen. Dort können wir es uns bequem machen, und es scheint, als würde man uns einen Gefallen tun. Dies ist eine Geste, die unserer Meinung nach in den kommerziellen Bereich der Gastfreundschaft gehört. Ihre Wirkung beruhigt den Besucher in der Anerkennung seiner Alterität, des individuellen Anteils, der ihn von einem anderen unterscheidet (Ferreira und Fratucci 2017).

### 3.3 Synthese

Es mag wichtig erscheinen, sich darüber im Klaren zu sein, was man von Gastfreundschaft erwartet, insbesondere, um nicht enttäuscht zu werden, wenn sie dem Besucher in einem bestimmten Kontext angeboten wird. Wir können jedoch die Hypothese aufstellen, dass die Erwartungen eines Besuchers, wenn er einen Ort der Gastfreundschaft aufsucht, nicht alle bewusst sind. Dies ist ein Gedanke, den wir mit den Mitarbeitern der *Infothèque* der HEG besprochen haben<sup>49</sup>. Es kann vorkommen, dass ein Nutzer einen gastfreundlichen Ort aufsucht, ohne genau zu wissen, was er dort sucht, wie es manchmal in einer Bibliothek der Fall ist.

Wir waren der Meinung, dass die Rolle des Bibliothekars, des Fazilitators oder des Restaurators darin bestehen könnte, sich dieser Herausforderung zu stellen, nämlich auf den anderen zuzugehen und ihm zu helfen, ein Bedürfnis zu formulieren, seine Neugier zu wecken oder einen Wunsch zu äussern. Manchmal entsteht ein Bedürfnis durch Versuche, manchmal wird es erfüllt, ohne dass man es erwartet. Das Wichtigste ist zweifellos, dass klar und deutlich ist, was eine Gemeinschaft und ein Ort zu bieten haben, so dass der Besucher in der Lage ist, sich darauf einzustellen (Infothèque 2022).

Aus unseren Beobachtungen geht hervor, dass es eine Vielzahl von Möglichkeiten gibt, Gastfreundschaft anzubieten und zu erleben. Diese Gastfreundschaft ist oft mit kontextuellen Gegebenheiten verbunden. Bestimmte Umstände (kommerzielle Dimension, Auftrag einer Institution, soziale Konventionen, Art des Publikums...) können von einigen Nutzern als positiv und von anderen als weniger positiv empfunden werden. Die relative Stille eines Ortes scheint uns symptomatisch für diese Vielfalt an Wahrnehmungen zu sein. Je nach Erwartung und je nach Kontext kann die Stille – oder zumindest die Ruhe – eines Ortes ein Vorteil sein, jedoch auch eine Einschränkung oder sogar einen Mangel an Gastfreundschaft darstellen. Ein und derselbe Nutzer kann an einem Tag oder in einer Woche verschiedene Orte besuchen, an denen er möglicherweise widersprüchliche Erwartungen hat.

Andererseits stellen wir fest, dass ein gewisses «Loslassen» die Norm sein kann<sup>50</sup>. Dies schien uns in den verschiedenen Barje-Buvetten oder im Dritten Ort *La Bulle* der Fall zu sein. Oder es kann ein Mittel sein, um den Besucher und seine Erwartungen aufzuwerten, zum Beispiel, wenn eine Institution und die dort Beschäftigten entscheiden, ein Protokoll zu lockern (Frühstücksservice im Freien). In beiden Fällen ist dies ein Vorteil, da das Loslassen ein Gefühl des Vertrauens vermittelt, Vertrauen in das Publikum und in die Unvorhersehbarkeit der Begegnung. Dies scheint uns, abgesehen von den Besonderheiten jedes Ortes, ein privilegierter Weg zur Gastfreundschaft zu sein.

---

<sup>49</sup> Mehrere Gruppen- und Einzelgespräche mit dem Team der *Infothèque* zwischen März und Juni 2022.

<sup>50</sup> Idem. Interviews mit den Mitarbeitern der *Infothèque*.



## **4. Anwendung der Gastfreundschaft in der neuen Infothek der HEG**

Die zahlreichen formellen und informellen Gespräche mit den Bibliothekaren der HEG boten die Gelegenheit, an die Priorität ihrer Aufgaben zu erinnern: die Gemeinschaft der Hochschule zu begleiten und zu versuchen, ihre Bedürfnisse in Bezug auf Forschung, Dokumentation und Arbeitsraum zu befriedigen. Nachdem dieser Rahmen geschaffen worden war, konnten die Überlegungen zu den Herausforderungen und Perspektiven im Zusammenhang mit einem künftigen neuen Standort für die Infothek beginnen. Die Frage nach einer möglichen Erweiterung der Gemeinschaft wurde die meiste Zeit über als Postulat für die Überlegungen aufgestellt. Konkret stellten wir uns die Frage nach dem Kerngeschäft der Bibliothekare in diesem akademischen Kontext. In dieser Überlegung stand Gastfreundschaft nicht im Mittelpunkt. Sie diente uns als roter Faden und als Vorwand für die Diskussion, aber sie löste unterschiedliche Reaktionen und einen sehr gemässigten Enthusiasmus aus. Diese Reaktion des professionellen Feldes ist nicht überraschend. Daher versuchen wir mit dieser Arbeit, ein Werkzeug für Fachleute bereitzustellen.

### **4.1 Kompetenzen und Haltung von Bibliothekaren**

#### **4.1.1 Integrität**

In unseren Interviews betonten die Bibliothekare der HEG die Notwendigkeit der Integrität bei ihrer Arbeit. Dies ist ein Begriff, der als solcher nicht in der Wertecharta der Institution (2019) enthalten ist. Dennoch schien er ein zentrales Anliegen zu sein. Wir haben ihn als den Willen der Bibliothekare verstanden, stets darauf zu achten, dass ihre Aufgaben erfüllt werden. In der Realität ist die Umsetzung von Werten, Aufgaben und sogar von konkreten «guten Praktiken» nicht immer einfach. Auch hier zeigten unsere Gespräche mit dem Team der Infothek den Willen, einen möglichst klaren Rahmen und eine Ethik zu definieren. Dennoch räumten die Bibliothekare teils still, teils explizit ein, dass dieser Rahmenentwicklungsfähig ist. Es handelt sich um einen Kurs, der es ermöglicht, «so nah wie möglich» an den Werten der Institution zu navigieren, je nachdem, was gerade passiert. Beispielsweise wurden in dem Semester, in dem wir diese Arbeit vorbereiteten, Fälle von Diebstahl durch einen Nutzer gemeldet. Die Bibliothekare gaben zu, dass diese Art von kriminellen Verhalten komplexe und heikle Fragen aufwirft. Wir werden hier nicht auf alle eingehen, denn das Wichtigste, was über diesen Fall hinausgeht, ist sicherzustellen, dass man in der Lage ist, sich gegenüber der Gemeinschaft zu «rechtfertigen». Eine Position zu beziehen, Dienste und Richtlinien festzulegen und zu dieser Position zu stehen, ist zwangsläufig heikel. Jede Entscheidung kann zu Frustrationen, Protesten oder einfach nur zu Unverständnis in der Gemeinschaft führen.

Dies gilt insbesondere für die Öffnungszeiten der Institution, insbesondere als Ort des Lernens, aber auch der Gastfreundschaft. In unseren Gesprächen wurde ausserdem die Idee eingebracht, dass Gastfreundschaft in erster Linie gegenüber der akademischen Gemeinschaft verstanden wird. Diese Position erscheint uns sowohl realistisch als auch im Widerspruch zur Idee der Gastfreundschaft. Wie wir in Kapitel 2.8 zu den Grenzen des Modells festgestellt haben, sind die Ressourcen der Infothek auf die strikte Erfüllung ihrer Aufgaben beschränkt.

### 4.1.2 Verfügbarkeit

Gemeinsam mit den Bibliothekaren haben wir die Problematik der Verfügbarkeit angesprochen. Diese Überlegung erschien uns wichtig, insb. im Eingangsbereich der Infothek, der im Allgemeinen als «Empfang» bezeichnet wird. Wir beobachteten mehrmals, dass die Bibliothekare, die am Schalter der Infothek sitzen, mit anderen Aufgaben als dem Empfang der Nutzer beschäftigt sind. Manchmal fanden sich die Bibliothekare mit Kopfhörern auf den Ohren mitten in einer Videokonferenz wieder. Dadurch sind ihre Verfügbarkeit und ihre Aufmerksamkeit für die physisch anwesenden Nutzer nicht absolut. Diese Absolutheit gibt es wahrscheinlich nirgendwo in der Praxis. Wichtig scheint uns einerseits, dass man sich der Herausforderungen bewusst ist, die mit der Verfügbarkeit des Bibliothekars am Empfang verbunden sind, insb. der Gastfreundschaft. Andererseits stellt sich die Frage, ob eine absolute Verfügbarkeit wünschenswert ist. Die Verfügbarkeit und Aufmerksamkeit von Bibliothekaren, die nichts anderes zu tun haben, als zu warten und die Kunden zu beobachten, kann für die Nutzer auch beunruhigend sein. Mit anderen Worten: Die Bibliothekare der Infothek sind sich über die Notwendigkeit einig, verfügbar zu sein, ohne die Verfügbarkeit absolut zu setzen.

### 4.1.3 Loslassen: Unvorhergesehenes und Unvollkommenes zulassen

Ein Begriff, den ein Mitglied des Infothekenteams erwähnte, scheint uns für einen Ort der Gastfreundschaft wesentlich zu sein: das Loslassen. Wir haben diesen Begriff mit mehreren Bibliothekaren in Gesprächen erörtert. Er scheint uns sowohl ein Vertrauen in die Gemeinschaft als auch in die zur Verfügung stehenden Ressourcen zu sein, um Unvorhergesehenes aufzunehmen. Es ist zweifellos auch die Akzeptanz, dass es immer Misserfolge gibt, insbesondere beim Empfang der Nutzer und beim Ausdruck von Gastfreundschaft. Für Aurélie Bertrand, eine bereits in dieser Arbeit zitierte Kollegin, wird das Loslassen durch die Autonomie im Sinne von Unabhängigkeit und Handlungskompetenz der Nutzer (*empowerment*) erreicht. Sie bezeichnet dies allgemeiner als «Befähigung der Bürger» (Bertrand 2020, unsere Übersetzung). Transversalität bedeutet, dass man sich auf die Kompetenzen der Gemeinschaft verlässt, und ermöglicht es beispielsweise einem Kollegen, die Arbeit zu übernehmen, wenn ein Nutzer eine spezifische Anfrage stellt. Auch das Eingeständnis, dass man etwas nicht weiss, dass man sich erkundigen oder etwas weitergeben muss, ist Teil der Logik des Loslassens.

### 4.1.4 Autonomie: Begleiten, machen lassen, ergänzen

Sobald der Bibliothekar zugibt, dass er nicht alles im Griff hat, gibt er dem Nutzer auch zu verstehen, dass er nicht alle seine Anfragen beantworten kann. In einem Prozess der Autonomie der Nutzer und damit der Gemeinschaft schlug uns ein Mitglied des Teams die folgende einfache Methode vor: begleiten, machen lassen, ergänzen. Wenn ein Nutzer sich in der Infothek vorstellt, kann es vorkommen, dass er viele Fragen hat, die es zu beantworten gilt. Die Rolle des Bibliothekars, so wie wir sie in unseren Gesprächen verstanden haben, ist die eines Führers. Die Herausforderung besteht darin, ein, zwei oder sogar drei Bedürfnisse des Nutzers zu identifizieren und diese in einer Reihenfolge ihrer Wichtigkeit zu behandeln. Es geht darum, die Bedürfnisse zu «segmentieren». Mit anderen Worten, der Bibliotheksführer kennt den Weg, aber nicht unbedingt das Ziel. Sobald die Bedürfnisse identifiziert sind und der Nutzer «auf die Spur» gebracht wurde, bedeutet Autonomie, ihn eine Zeit lang sich selbst zu überlassen. In einer zweiten Phase, wenn der Nutzer auf seinem Weg vorangekommen ist, kann der Bibliothekar seinen Beitrag zu eventuellen unbeantworteten Fragen ergänzen. Die Autonomie der Nutzer und seine Handlungskompetenz, die wir in unseren Interviews erfahren haben, scheinen der Kern des Berufsbildes der Bibliothekare zu sein.

#### 4.1.5 Beschilderung

Um die Bereiche der Bibliothek und die entsprechenden Aktivitäten zu kennzeichnen, kann man auf Beschilderungen zurückgreifen. Wir haben diese Frage in einem Interview angesprochen, und das Mindeste, was man sagen kann, ist, dass diese Möglichkeit wenig überzeugend war. In der Tat bleibt die Frage, ob die Nutzer die verschiedenen Hinweise, die in einem gastfreundlichen Ort angebracht sind, wirklich lesen. Eine Idee, die von einem Teammitglied vorgebracht wurde, war, die visuellen Codes zu brechen, indem man aus dem Corporate Design, d. h. der grafischen Charta der HEG, ausbricht. Nutzer und Räume könnten auf auffällige, sogar «kitschige» Weise gekennzeichnet werden. Warum sollte man nicht dem Humor Raum geben? Es wurde sogar die Idee vorgeschlagen, die HEAD zu bitten, ein grosses Schild zu gestalten, das die Infothek ausserhalb des Gebäudes kennzeichnet. Diese Idee klingt sehr gut und passt zu unserer Absicht, im kommerziellen Sektor innovative und gewagte Kommunikationshaltungen und -methoden zu finden. Diese Idee gilt in geringerem Masse auch für die Online-Kommunikation. Die Bibliothek als Ort der Gastfreundschaft ist für uns in erster Linie ein physischer Ort, der sichtbar und einladend sein muss. Diese Bestätigung ihrer Identität und Gastfreundschaft scheint uns das Sprichwort «Ich habe Licht gesehen, also habe ich besucht» auf brillante Weise zu verkörpern. Anders ausgedrückt, und wie mehrere Bibliothekare in Interviews betonten, weiss ein Nutzer nicht immer, was er in der Infothek tun oder suchen will. Die Rolle der Bibliothekare besteht darin, ihm gegebenenfalls zu helfen, eine Antwort auf dieses unausgesprochene Bedürfnis zu finden – eine bestimmte Art, Gastfreundschaft zu begreifen.

#### 4.2 Eingangsbereich, Empfangsbüro und «Service-Bar»

Das Projekt zur Gestaltung der Gebäude C und E der HSG (Haute école de gestion 2021) sieht vier verschiedene Bereiche nach dem Modell von Jochumsen (*et al.* 2012) vor:

- einen Begegnungsraum, der eine «Dienstleistungsbar» umfasst
- einen Lernraum
- einen Raum der Inspiration
- einen Raum der Kreativität

Das Projekt «Dritter Ort», das dem Umzug und der Neugestaltung der Infothek entspricht, soll dienstleistungsorientiert, hybrid (sowohl digital als auch physisch), flexibel und skalierbar, von der und für die Gemeinschaft konzipiert sein (Haute école de gestion 2021).

##### 4.2.1 Service-Bar: Lesbarkeit und Verfügbarkeit

Die Idee der «Service-Bar» wird ab 2019 auf Anregung von Elise Point, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der HEG und verantwortlich für die Betreuung des Projekts in der Ausrichtung «Nutzer», vorgestellt<sup>51</sup>. Das Konzept ist entwicklungsfähig und seither Gegenstand von Beiträgen mehrerer Beteiligter des Projekts zur Gestaltung der Gebäude C und E der HEG. Die Parallelen zur Welt der Gastronomie sind offensichtlich und genau das ist der Vorteil des Konzepts: Lesbarkeit der Dienstleistungen und Verfügbarkeit der Personen (Epron 2022). Die Idee ist, dass die Nutzer einerseits leicht erkennen können, welche personellen Ressourcen (Barkeeper, Bibliothekar, Fazilitator...) ihnen zur Verfügung stehen, um auf ihre Anfragen zu antworten, und andererseits, welche Dienstleistungen angeboten werden.

---

<sup>51</sup> Zu den Teilnehmern an den Überlegungen zum Konzept der «Service-Bar» gehören, unter anderem, Elise Point, Benoit Epron, René Schneider und der Autor dieser Arbeit.

Das Konzept der Verfügbarkeit, das im vorherigen Kapitel erwähnt wurde, wirkt der «Angst zu stören» entgegen, der man in einer Bibliothek begegnen kann. Wie in einer Bar weiss der Nutzer, dass seine Anfragen legitim sind und dass jemand zur Verfügung steht, um sie zu beantworten. Das Konzept der Sichtbarkeit, Lesbarkeit und Klarheit der Dienstleistungen erinnert auch an gastronomische Einrichtungen, in denen das Angebot für den Besucher im Allgemeinen verständlich ist. Ein Menü und eine kurze Erklärung verdeutlichen den Gästen schnell das Angebot, so dass sie wissen, welche Erwartungen die Einrichtung erfüllen kann. In der zukünftigen Infothek der HEG könnte man sich vorstellen, dass eine «Service-Bar» am Eingang entsteht, anstelle des traditionellen «Ausleihbüros», auch «Empfang» genannt.

Man beachte auch, dass das Personal in einer Bar in der Regel sichtbar steht und dass die Aufmerksamkeit für die Umgebung (Raum, Besucher, Atmosphäre) von grösster Bedeutung ist. Ein guter Barkeeper oder Kellner spürt die Atmosphäre eines Ortes und kann sogar viele Wünsche seiner Gäste vorwegnehmen. Dies erfordert Erfahrung, einen guten Überblick – wie ein Sportler auf dem Spielfeld – und Beobachtungsgabe. Beim Konzept der «Service-Bar» ist die Art und Weise, wie die Dienstleistungen der Bibliothek angezeigt, erklärt oder sogar verbal angeboten werden, von entscheidender Bedeutung. In einem Ort der Gastfreundschaft, wie wir ihn konzipieren, ist vor allem die Verfügbarkeit und in gewisser Weise die Erreichbarkeit der Vermittler relevant. Ohne die Gewohnheiten der Bibliothekare unbedingt auf den Kopf zu stellen, erscheint es uns nützlich, dieses Konzept im Hinterkopf zu haben, um ihre Rolle und ihre Haltung am Eingang der Infothek weiterzuentwickeln.

#### 4.2.2 Die Ausleihtheke: ein unverzichtbares Möbelstück

Unter den Überbleibseln der traditionellen Bibliotheken ist der Auslehtisch – manchmal auch Desk genannt – ein absolutes Muss. Er ist mehr als nur ein Möbelstück, denn er ist in der Regel der Ort in einer Bibliothek, an dem der Nutzer den ersten Kontakt mit einem Bibliothekar hat. Anders ausgedrückt: es ist ein Durchgangsort für den Besucher, auch wenn er selbstständig seinen Geschäften nachgeht. Die Bibliothekare sitzen in der Regel hinter diesem Schreibtisch und als Nutzer ist es nicht immer offensichtlich, was ihre Aufgabe ist. Sicher, dieser Bibliothekar verwaltet die Transaktionen im Zusammenhang mit der Ausleihe von Dokumenten und kann grundlegende Informationen erteilen.

Aber was genau macht der Bibliothekar? Beobachtet er mich? Ist er mit etwas Wichtigem beschäftigt, aus dem ich ihn nicht wegen einer dummen Frage herausholen würde? Dies sind nur einige der Fragen und Ängste, die einen Nutzer zurückhalten können. Sie können ihn daran hindern, sich legitimiert zu fühlen, zu «stören», d. h. den Bibliothekar einfach zu bitten.

Aus diesem Grund ist die Wahl des Möbels, das als Auslehtisch und als Empfang für die Nutzer dient, nicht unbedeutend. Mal minimalistisch und billig, mal prunkvoll und pompös, ist dieses Möbelstück das Aushängeschild der Institution. Wenn man in einer fremden Stadt eine Bar oder ein Restaurant sucht, haben das Aussehen und die Dekoration einen Einfluss auf die Wahl des Lokals. Sie vermitteln einen Eindruck, einen Vorgeschmack auf das, was den Besucher erwartet. Aufgrund der Gespräche, die wir im Rahmen dieser Arbeit mit Fachleuten geführt haben, behaupten wir, dass dies in gewissem Masse auch am Empfang einer Bibliothek der Fall ist. Die Möbel, zu denen auch der Auslehtisch gehört – ob man ihn nun Desk, Servicebar oder anders nennt –, sollten die Identität einer Bibliothek widerspiegeln. Das Mobiliar «gibt den Ton an», es nimmt die Atmosphäre des Ortes vorweg. Wenn man zum Beispiel an eine Bibliothek mit Kulturgut denkt, kann ein prestigeträchtiges Möbelstück durchaus Sinn machen. Das Schöne, Grosse und Prestigeträchtige kann auch einschüchternd wirken, was man bei einem Ort der Gastfreundschaft vermeiden möchte.

Für Barbara Bay (2017) ist es wichtig, eine «Ästhetik der Gastfreundschaft» zu entwickeln. In einer Bibliothek, wie auch in einem Krankenhaus, sieht sie die Herstellung von Gastfreundschaft als «ein kollektives Werk», das den «inneren Zusammenhalt» der Institution widerspiegelt. In diesem Konzept der Gastfreundschaft sind die Nutzer Mitwirkende: man sammelt «die Erzählungen ihrer Erfahrungen und Gefühle», um privilegierte Beziehungen aufzubauen. Die Begleiter (oder Fazilitatoren) haben eine wohlwollende und beruhigende Rolle (Bay 2017). Man kann davon ausgehen, dass diese Beziehung des Vertrauens und der Transparenz bereits beim Betreten eines gastfreundlichen Ortes beginnt, insbesondere an der Ausleihtheke einer Bibliothek. Von daher gilt es, den physischen Empfang in einer Bibliothek zu einem Durchgang zu machen, der dem Besucher Vertrauen vermittelt, damit der Besucher keine Angst hat, nicht am richtigen Platz zu sein, wenn er den Ort besucht.

Für Françoise Sarnowski (2017) ist ein Besucher, der Vertrauen hat, «im Flaniermodus». Dies ist wahrscheinlich eher der Fall, seit die Bibliothek nicht mehr unbedingt ein strenger und elitärer Ort ist, sondern spielerisch und für alle Zielgruppen zugänglich wird. Neue Geschmäcker, neue Nutzer, sagt uns Christine Soulas (2017). So erscheint es sinnvoll, von den Bedürfnissen der Gemeinschaft auszugehen, um eine Bibliothek «neu einzurichten», oder sogar, um diese neu zu erfinden.

«Adieu, Gewissheiten», hallo Veränderung! Wenn der Bibliothekar danach strebt, ein «vertrautes» Wesen zu werden (Soulas 2017, S. 12), muss auch sein Arbeitsumfeld ein solches werden. Das massive Möbelstück des ursprünglichen Ausleihbüros wirkte wie «ein Bollwerk, eine Grenze zwischen dem Professionellen und dem Publikum», als ob der Bibliothekar und der Nutzer sich voreinander fürchteten (Soulas 2017, unsere Übersetzung, S. 13). Daher bedeutet Einrichten auch, sich vorzustellen.

#### 4.3 Den Ort verkörpern und sich aneignen: ein neuer Name für die Infothek

Abbildung 12 - Namensvorschlägen von Mitarbeitern der HEG – 2022 – Anhang 12

Tabelle 1 - Von Nutzern vorgeschlagene Namensideen (März - Mai 2022)

La bibliothèque	La livrothèque	La salle de bal
La Biblio Take Care	Inphosphère	La ruche
Bât'L	Espace détente	Le hive
Le complot	Alexandrie 2.0	The housse
Picsou	La grotte	Le sang
Biblioroom	La Heg'thèque	Chez Paco
La place	Cozy biblio	Wombat
L'étuthèque	L'harmonie	La planque
Lab'iblio	La pastafathèque	L'échappée
La Pacothèque		

(Keller 2022)

Unter diesen Vorschlägen haben einige unsere Aufmerksamkeit erregt. Wir möchten gleich zu Beginn darauf hinweisen, dass uns der Begriff «Infothek» im Vergleich zum Begriff «Bibliothek» immer schwammig und ohne wirklichen Vorteil erscheint. Der traditionelle Begriff «Bibliothek» scheint uns immer noch eine gewisse Bedeutung zu haben, da jeder eine Vorstellung davon hat, was eine Bibliothek ist. Es ist aber auch ein reduzierender und wahrscheinlich überholter Begriff, vor allem wenn man diesen Ort als innovativ und konsequent auf die Bedürfnisse der Gemeinschaft ausgerichtet versteht. Der Name *La Ruche* (Der Bienenstock) erscheint uns ausgezeichnet, da er eine kollektive Fülle, eine solidarische und kreative, ganzheitliche Vision suggeriert. Die Gemeinschaft und das, was sie schafft – Honig oder Innovation – ist mehr wert als atomisierte Individuen (vgl. *The Hospitality Circle*, Kap. 2.7). Dieser Name wird bereits von einer Vereinsbuvette in der Nähe der Infothek verwendet (vgl. Kap. 5). Das englische Äquivalent *The hive* könnte passen. *Le Sang* (Das Blut) lässt uns schmunzeln. Wir sehen darin eine Anspielung auf Gemeinschaft, Familie und Solidarität, wie wenn der Begriff von Rappern verwendet wird<sup>52</sup>. Wortspiele mit einem Apostroph erscheinen uns unendlich schwerfällig. Im Gegensatz dazu sind *Chez Paco* oder die *Pacothèque* interessant. Die regelmässigen Nutzer der Infothek der HEG wissen, dass ein Kater namens Paco dort öfter als sonst herumläuft. Er ist ein Teil der Gemeinschaft und erinnert an das Flanieren. Eine Stilfigur zu verwenden und das Image einer Katze zu fördern – ein Tier, das mal häuslich, mal verspielt, mal kreativ, mal heimlich ist – ist ziemlich originell und würde dem Ort eine einzigartige Note verleihen. *Harmonie* steht sowohl für Komfort – der sowohl eine Qualität als auch ein Fehler sein kann – als auch für Trost und erinnert an Gastfreundschaft. Schliesslich enthält *La planque* (Das Versteck) eine gewisse Selbstironie oder sogar Ironie, die in der akademischen Welt willkommen ist.

<sup>52</sup> Ein Beispiel hierfür ist die EP *Que la famille* (abgekürzt QLF) der französischen Gruppe PNL (2015). Der gleichnamige Ausdruck ist in die Populärkultur eingegangen, um einen ausgeprägten Sinn für Brüderlichkeit zu bezeichnen.

#### **4.3.1 *L'Escale* (Die Zwischenstation)**

Unser Vorschlag ist, die Infothek in *L'Escale* umzubenennen. Wir glauben, dass ein Zwischenstopp eine gastfreundliche Dimension beinhaltet. Es ist ein Zwischenstopp auf einer Reise, der dazu dient, sich zu erholen, zu versorgen und sogar etwas zu erkunden. Es ist eine notwendige Rast, um die Reise zu fortzusetzen. Ein Zwischenstopp kann sowohl erholsam als auch produktiv sein. Das Boot wird repariert und versorgt, und die Besatzung kann sich ausruhen, entspannen und auf Entdeckungsreise begeben. Man kann das Unbekannte entdecken und kennenlernen. Der Zwischenstopp ist unweigerlich ein Teil der Reise. Diese Begriffe scheinen dem Bild zu entsprechen, das wir uns von einem Ort der Gastfreundschaft machen. In diesem Fall machen sie die Bibliothek zu einem Ort der Begegnung, der Unterstützung, der Sozialisierung und der Innovation.



## 5. Anwendung im Stadtviertel *La Tambourine* in Carouge (GE)

Auch wenn man träumen darf, muss man pragmatisch sein. Es scheint klar, dass die «neue» Infothek in erster Linie auf die Schulgemeinschaft ausgerichtet sein wird, wie es heute der Fall ist. Ihre Ressourcen werden wahrscheinlich weiterhin auf dem Auftrag basieren, in erster Linie dieser Gemeinschaft zu dienen. Wir sind jedoch der Ansicht, dass einige Elemente geeignet sind, Verbindungen zu Gesprächspartnern und Akteuren ausserhalb des rein akademischen Rahmens zu knüpfen. Dies könnte der Fall sein mit den Bewohnern des Stadtviertels Tambourine, das an die Schule auf dem Gelände von Battelle, oberhalb der Stadt Carouge, angrenzt. Um diese Möglichkeit zu erörtern und sich vorzustellen, welche Rolle die Infothek in Zukunft für das Stadtviertel spielen könnte, trafen wir uns mit den Bewohnern.

### 5.1 Interviews mit Bewohnern und Mitgliedern eines lokalen Vereins

#### 5.1.1 *La Ruche*, eine Vereinsbuvette, die sozialen Bindungen schafft

Auf dem Campus der HEG, inmitten eines Kreisbogens, der aus den Gebäuden der HEG (Gebäude B, C, E und F) besteht, befindet sich eine Vereinsbuvette: *La Ruche*. Sie wurde 2020 eröffnet und ist für die Öffentlichkeit zugänglich. Im Juni 2022 trafen wir eines ihrer Gründungsmitglieder, das seit 22 Jahren im Stadtviertel wohnt und gleichzeitig an der HEG den Studiengang *Information documentaire (Information science)* studiert. *La Ruche* wurde nach der ersten Eindämmung der Covid-19-Pandemie im Sommer 2020 gegründet. Mehrere Jugendliche aus dem Stadtviertel hatten daraufhin das Bedürfnis, einen Ort der Begegnung und der sozialen Bindung zu schaffen. So gründeten sie einen Verein und besetzten ein verlassenes Grundstück am Rande des Campus der HEG. Die begeisterten und motivierten Gründer des Bienenstocks bauten einen Getränkestand auf Pfählen auf, entwarfen eine kleine Getränke- und Snackkarte und setzten Mütter aus dem Stadtviertel für die Zubereitung von kulinarischen Spezialitäten ein<sup>53</sup>.

«Im Sommer ist es wie in Andalusien.»<sup>54</sup>

Zu den Besuchern der Imbissbude gehören hauptsächlich Bewohner der *Tambourine* und Mitglieder der HEG-Gemeinschaft. So wurde aus einem Ort, der für die Bewohner des Stadtviertels geschaffen wurde, schnell ein Treffpunkt für zwei sehr unterschiedliche Gemeinschaften, die sich bislang nur begegnet sind, ohne ihre Interessen wirklich zu vermischen.

##### 5.1.1.1 Raumplanung

Die territoriale Abgrenzung des Stadtviertels *Battelle-Tambourine* ist übrigens eine komplexe Angelegenheit. Drei politische Organisationsebenen sind in ein und demselben Gebiet beteiligt: die kommunale Ebene (Carouge), die kantonale Ebene (Genf) und die HES-SO, die eine vom Bund anerkannte Aufgabe erfüllt. Im Jahr 2018 hat der Genfer Staatsrat einen neuen *Plan localisé de quartier* (PLQ) verabschiedet. Dieser Plan soll auf das «Defizit an qualifizierten öffentlichen Räumen sowie [die] Dysfunktionalität des Parkraums und des Verkehrs [die] die Lebensqualität im Stadtviertel stark beeinträchtigen» reagieren (*Conseil d'État* 2018, Übersetzung mit DeepL). Der PLQ sieht eine Neugestaltung des Gebiets und der Landschaft vor, die von den Erwartungen und Bedürfnissen der Bewohner ausgeht (AQT 2021).

---

<sup>53</sup> Interview mit Achille Wagnières, Gründungsmitglied von *La Ruche*, Juni 2022.

<sup>54</sup> Die Jugendlichen des Stadtviertels haben diesen zentralen Ort im Stadtviertel so genannt, weil er viel Sonne und Hitze im Sommer bietet (Wagnières 2022).

### 5.1.1.2 Gastfreundschaft, eine bestimmte Idee des Zusammenlebens

*La Ruche* entstand in mehrfacher Hinsicht in einem besonderen Kontext. Einerseits zielt der Verein darauf ab, soziale Bindungen zu schaffen, in einem Stadtviertel, in dem Bewohner und Mitglieder der HEG-Gemeinschaft täglich begegnen. Es ist also ein Ort und eine Institution, an dem diese Bevölkerungsgruppen mit völlig unterschiedlichen Interessen aufeinandertreffen. Einige schlafen dort, andere arbeiten dort und ein dritter Teil studiert dort. Wie einer der Gründer von *La Ruche* zugab, besteht die Absicht, den Unterschied zwischen Studenten und Einwohnern zu verwischen (Wagnières 2022).

Indem diese Bevölkerungsgruppen ermutigt werden, sich zu vermischen und einander kennen zu lernen, könnte das Gefühl der Invasion, das einige Bewohner von *La Tambourine* gegenüber der Gemeinschaft der HEG empfinden, verringert werden (Wagnières 2022). Andererseits wurde die Buvette zu einer Zeit eingerichtet, als der soziale Austausch in der Bevölkerung auf ein gewisses Misstrauen stiess. Covid hat vermutlich die Sozialisierung weniger spontan gemacht. Daher ist die Initiative zu begrüßen, die Gastfreundschaft und die Begegnung mit dem Anderen zu Bindemitteln zwischen zwei Gemeinschaften macht, die bislang hermetisch voneinander abgeschottet waren. Wir sehen darin auch eine schöne Art und Weise, einen Campus zu beleben, dessen Lebendigkeit manchmal etwas trostlos ist. Als Schüler haben wir oft festgestellt, dass dem Schulgelände mehr Leben gut tun würde, vor allem nach der Unterrichtszeit, wenn man sich in der Nähe aufhält, um zu lernen, sich zu entspannen und Kommilitonen zu treffen. Indem die Jugendlichen von *La Ruche* einen öffentlichen Ort besetzten und ihn sich zu eigen machten, sorgten sie für eine willkommene Belebung des Stadtviertels und des Campuslebens.

### 5.1.2 Ein sehr sozialer Hausmeister<sup>55</sup>

Um mehr über das Stadtviertel *Tambourine* zu erfahren, führten wir ein Interview mit dem Hausmeister von zwei Gebäuden in der Nähe der HEG. Eines der Gebäude gehört der *Société Coopérative d'Habitation Genève* (SCHG), das andere der Genossenschaft *Les Joyeux Logis*, die zum *Groupement des Coopératives d'Habitation Genevoises* (Verband der Genfer Wohnbaugenossenschaften) gehört. Wir hatten diesen Bewohner des Stadtviertels mehrmals in der Nähe der *Épicerie de la Tambourine* getroffen, einer unumgänglichen Einrichtung im Stadtviertel, die sowohl bei den Bewohnern als auch bei der HEG-Gemeinschaft beliebt ist. Unser Gespräch fand im Freien statt, in der Nähe des Gebäudes F, in dem sich die Infothek der HEG befindet. Während der eineinhalb Stunden, die das Treffen dauerte, gingen viele Nachbarn etwa zehn Meter von dem Tisch entfernt vorbei, an dem wir sassen. Wir wurden Zeugen der starken sozialen Dimension von Ivo Bongos Beruf. Mehrmals wechselte er ein paar warme Worte mit den Bewohnern, die in unserem Blickfeld vorbeikamen, ein Händeschütteln oder eine Ansprache mit dem Vornamen. Neben seiner Arbeit nimmt Ivo Bongo auch an Veranstaltungen im Stadtviertel teil. Mit diesem enthusiastischen und begeisterungsfähigen Familienvater war es ganz natürlich, sich zu duzen. Das Gespräch war eine gute Gelegenheit, sich über das Teilen, die Nächstenliebe und die Begegnung auszutauschen. Von den Veranstaltungen im Stadtviertel, an denen er teilgenommen hat – Nachbarschaftsfest, 1. August, EM-Übertragungen im Freien usw. – ist Ivo Bongo eine ganz besonders in Erinnerung geblieben. Unser Gesprächspartner erzählte freudig von einem Seifenkistenrennen, für das er auf Initiative einer der Genossenschaften, bei denen er angestellt ist, die Seifenkisten gebaut und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt hat.

---

<sup>55</sup> Interview mit Ivo Bongo, Bewohner und Hausmeister im Stadtviertel La Tambourine, Juni 2022.

Bei dieser improvisierten Fahrt über den Campus der HEG hat er nach eigenen Angaben mehrere Mitglieder der Schulgemeinschaft getroffen. Diese fröhliche und spielerische Begegnung war für einige die Gelegenheit, sich vorzustellen und einen ersten Kontakt herzustellen. Bis zu diesem Zeitpunkt waren alle diese Menschen in einem Stadtviertel, in dem ihre Beschäftigungen völlig unterschiedlich sind, wahrscheinlich «aneinander vorbeigelaufen, ohne sich zu begegnen». Die Zukunft wird zeigen, ob diese Begegnung weitere Projekte hervorbringen wird oder zumindest die Idee, dass diese unterschiedlichen Gemeinschaften – die der Schule und die der Bewohner des Stadtviertels – sich treffen, vermischen und bereichern können.

Unser Gesprächspartner erwartet, dass er Synergien zwischen diesen Bevölkerungsgruppen fördert, und er schätzt die Idee, dass «die Begegnung mit dem Anderen dich stärkt und dich regeneriert». Er betont, wie wichtig es ist, sich «Zeit zu nehmen», um sich zu treffen. Er bestätigt, dass er dies getan hat, als er sich in seiner Gemeinde für die Einrichtung von ToiToi-Toiletten in der Nähe von *La Ruche* eingesetzt hat. Dieses kleine, aber wichtige Detail trägt dazu bei, aus einem öffentlichen Platz einen gastfreundlichen Ort zu machen.

*«Ich bin hier der Hüter des Guten Tags.»<sup>56</sup>*

Ivo Bongo sieht sich selbst als Katalysator für nachbarschaftliche Beziehungen, das Leben im Stadtviertel und seine «Biodiversität», was weit mehr ist als ein Wartungstechniker. Er selbst wählt den Begriff «Gemeinschaft», um die Menschen zu beschreiben, mit denen er Beziehungen aufbaut. Seine menschlichen Werte setzt er täglich in dem Stadtviertel um, in dem er arbeitet und wohnt. Daher scheint uns dieser Hausmeister auf seine Weise ein wunderbares Beispiel für das Zusammenleben und die Gastfreundschaft zu verkörpern. Für Ivo Bongo verkörpert eine Bibliothek die Werte der «Begegnung des Volkes» und des Wissens. Er erklärt, dass er die Zugänglichkeit der Bibliothek für sehr wichtig hält. Alle kleinen Barrieren, die Menschen daran hindern, einander zu begegnen und sich kennen zu lernen, sollten gesprengt werden.

## **5.2 Auf dem Weg zu einer erweiterten Gemeinschaft?**

Es gibt viele Beispiele für *Citizen Science* oder partizipative Forschung. Beide haben ihre Berechtigung<sup>57</sup>. Es soll nicht unbedingt zu einer Beteiligung der Bürger an der akademischen und wissenschaftlichen Sphäre kommen. Jedoch scheint es uns, dass Gemeinschaften, die sich ein Gebiet teilen, ein Interesse daran haben, sich zu begegnen und aufeinander Rücksicht zu nehmen. Rücksichtnahme bedeutet, dass man den Anderen in seinen Überlegungen, seiner Haltung und der Wahl seiner Aufgaben berücksichtigt. Dies sollte auf der Ebene von Einzelpersonen, Institutionen und Gemeinschaften gelten. Nachdem wir alle Orte besucht haben, die diese Arbeit inspiriert haben, und sowohl Fachleute als auch einfache Bürger getroffen haben, sind wir nach wie vor davon überzeugt, dass die Erweiterung und Verflechtung von Gemeinschaften ein Reichtum ist. Aber auch davon, dass Gastfreundschaft ein inspirierendes Konzept für eine Institution wie eine Bibliothek ist, sind wir überzeugt, selbst wenn es sich um eine akademische Bibliothek handelt.

---

<sup>56</sup> Dies sind die Worte, die Ivo Bongo während unseres Interviews sagte, um die menschliche und soziale Ausrichtung seines Berufs und seine Rolle im Stadtviertel zu beschreiben, wo "Hallo" und "Wie geht es dir?" einen zentralen Platz einnehmen (2022).

<sup>57</sup> Siehe hierzu die gemeinsame Studie der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Universität Zürich. Die Studie zeigt die Forschungsthemen, die in der Schweizer Bevölkerung auf Interesse treffen, in Abhängigkeit von der Sprachregion (Seifert 2020).

Gastfreundschaft ist eine Art, über die eigene Gemeinschaft hinaus zu denken und darauf zu achten, den Anderen zu integrieren. Dies gilt selbst dann, wenn dieser Andere nicht unsere Priorität ist. Im vorliegenden Fall scheint uns der Umzug der Infothek der HEG in neue Räumlichkeiten eine grossartige Gelegenheit. Die Institution und ihre Mitglieder haben die Möglichkeit, sich (wieder) ihrer Gemeinschaft und ihrem direkten Umfeld vorzustellen. Die Organisation von Treffen, einer Vernissage, festlichen Aktivitäten und die geschickte Kommunikation über ihre Dienstleistungen für die HEG-Gemeinschaft und die Bewohner des *Tambourine*-Viertels erscheint uns wesentlich. Es wäre interessant, über die mit der Eröffnung eines neuen Ortes der Gastfreundschaft verbundenen Event- und Marketingaspekte nachzudenken.

## 6. Empfehlungen und Schlussfolgerung

Wenn man «Adieu Gewissheiten» sagt, stellt sich zwangsläufig die Frage nach den eigenen Überzeugungen. Die Festlegung eines Kurses, einer Deontologie und die Verpflichtung zur Integrität in der Praxis bieten sich als gute und vernünftige Entschlüsse für einen Bibliothekar an. Die Aufgaben der neuen Infothek gleichen im Grunde denen der derzeitigen Institution. Diejenigen, die an diesem Ortswechsel beteiligt sein werden, könnten sich jedoch einiger Elemente aus unseren Überlegungen bedienen, um «sich zu erlauben zu träumen». Das Kerngeschäft und die Kompetenzen der Bibliothekare werden wahrscheinlich weiterhin darin bestehen, das Leben der akademischen Gemeinschaft zu begleiten, zu unterstützen und zu erleichtern. Von einer besseren Bibliothek zu träumen, bedeutet zweifellos auch, das Beste aus der «kollektiven Intelligenz» machen zu wollen.

Es kann endlos darüber nachgedacht werden, wie man seine Gemeinschaft am besten beteiligt und so ihre Erwartungen erfüllt. Die Beobachtungen vor Ort und die Beurteilung des Begriffs Gastfreundschaft besitzen einen subjektiven Charakter. Sie könnten mit anderen konfrontiert werden, aber wir glauben, dass die in dieser Arbeit angesprochenen Themen die gleichen bleiben werden. Die Entwicklung einer «Ästhetik» oder «Ethik» der Gastfreundschaft ähnelt der Arbeit eines Renaissance-Malers, der im Auftrag einer Gemeinschaft arbeitet. Das Thema und der Zweck werden vorgegeben, aber die Wahl der Farben und Nuancen liegt im Ermessen desjenigen, der den Pinsel führt. Mit anderen Worten, es geht nicht darum, die Aufgabe der Bibliothekare neu zu erfinden, sondern ihnen eine Palette von Ideen, Mischungen und Nuancen anzubieten, um ihre Komposition zu «färben», um die Form, den Charakter und die Atmosphäre des neuen Ortes zu gestalten. Zu diesem Zweck kann die Gastfreundschaft als Grundfarbe dienen. Wir glauben, dass sie massgeblich dazu beiträgt, eine besondere Verbindung zwischen einer Bibliothek und ihrer Umgebung, ihrer «Biodiversität», herzustellen. In diesem Zusammenhang schlagen wir vor, dass die Bibliothekare selbst zu den «Hütern des Guten Tags» der Gemeinschaft werden. Während die Infothek ein Ort des Studiums, der Forschung und der Leistung bleibt, könnte die HEG sie verstärkt als einen Ort der Begegnung, des «Flanierens» und des «Loslassens» nutzen.

Die Gestaltung der Räumlichkeiten, die Beschilderung, die Kommunikation der Aktivitäten und Dienstleistungen der Infothek sind allesamt Elemente, die von einer Institution mit begrenzten Mitteln beachtet werden müssen. Mobilisierung und Teilnahme der Gemeinschaft erschliessen zukünftig möglicherweise neue Ressourcen. So könnte dieser neue Ort das Ideal des «Zusammenlebens» verkörpern und wie der Frühling eine Renaissance einleiten.

Bibliotheken sind nicht neutral und können es auch nicht sein. Wir teilen mit anderen das Anliegen, Zufluchtsorte zu errichten, zu beleben und zu erhalten, die so weit wie möglich das Ideal der bedingungslosen Gastfreundschaft verkörpern. Die Bibliotheken von morgen werden für uns jedoch nur dann von Bedeutung sein, wenn sie bei jeder Gelegenheit entschieden Stellung beziehen, d. h. wenn sie Risiken eingehen. Neutralität ist ein Trugschluss, alles ist hochgradig politisch. Können Bibliotheken «das ganze Elend der Welt» aufnehmen, wie man häufig sagt? Auf die Gefahr hin, grossmäulig zu klingen, behaupten wir, dass es möglich ist. Um noch einmal Lévinas (1961) zu paraphrasieren: Jedes Mal, wenn ich die Öffnung für den Anderen und seine bedingungslose, totale und unendliche Aufnahme denke und praktiziere, dann zeige ich Menschlichkeit. Auf diese Weise nehme ich sie ganz und gar an, über alle Erwartungen der Gegenseitigkeit hinaus, und in diesem Sinne schliesse ich mich ihr an.

Abbildung 13 – *Primavera*, Sandro Botticelli, 1482, [CC0](#) gemeinfrei



Le Démon, dans ma chambre haute  
Ce matin est venu me voir,  
Et, tâchant à me prendre en faute  
Me dit: «Je voudrais bien savoir

Parmi toutes les belles choses  
Dont est fait son enchantement,  
Parmi les objets noirs ou roses  
Qui composent son corps charmant,

Quel est le plus doux.» — Ô mon âme!  
Tu répondis à l'Abhorré:  
«Puisqu'en Elle tout est dictame  
Rien ne peut être préféré.

Lorsque tout me ravit, j'ignore  
Si quelque chose me séduit.  
Elle éblouit comme l'Aurore  
Et console comme la Nuit;

Et l'harmonie est trop exquise,  
Qui gouverne tout son beau corps,  
Pour que l'impuissante analyse  
En note les nombreux accords.

Ô métamorphose mystique  
De tous mes sens fondus en un!  
Son haleine fait la musique,  
Comme sa voix fait le parfum!»

Charles Baudelaire – *Tout entière*, 1857



## Bibliografie

AMIR-MOEZZI, Mohammad Ali, 2020. *Raison et quête de sagesse. Hommage à Christian Jambet*. Turnhout: Brepols. ISBN 978-2-503-59353-1

APRÈS GENÈVE, 2005. La Charte de l'économie sociale et solidaire de la région genevoise. *APRES-GE* [online]. 27 Oktober 2005. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.apres-ge.ch/node/32136>

AQT, Association des habitants du quartier de la Tambourine, 2021. *Quartier Battelle-Tambourine secteurs Pinchat et Drize. Mise en place du PLQ*. 9 November 2021. Internes Dokument

AYADA, Souâd, 2020. Louis Massignon, du *jihād* à l'hospitalité. In: AMIR-MOEZZI, Mohammad Ali, 2020. *Raison et quête de sagesse. Hommage à Christian Jambet*. Turnhout: Brepols. ISBN 978-2-503-59353-1

BATS, Raphaëlle, 2015. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib. La boîte à outils, 33. ISBN 979-10-91281-58-4.

BAY, Barbara, 2017. Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers. In: COURTY, Héloïse, 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque: un projet d'équipe*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 41. ISBN 978-2-37546-055-9

BELL, David, 2017. Geographies of hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 30-42. ISBN 978-1-138-93112-1

BENEDINI BRUSADIN, Leandro, 2017. The gift theory of Marcel Mauss and the potlatch ritual. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 298-310. ISBN 978-1-138-93112-1

BERTRAND, Aurélie, 2020. Inclure par l'empowerment. *BBF enssib* [online]. 16 Dezember 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-051>

BEUCHER, Audrey und BERTRAND, Aurélie, 2021. *La Bulle - Gouvernance partagée* [online]. 12 Oktober 2021. Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou. Verfügbar unter: <https://pro.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2021/10/la-bulle-gouvernance-partagee.pdf>

BIBLIOTHÈQUES INTERMÈDE, 2019. Intermède - Accueil. *INTERMEDE - Réseau des médiathèques d'Annemasse Agglo* [online]. 2019. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.bibliotheques-intermede.fr/>

BISBROUCK, Marie-Françoise, 2014. Avant-propos. In: *Bibliothèques d'aujourd'hui* [online]. 2014. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/bibliotheques-d-aujourd-hui--9782765414292-p-17.htm>

BROTHERTON, Bob, 1999. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* [online]. 1 Juli 1999. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Bd. 11, Nr. 4, S. 165–173. Verfügbar unter der Adresse: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596119910263568/full/html>

BROTHERTON, Bob, 2017. Hospitality – a synthetic approach. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 82-98. ISBN 978-1-138-93112-1

BUREAU DE LA COMMUNICATION, 2022. Lausanne, ville participative. *Site officiel de la Ville de Lausanne* [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.lausanne.ch/portrait/cohesion-sociale/participation.html>

BURRET, Antoine, 2013. Démocratiser les tiers-lieux. *Multitudes* [online]. 2013. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-multitudes-2013-1-page-89.htm>

BURRET, Antoine, 2015. *Tiers lieux: et plus si affinités*. Limoges: FYP éditions. ISBN 978-2-36405-126-3

CAVAGNARO, Elena, 2017. Sustainability in hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 377-388. ISBN 978-1-138-93112-1

CEVEY, Matthieu und GORIN, Michel (Hrsg.), 2018. Demain sera mieux qu'aujourd'hui: évolution des rôles et missions du bibliothécaire. *RESSI: revue électronique suisse en science de l'information* [online]. 2018. [Zugriff am: 15 April 2022]. Verfügbar unter: <https://arodes.hes-so.ch/record/3248>

CHODOCK, Ted, 2021. Mapping Sense of Belonging in Library Spaces. *Libraryassessment.org* [online]. 2021. [Zugriff am 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.libraryassessment.org/wp-content/uploads/2021/09/197-Chodock-Mapping-Sense-of-Belonging.pdf>

CHRISTOU, Prokopis 2017. Transcending the limits of hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 337-347. ISBN 978-1-138-93112-1

CONSEIL D'ÉTAT, 2018. Point presse du Conseil d'État du 21 février 2018. *ge.ch* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.ge.ch/node/7184>

CONVIVE, 2022. *Wiktionnaire, le dictionnaire libre* [online]. Zuletzt aktualisiert am 13 Juli 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://fr.wiktionary.org/w/index.php?title=convive&oldid=30364282>

COURTY, Héloïse, 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque: un projet d'équipe*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 41. ISBN 978-2-37546-055-9

COUTEL, Charles, 2018a. L'hospitalité chez Louis Massignon. Un pont entre l'Islam et l'humanisme. *Humanisme* [online]. 6 Juli 2018. [Zugriff am: 12 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-humanisme-2018-2-page-79.htm>

DERRIDA, Jacques, 1997. *Adieu à Emmanuel Levinas*. Paris : Galilée. ISBN 2-7186-0485-9

DONZELOT, Jacques und EPSTEIN, Renaud, 2006. Démocratie et participation: l'exemple de la rénovation urbaine. *Esprit* [online]. 2006. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-esprit-2006-7-page-5.htm>

EPRON, Benoît, 2022. *TB - Hospitalité en bibliothèque - Bar à services* [Email]. 19 Juli 2022. Erläuterung des Konzepts der Service-Bar



FERREIRA, Helena Cataõ Henriques und FRATUCCI, Aguinaldo César, 2017. Hospitality, territory and identity. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 260-271. ISBN 978-1-138-93112-1

FIANS, Guilherme, 2021. Building community through hospitality: Indirect obligations to reciprocate in a transnational speech community. *Ethnography* [online]. 19 August 2021. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/14661381211039451>

FRAENKEL, Stéphane und IUNUS, Ray F., 2008. *Industrie de l'accueil: environnement et management*. Bruxelles: De Boeck. ISBN: 9782804151928

FRANCE-LANORD, Hadrien, 2011. Martin Heidegger et la question de l'autre: III. Être soi ensemble, IV. Le souci mutuel. *Heidegger Studien* [online]. 2011. Bd. 27, S. 75–99. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.5840/heideggerstud2011274>

GARCIA SPOLON, Ana Paula, 2017. Hospitality, sanitation and immigration. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 311-325. ISBN 978-1-138-93112-1

GAUTHERON, Isabelle, 2017. d.lib, le projet de learning center de l'École des Ponts. *I2D - Information, données & documents* [online]. 2017. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <http://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-57.htm?ref=doi>

GILBERT, Raphaële und JACQUINET, Marie-Christine, 2011. 3. Idées en stock: tirer parti d'exemples. In: JACQUINET, Marie-Christine, *Créer des services innovants* [online]. Villeurbanne: Presses de l'Enssib. S. 47–48. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-910227-90-6 978-2-37546-034-4. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/523>

GILBERT, Raphaëlle, 2010. Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers. *Enssib.fr* [online]. 2010. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers>

HAN, Heesup und RYU, Kisang, 2009. The Roles of the Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research* [online]. November 2009. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1096348009344212>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION, 2021. *Projet d'aménagement des bâtiments C et E - HEG*. 10 November 2021. Internes Dokument der Institution

HCSBSPEAK, 2009. Danny Meyer - Setting the Table [online] *YouTube*. 24 Juni 2009. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=ZqJKxzRpdwv>

HEAD, 2018a. Bibliothèque | HEAD. *hesge.ch* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/head/espace-etudiant/bibliotheque>

HEAD, Genève, 2018b. Qui sommes-nous? | HEAD. [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/head/lecole/qui-sommes-nous>

HEAD, HES-SO, 2021. HES-SO - Haute école d'art et de design - Genève (HEAD) - Haute école. *Hes-so.ch* [online]. 2021. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hes-so.ch/domaines-et-hautes-ecoles/hautes-ecoles/haute-ecole-dart-et-de-design-geneve>

HOMÈRE et al., 2019. *Iliade*. Paris: Les Belles Lettres, 2019. ISBN : 9782251449203

HOSPES. *Wiktionnaire, le dictionnaire libre* [online]. Zuletzt aktualisiert am 29 April 2022. [Zugriff am: 17 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://fr.wiktionary.org/w/index.php?title=hospes&oldid=30414068>

IFLA, 2014. Déclaration de Lyon sur l'accès à l'Information et au Développement [online]. *Lyondeclaration.org*. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-fr.pdf>

Infothèque, 2012. *HEG - Genève* [online]. 2012. 2022. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/heg/en/campus/infotheque>

INFOTHÈQUE, HAUTE ÉCOLE DE GESTION, 2018. *Charte des valeurs de l'équipe de l'Infothèque 2019*. 2018. Internes Dokument der Institution

INTERMÈDE, La Bulle, 2020. *Charte des valeurs de La Bulle - Annemasse* [online]. 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. *bibliotheques-intermede.fr*. Verfügbar unter: [https://www.bibliotheques-intermede.fr/images/Mesbibliotheques/AnnemasseLaBulle/Charte\\_valeurs.pdf](https://www.bibliotheques-intermede.fr/images/Mesbibliotheques/AnnemasseLaBulle/Charte_valeurs.pdf)

JACQUINET, Marie-Christine, 2017. Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. [online]. *Doabooks.org*. 2017. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: [10.4000/books.pressesenssib.512](https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.512)

JARDIN DES NATIONS, 2021. Le projet d'urbanisme transitoire • Jardin des Nations. *Jardin des Nations* [online]. 2021. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.jardin-des-nations.ch/mon-jardin/le-projet-durbanisme-transitoire/>

JOCHUMSEN, Henrik, HVENEGAARD, Rasmussen Casper und SKOT-HANSEN, Dorte, 2012. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World* [online]. 1 Januar 2012. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1108/03074801211282948>

JOHNSON, Eric D. M. und KAZMER, Michelle M., 2011. Library Hospitality: Some Preliminary Considerations. *The Library Quarterly* [online]. 2011. Bd. 81, Nr. 4, S. 383–403. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.1086/661655. Verfügbar unter: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/661655>

KAVANAGH WEBB, Katy, 2018. *Development of creative spaces in academic libraries: a decision maker's guide*. Cambridge, MA: Chandos Publishing. Chandos information professional series. ISBN 978-0-08-102266-5.

KELLER, Virginie, 2022. *Liste des noms proposés pour la future Infothèque* [Email]. 13 Juli 2022

KING, Carol A., 1995. What is hospitality? *International Journal of Hospitality Management* [online]. 1995. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/0278431995000453>

KOSKY, Jeffrey L., 2006. La libération de l'otage. *Les Études philosophiques* [online]. 2006. [Zugriff am 17 Juli 2022]. DOI 10.3917/leph.063.0335. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-les-etudes-philosophiques-2006-3-page-335.htm>

KOZUBAEV, Sandjar und DISALVO, Carl, 2020. The Future of Public Libraries as Convivial Spaces: A Design Fiction. *acm.org* [online]. 6 Januar 2020. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3323994.3369901>

L'hospitalité infinie, inconditionnelle, c'est l'éthicité même, le tout et le principe de l'éthique, [kein Datum]. *Idixa* [online]. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.idixa.net/Pixa/pagixa-1602280439.html>

LA BARJE, 2017. La Barje – Accueil. [online]. 2017. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.labarje.ch/>

LAGANE, Romaric, 2018. Lieux 3.0 : tiers-lieux, lieux hybrides et partagés, lieux pour réinventer demain, tiers espaces... . 12 September 2018. *DUMAS (Dépôt Universitaire de Mémoires Après Soutenance)* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Verfügbar unter: <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01873026>

LANKES, R. David, 2011. *The atlas of new librarianship*. Cambridge, Mass: MIT Press. ISBN 978-0-262-01509-7

LANKES, R. David, 2012. Expect more: Demanding better libraries for today's complex world. First edition. North Charleston: CreateSpace Independent Publishing Platform. ISBN 978-1-4774-7635-2

LANKES, R. David, 2016. *The new librarianship field guide*. Cambridge, Massachusetts; London, England: The MIT Press. ISBN 978-0-262-52908-2

LANKES, R. David, 2018. Why Do We Need a New Library Science. *Hu-berlin.de* [online]. 2018. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: [https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/19696/AR\\_3214\\_Lankes\\_Preprint\\_BFP\\_2018.pdf?sequence=1](https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/19696/AR_3214_Lankes_Preprint_BFP_2018.pdf?sequence=1)

LANKES, R. David, 2018b. *Exigeons de meilleures bibliothèques : plaidoyer pour une bibliothéconomie nouvelle*. Montréal: Sens public. ISBN 978-2-924925-06-5.

LANKES, R. David, SILVERSTEIN, Joanne und NICHOLSON, Scott, 2007. Participatory Networks: The Library As Conversation. *Information Technology and Libraries* [online]. 1 Dezember 2007. Bd. 26, Nr. 4, S. 17. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.6017/ital.v26i4.3267. Verfügbar unter: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3267>

LANKES, R. David, [kein Datum]. New Librarianship. *Davidlankes.org* [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://davidlankes.org/new-librarianship/>

LAROUSSE, 2022. Définitions: convivialité - Dictionnaire de français Larousse. *Larousse.fr* [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/convivialit%C3%A9/19016>

LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 978-1-138-93112-1

LASHLEY, Conrad, 2017b. Religious perspectives on hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 111-120. ISBN 978-1-138-93112-1

LASHLEY, Conrad, 2017c. Research on hospitality: the story so far/ways of knowing hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 1-10. ISBN 978-1-138-93112-1

LEE, Kiara, 2020. Actions participatives: complémentarité entre bibliothécaires et publics pour la promotion et le développement des collections des bibliothèques de Carouge. *Sonar.ch* [online]. 2020. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://sonar.ch/global/documents/314871>

LEROUX, Georges, 2020. Georges Leroux, Hospitalité et substitution. Derrida, Levinas, Massignon [online]. *YouTube*. 2020. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=FL3kddMhcFk>

LÉVINAS, Emmanuel, 1961. *Totalité et infini: essai sur l'extériorité*. La Haye: Martinus Nijhoff. 4120. ISBN 978-2-253-05351-4

LÉVINAS, Emmanuel, 1983. Philosophie, Justice et Amour: Entretien avec Emmanuel Levinas. *Esprit* [online]. 1983. S. 11. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.jstor.org/stable/24270190>

Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique 1994. *IFLA.org*, [kein Datum]. [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.ifla.org/fr/publications/manifeste-de-lifla-unesco-sur-la-bibliotheque-publique-1994/>

MARION, Jean-Luc, 2007. La substitution et la sollicitude. Comment Levinas reprinted Heidegger. *Pardès* [online]. 2007. Bd. 42, Nr. 1, S. 123–141. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. DOI 10.3917/parde.042.0123. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-pardes-2007-1-page-123.htm>

MATTES, 2012. *Basel – Rebgrasse 12-14 („Volkshaus“) – Freischankfläche im Hof* [online]. 5 Oktober 2012. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Basel\\_2012-10-05\\_Batch\\_%2821%29.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Basel_2012-10-05_Batch_%2821%29.JPG)

MEIJER-VAN WIJK, Kim, 2017. Levinas, hospitality and the feminine other. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 43-56. ISBN 978-1-138-93112-1

MELLON, Constance A., 1986. Library Anxiety: A grounded theory and Its Development. *College & Research Libraries* [online]. März 1986. Bd. 47, Nr. 2, S. 7. Verfügbar unter: [https://doi.org/10.5860/crl\\_47\\_02\\_160](https://doi.org/10.5860/crl_47_02_160)

MESSAGER, Le, 2022. Annemasse: «La Bulle» récompensée à Washington! *LeMessager.fr* [online]. 5 Juli 2022. Verfügbar unter: <https://www.lemessager.fr/43413/article/2022-07-05/annemasse-la-bulle-recompensee-washington>

NATIONALER KULTURDIALOG, 2021. Kultur. *EDK - Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren* [online]. 2021. [Zugriff am: 2 September 2022]. Verfügbar unter: <https://www.edk.ch/de/themen/kultur>

NICHOLSON, Kirstie, 2019. Collaborative, Creative, Participative: Trends in Public Library Innovation. *Public Library Quarterly* [online]. 2019. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2019.1571399>

- MCDONALD'S, 2010. McDonald's - Come As You Are. *YouTube* [online]. 2010. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=9xGRii6IA1M>
- MEYER, Danny, 2006. *Setting the table: the transforming power of hospitality in business*. New York: HarperCollins. ISBN: 9780060742751
- MOECKLI, Alexis und GENOUD, Patrick, 2010. Les tiers-lieux, espaces d'émergence et de créativité. *E-periodica* [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.5169/SEALS-283569. Verfügbar unter: <https://www.e-periodica.ch/digbib/view?pid=res-001:2010:68::31>
- OLDENBURG, Ray, 1999. *The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York: [Berkeley, Calif.]: Marlowe; Distributed by Publishers Group West. ISBN 978-1-56924-681-8
- PALAMENGHI, Lorenzo, BARELLO, Serena , BOCCIA, Stefania und GRAFFIGNA, Guendalina, 2020. Mistrust in biomedical research and vaccine hesitancy: the forefront challenge in the battle against COVID-19 in Italy. *European Journal of Epidemiology* [online]. 1 August 2020. [Zugriff am: 20 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1007/s10654-020-00675-8>
- PÉLEGRIN-GENEL, Élisabeth, 2017. Les coulisses de la médiathèque: les bureaux des bibliothécaires. In: SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>
- PNL, 2015. *Que la famille* [CD]. EP. [Paris]: QLF Records, 2 März 2015.
- PÉPIN, Charles, 2022. Comment vivre ensemble en France? Avec l'essayiste David Djaïz. *France Inter - Sous le soleil de Platon* [online]. 10 August 2022. [Zugriff am: 19 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/sous-le-soleil-de-platon/sous-le-soleil-de-platon-du-mercredi-10-aout-2022-7122072>
- PERALDI, Michel, 2003. Droit de visite et principe d'humanité. *La pensée de midi* [online]. 2003. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-la-pensee-de-midi-2003-2-page-20.htm>
- PHILOMONACO, 2018. Gérard Bensussan // Derrida et l'hospitalité // La maison de philosophie 2018. *YouTube* [online]. 27 Dezember 2018. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=gFOUkuZHE-A>
- POLLOCK, Susan, 2015. Towards an Archaeology of Commensal Spaces. *edoc.hu-berlin.de* [online]. 20 November 2015. [Zugriff am: 28 August 2022]. Verfügbar unter: <https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/5949>
- POUPARD, Jean-Philippe, 2012. Définition de la facilitation | Formapart. *Formapart.fr* [online]. 5 April 2012. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://formapart.fr/blog/2012/04/05/definition-de-la-facilitation/>
- RAFFOUL, François, 2012. Chez lui chez l'autre. *Les Temps Modernes* [online]. 2012. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-les-temps-modernes-2012-3-4-page-133.htm>
- RAVEDONI, Michael, 2018. La bibliothèque plateforme: espace dédié à la création, au partage et à la diffusion de culture – exemple par la création d'un makerspace. *Zenodo.org* [online]. 8 Juli 2018. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: DOI 10.5281/ZENODO.1442777



SARNOWSKI, Françoise, 2017. Les espaces faciles à lire. In: SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>

SEGOND, Louis, 2002. Genèse 18. *Biblegateway.com* [online]. [Zugriff am: 12 Juli 2022]. Verfügbar unter: [https://www.biblegateway.com/passage/?search=Gen%C3%A8se%2018&version=L  
SG](https://www.biblegateway.com/passage/?search=Gen%C3%A8se%2018&version=LSG)

SEIFERT, Alexander, 2020. Interesse an partizipativer Forschung in der Schweiz. *FHNW* [online]. [ca. 2020]. [Zugriff am: 24 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/soziale-arbeit/integration-und-partizipation/interesse-an-partizipativer-forschung-in-der-schweiz>

SERVET, Mathilde, 2009. Les bibliothèques troisième lieu. *Enssib* [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>

SOUL SWING, [2016 ca.]. Je peux rien faire (1996). *Genius.com* [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://genius.com/Soul-swing-je-peux-rien-faire-lyrics>

STRASSER, Bruno, BAUDRY, Jérôme, MAHR, Dana, SANCHEZ, Gabriela und TANCOIGNE, Élise, 2019. „Citizen Science“? Rethinking Science and Public Participation. *Science & Technology Studies*. 2019. [Zugriff am 19 Juli 2022]. DOI 10.23987/sts.60425. Verfügbar unter: <https://infoscience.epfl.ch/record/271012>

SULERI, Javed, 2017. Experiencing hospitality and hospitableness in different cultures. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 326-336. ISBN 978-1-138-93112-1

TELFER, Elizabeth, 2017. The philosophy of hospitableness. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 57-68. ISBN 978-1-138-93112-1

THE BARISTA LAB, 2020. Barista Lab - About. *thebaristalab.com* [online]. 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://www.thebaristalab.com/fr/about-us>

UB BASEL, 2022. Universitätsbibliothek Basel. *unibas.ch* [online]. 2022. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.unibas.ch/de/Studium/Im-Studium/Universitaetsbibliothek-Basel.html>

VILLE D'ANNEMASSE, 2022. Une nouvelle plateforme numérique de participation citoyenne. *Annemasse: Site Internet* [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.annemasse.fr/actualites-et-evenements/fil-info/une-nouvelle-plateforme-numerique-de-participation-citoyenne-88166>

VILLE DE GENÈVE, 2021. Découvrir le quartier de Plainpalais Jonction. *geneve.ch* [online]. 2021. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.geneve.ch/fr/faire-geneve/decouvrir-geneve-quartiers/plainpalais-jonction>

VOLKSHAUS, Basel, 2016. VOLKSHAUS BASEL | Boutique Hotel | Brasserie | Bar | Musik & Kultur | Säle mieten Events Anlässe. *VOLKSHAUS BASEL* [online]. 30 August 2016. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://volkshaus-basel.ch/>

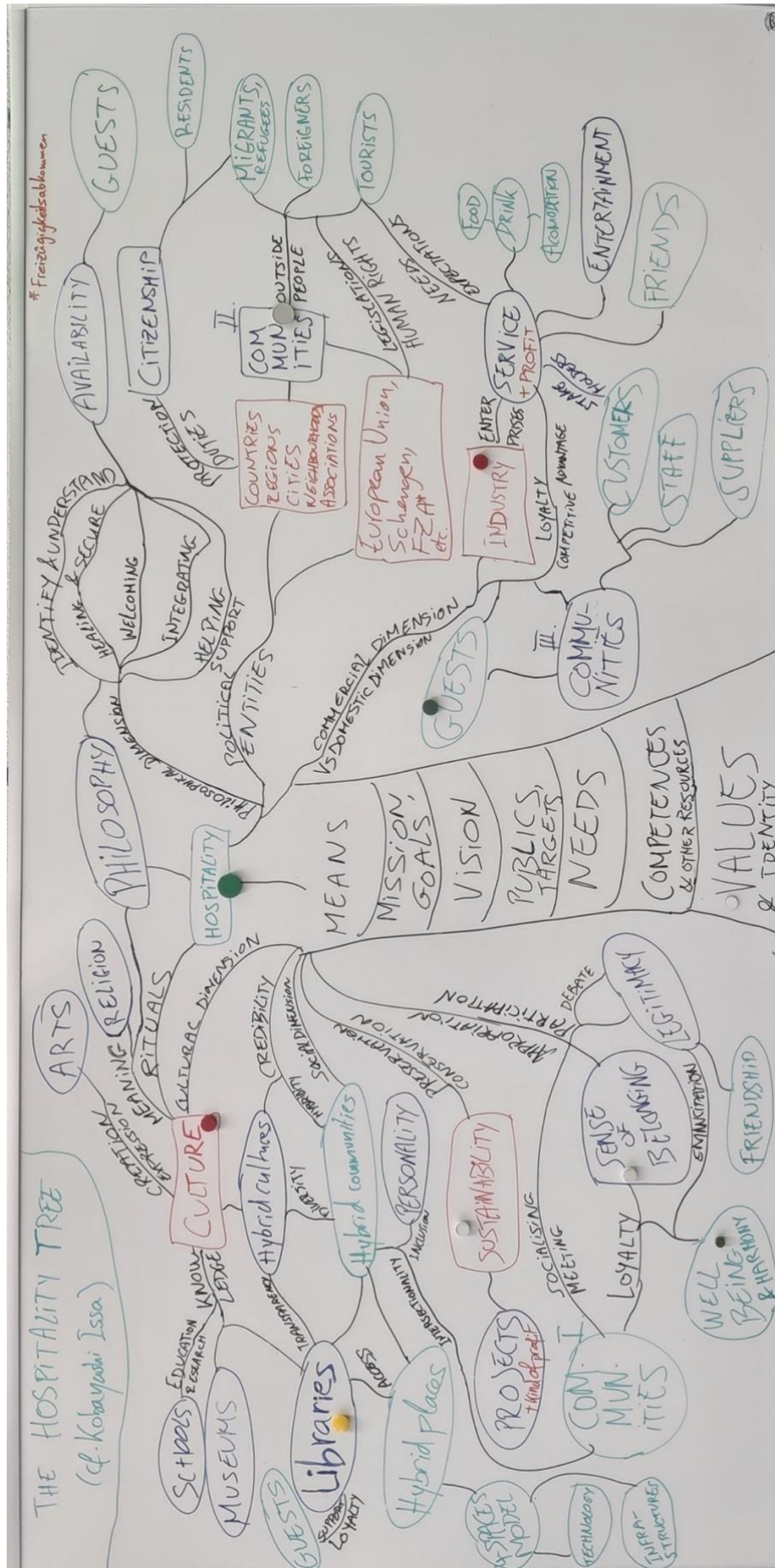
WEINBERGER, David, 2012. Library as Platform. *Library Journal* [online]. 2012. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=83526802&site=ehost-live>

WERFFELI, Daniel und Filipa MARTINS CHAVES, 2015. Bibliothèque de Blonay-St-Légier: vers une bibliothèque troisième lieu. *Rero* [online]. Verfügbar unter: <http://doc.rero.ch/record/258032>

Wood, Roy C., 2017. Sociological perspectives on hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 13-29. ISBN 978-1-138-93112-1

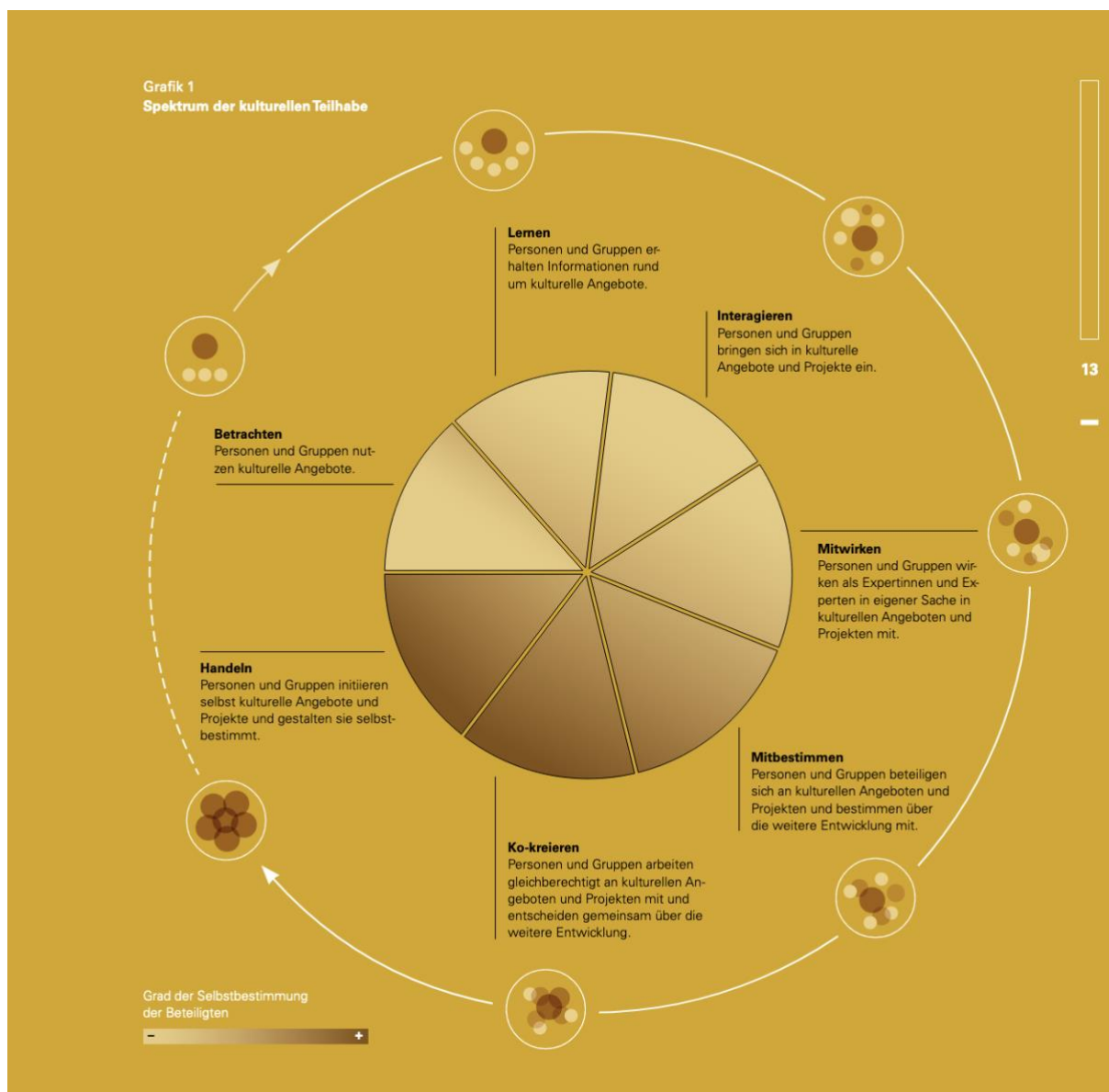
Xenia (Greek), 2022. *Wikipedia* [online]. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Xenia\\_\(Greek\)&oldid=1093150470](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Xenia_(Greek)&oldid=1093150470)

## Anhang 1 : *The Hospitality Tree*

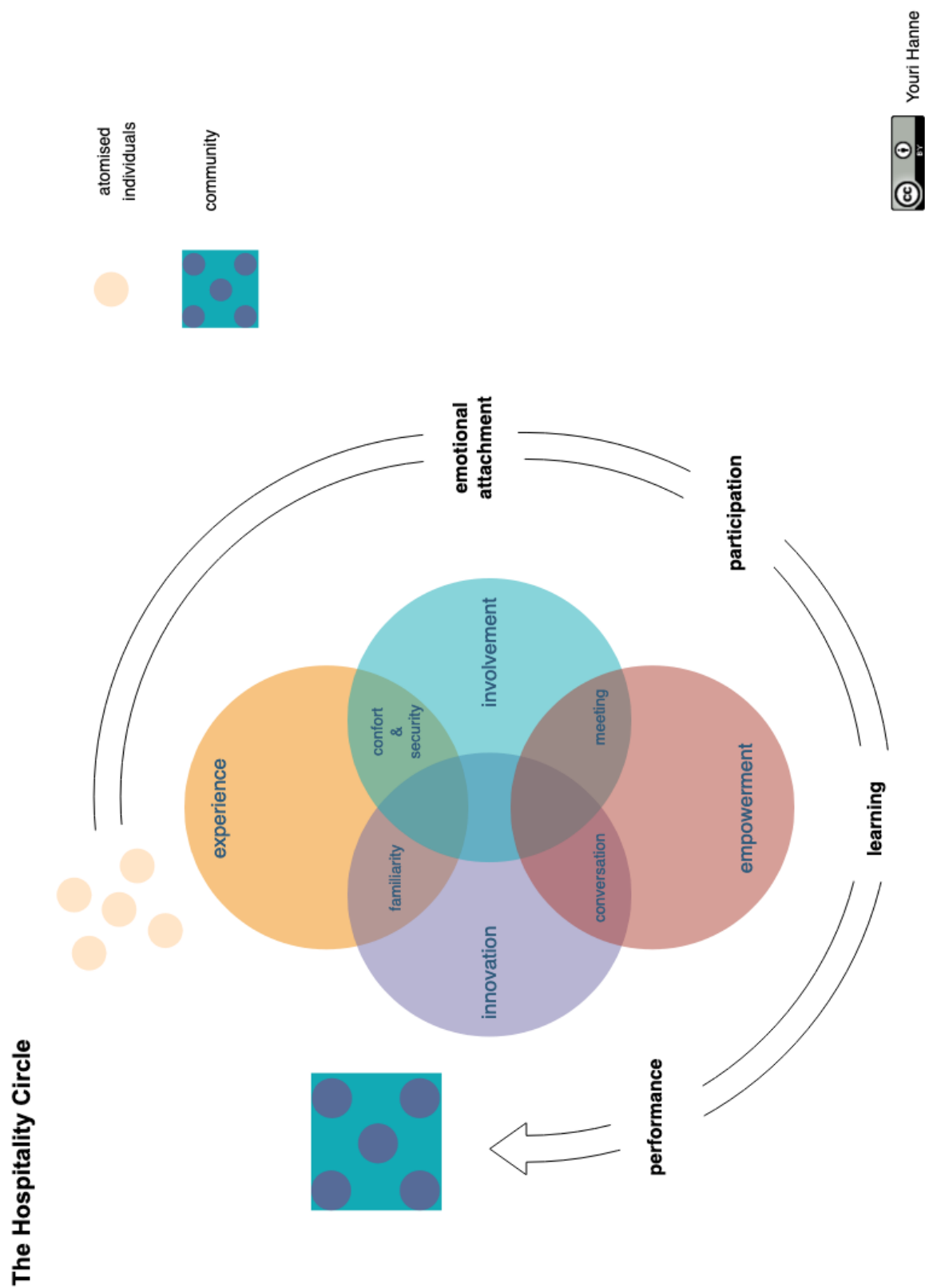




## Anhang 2 : Spektrum der kulturellen Teilhabe



## Anhang 3: The Hospitality Circle

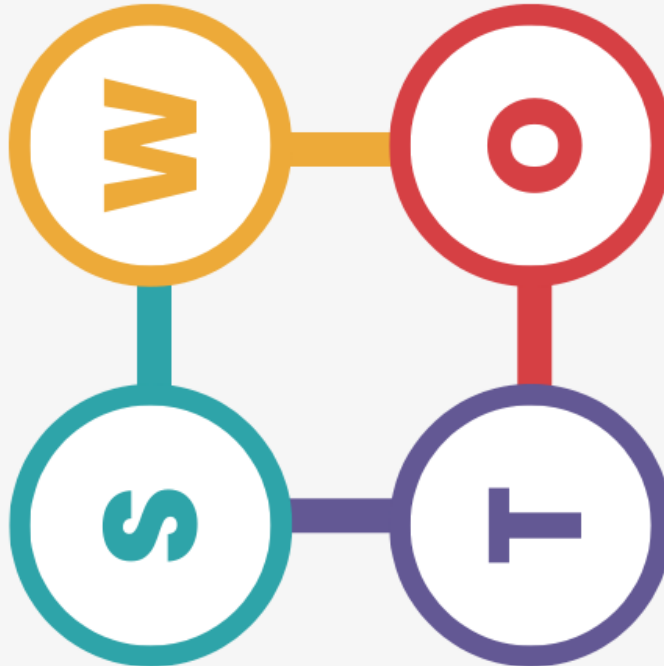


## Anhang 4 : SWOT-Analyse des Modells

### The Hospitality Model

#### STRENGTHS

a united community around the value of hospitality, where members inspire each other and promote inclusion, empowerment and innovation inside and outside the community



#### WEAKNESSES

lack of resources such as space and librarians/facilitators; difficulty in carrying out very different missions at the same time

#### THREATS

new members transgress symbolic spaces and disturb the existing balance; conflicts between old and new members

#### OPPORTUNITIES

the participation of previously external members of the community revitalises and inspires the community; the institution raises additional funds

## Anhang 5: Dritter Ort *La Bulle*, Annemasse (F)







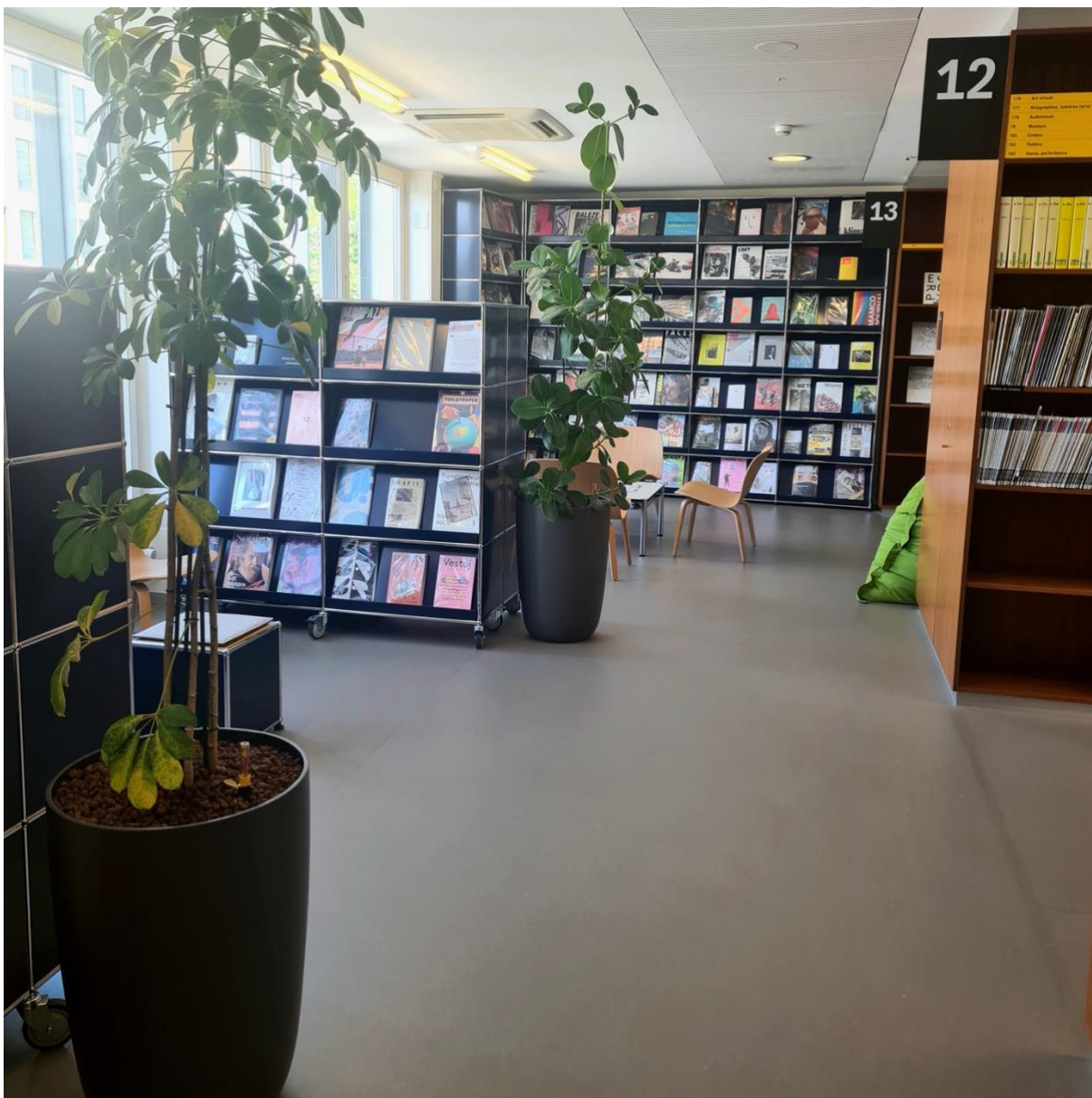








## Anhang 6: HEAD Bibliothek









## Anhang 7: Universitätsbibliothek Basel















## Anhang 8: UB Basel – Hauptbibliothek – Arbeitsplätze















## Anhang 9 : *La Barje*



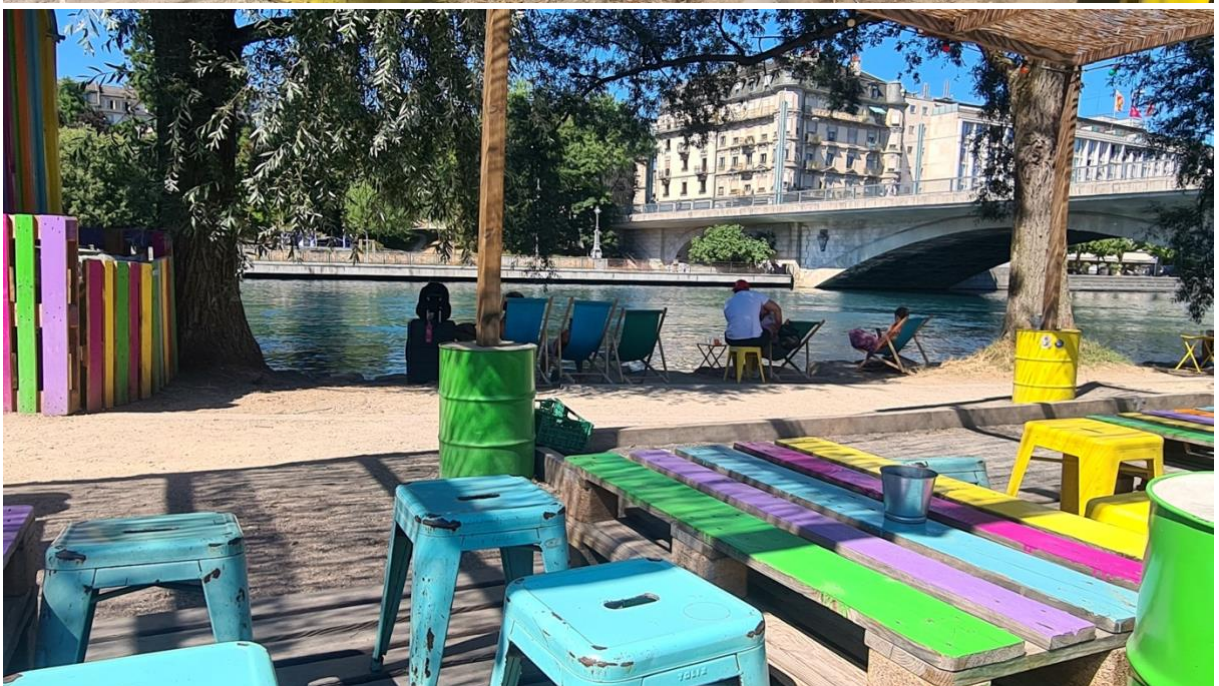














## Anhang 10: Volkshaus Basel



## Anhang 11 : Freischänkfläche im Hof

Mattes 2012 – CCBY DE





## 82

Gastfreundschaft in der Bibliothek: Überlegungen und Empfehlungen für die neue Infothek der Haute école de gestion  
Youri HANNE



## Anhang 13: *Primavera*, Sandro Botticelli



## Anhang 14: Beobachtungstabelle (Bibliotheken)

Hospitalité et parcours utilisateur				
	Insatisfaisant	Acceptable	Bon	Remarques
<b>Repérage : début du parcours virtuel</b>				
En ligne				
Site Web				
Réseaux sociaux				
<b>Sur place</b>				
Visibilité depuis l'extérieur				
Apparence (esthétique, architecture)				
Accès				
Horaires				
Transport				
Place de parking (mobilité douce)				
Ergonomie des déplacements				
Publics empêchés				
Escaliers / ascenseur				
Signalétique / repères				
Explications du staff nécessaires				
Arrivée / début du parcours physique				
Accueil				
Première impression				
Attente				
Échanges verbaux				
Échanges non verbaux				
Installation				
Concept				
Clarté des indications / du fonctionnement				
Visibilité / lisibilité des services / produits				



Ambiance					
Silence / rires / atmosphère					
Musique					
Si oui, est-elle adaptée (genre / volume)					
Végétation					
Odeur(s)					
Staff					
Contact visuel					
Verbal					
Fond (pertinence, clarté, précision)					
Forme (ton, agréabilité, emphase)					
Non-verbal					
Sourire					
Disponibilité					
Attention / alerte / empathie					
Amabilité / courtoisie					
Langues parlées					
Service exceptionnel / bonus					
Hospitalité du décor					
Esthétique / beauté					
Goût / originalité					
Couleurs et motifs					
Harmonie et cohérence					

Installations / mobilier				
Confort				
Aération				
Éclairage / luminosité naturelle				
Sol adapté (matière, aspect, bruit)				
Offre				
Qualité (aspect/test)				
Diversité				
Adéquation de l'offre				
Inclusion et Représentativité				
Services pour publics spécifiques				
Alternatives dans menu				
Végétarienne				
Végane				
Sans gluten / lactose				
Accessibilité / complexité				
Conditions d'utilisation				
Inscription nécessaire?				
Originalité des services proposés				
Innovation				
Exclusivité(s) p/r à la concurrence				
Adéquation des tarifs p/r environnement				
Possibilités de paiement				
Offre annexe / services d'hospitalité				
Eau potable en libre accès				
Café / snacks				
Journaux physiques				
Wi-Fi sécurisé et gratuit				
Prises murales accessibles				
Espace repos				
Chaise bébé				
Place poussette				
Table à langer				
Animaux bienvenus				
Hospitalité indirecte				
Autres visiteurs				
Environnement				
Durabilité				
Recyclage				
Auteurs locaux				
Fermeture				
Signal de fermeture / annonce				
Fin du parcours utilisateur				
Impression générale à chaud				
Remarques à froid				

## Anhang 15: Beobachtungstabelle (HoReCa)

Hospitalité et parcours utilisateur				
	Insatisfaisant	Acceptable	Bon	Remarques
<b>Repérage : début du parcours virtuel</b>				
En ligne				
Site Web				
Réseaux sociaux				
<b>Sur place</b>				
Visibilité depuis l'extérieur				
Apparence (esthétique, architecture)				
Accès				
Horaires				
Transport				
Place de parking (mobilité douce)				
Ergonomie des déplacements				
Publics empêchés				
Escaliers / ascenseur				
Signalétique / repères				
Explications du staff nécessaires				
Arrivée / début du parcours physique				
Accueil				
Première impression				
Attente				
Échanges verbaux				
Échanges non verbaux				
Installation				
Concept				
Clarté des indications / du fonctionnement				
Visibilité / lisibilité des services/produits				

<b>Ambiance</b>				
Silence / rires / atmosphère				
Musique				
Si oui, est-elle adaptée (genre / volume) ?				
Végétation				
Odeur(s)				
<b>Staff</b>				
Contact visuel				
Verbal				
Fond (pertinence, clarté, précision)				
Forme (ton, agréabilité, emphase)				
Non-verbal				
Sourire				
Disponibilité				
Attention / alerte / empathie				
Amabilité / courtoisie				
Langues parlées				
Service exceptionnel / bonus				
<b>Hospitalité du décor</b>				
Esthétique / beauté				
Goût / originalité				
Couleurs et motifs				
Harmonie et cohérence				
<b>Installations / mobilier</b>				
Confort				
Aération				
Éclairage / luminosité naturelle				
Sol adapté (matière, aspect, bruit)				
<b>Offre</b>				
Qualité (aspect/test)				
Diversité				
Adéquation de l'offre				
Inclusion et représentativité				
Services pour publics spécifiques				
Alternatives dans menu				
Végétarienne				
Végane				
Sans gluten / lactose				
Accessibilité / complexité				
Conditions d'utilisation				
Inscription nécessaire?				
Originalité des services proposés				
Innovation				
Exclusivité(s) p/r à la concurrence				
Adéquation des tarifs p/r environnement				
Possibilités de paiement				

Offre annexe / services d'hospitalité				
Eau potable en libre accès				
Café / snacks				
Journaux physiques				
Wi-Fi sécurisé et gratuit				
Prises murales accessibles				
Espace repos				
Chaise bébé				
Place poussette				
Table à langer				
Animaux bienvenus				
Hospitalité indirecte				
Autres visiteurs				
Environnement				
Durabilité				
Recyclage				
Produits locaux				
Fermeture				
Signal de fermeture / annonce				
Fin du parcours utilisateur				
Impression générale à chaud				
Remarques à froid				

## Anhang 16: QCM Infothèque (focus group)

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- ☒ b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- ☒ d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- ☒ a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- ☒ c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- ☒ a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- ☒ c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- ☒ b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- ☒ a. recueillir des avis de gens très variés
- ☒ b. chercher sur Google, (depuis un fauteuil de la bibliothèque)
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier



6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- ☒ b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

une ambiance / déco de mon goût, dans laquelle je me sens bien et où j'ai envie de passer du temps.

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- ☒ e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- ☒ b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- ☒ d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- ☒ c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- ☒ e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- ☒ a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- ☒ b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- ☒ a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- ☒ c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- ☒ b. l'espace
- ☒ c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

mettre à dispo plein d'espaces différents, par  
que chacun y ait qqch à faire/ait envie de  
venir.

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- ☒ d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- ☒ b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- ☒ d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- ☒ a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- ☒ c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- ☒ d. comme la charité, ça commence par soi-même
- ( ☒ e. c'est mesurable par des critères précis )

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- ☒ a. à l'écoute
- ☒ b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- ☒ c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- ☒ b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- ☒ a. recueillir des avis de gens très variés
- ☒ b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier



6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- ☒ b. l'espace
- ☒ c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

Offre un espace agréable et confortable où l'on peut se prélasser, lire, ...

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- ☒ b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- ☒ e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- ☒ b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- ☒ d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- ☒ e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- ☒ a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable *fait le monde d'art, pas seulement les bibliothécaires ☺*

4) C'est plutôt...

- ☒ a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- ☒ b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- ☒ a. recueillir des avis de gens très variés
- ☒ b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- ☒ d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier *et si le dame qui pose les elon aussi ☺*

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- ☒ a. mon savoir
- ☒ b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

variété des contenus et des types

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- ☒ c. complètement ringard
- ☒ d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- ☒ b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- ☒ d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
  - b. sont des notions floues de manager véreux
  - c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
  - d. comme la charité, ça commence par soi-même
  - e. c'est mesurable par des critères précis
- f. il y a probablement des nuances et différences de l'un à l'autre* *diff. culturelles*

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- ☒ a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- ☒ d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- ☒ b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- ☒ a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier



6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- ☒ a) mon savoir
- ☒ b) l'espace
- ☒ c) la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

~~protéger les principes de la démocratie~~ "empower" les gens

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- ☒ e. un endroit sans pression