

Annabelle Quehl

Ein Blick in den Spiegel

Selbstbild und Image von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren

Im Rahmen ihrer Bachelorarbeit an der HAW Hamburg hat Annabelle Quehl untersucht, wie sich das Selbstbild von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren darstellt. Ziel der empirischen Befragung war es, Erkenntnisse zu gewinnen, wie das Berufsfeld das eigene Image profilieren kann.

Zur Methode

Für die Erhebung des Selbstbildes wurde eine quantitative Online-Befragung durchgeführt, für die Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus ganz Deutschland spartenübergreifend befragt wurden. Der Link zur Befragung wurde über das interne Informationssystem des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv) versendet und um Weiterleitung über Mitarbeitendenverteiler gebeten, um die Reichweite zu vergrößern.

Die Grundgesamtheit wurde anhand der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) bestimmt und betrug 20 323 Vollzeit-äquivalente. Daran gemessen sollte die Stichprobe, bei einem standardmäßigen Vertrauensintervall von 95 Prozent und einem tolerierbaren Stichprobenfehler von 3 Prozent, mindestens 1 014 Teilnahmen betragen. Durchgeführt wurde die Befragung im Sommer 2019 mit einer Laufzeit von einer Woche.

Die Befragung hatte insgesamt 2 687 Zugriffe. Unter diesen gab es jedoch viele Abbrüche. Insgesamt wurden 1 398 Fragebögen beendet. Für die Auswertung wurden die Antworten von Personen mit der Berufsangabe »FaMI« herausgefiltert. Dies hat den Hintergrund, dass der Fokus dieser Untersuchung explizit auf der bestimmten Berufsgruppe mit einem bestimmten Berufsbild (Bibliothekarinnen und Bibliothekare) liegt. Somit ergibt sich ein Rücklauf von 1 255 ausgefüllten Fragebögen.

Selbstbild und Image

Das Selbstbild ist deutlich positiv. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass das Image nicht vom Selbstbild geprägt wird. Da das Selbstbild auffallend positiv ist, aber bisher nicht adäquat nach außen gespiegelt wurde, hat sich bisher dementsprechend kaum etwas am Image verändert. Findet Imageverbesserung nur innerhalb der Bibliotheken und innerhalb des Kreises der Nutzer/-innen statt, dringt sie nicht in die gesamte Öffentlichkeit. Das Selbstbild ist deutlich besser als das Image, das in wechselseitigem Einfluss zum Image von Bibliotheken steht.¹ Die Berufsgruppe ist sich dieser Tatsache bewusst und

sieht Bedarf zur Änderung. Das Image könnte vom Selbstbild beeinflusst werden, wenn die Außenkommunikation und die Selbstpräsentation gesteigert werden würden. Es kann festgehalten werden, dass Bibliothekarinnen und Bibliothekare aktiv zur Verbesserung ihres Images beitragen können und müssen.

Zunächst wurden einschlägige Studien zu Selbst- und Fremdbild des Berufsfeldes ausgewertet und das Image von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren daraus abgeleitet. Auf dieser Grundlage wurde das Erhebungsinstrument entwickelt.

Als Hauptursache für ein veraltetes Image wurde vielfach genannt, dass die Ausleihtheke oft der einzige Berührungspunkt von Bibliothekarinnen und Bibliothekare und Nutzerinnen und Nutzern ist.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Auswertung einschlägiger Studien und Literatur dargestellt. Habicht definiert das Fremdbild (Image) als das Resultat der Artikulation einer Fremdwahrnehmung.² Profil und Selbstverständnis haben sich gewandelt, doch das über lange Zeit geprägte und verankerte Bild, das teilweise noch heute durch stereotype Darstellungen in Massenmedien propagiert wird, überschattet den Imagewandel.³ Dies beeinflusst auch das Image von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren als Aushängeschild ihrer Arbeitsplätze, denn auch ihr Image wird unter anderem durch Darstellungen beeinflusst, ist historisch geprägt oder wird durch Erfahrungen gebildet, die sich im Nachhinein nur schwer von außen beeinflussen lassen.⁴ Es hat sich über Jahrhunderte entwickelt, verfestigt und den internen Wandel noch nicht vollständig nach außen kommuniziert. Ein stets angeführtes Beispiel ist das Bild Spitzwegs »Der Bücherwurm«, welches das defizitäre Image verkörpert.⁵ Es vermittelt die Botschaft: Bibliothekarinnen und Bibliothekare

- haben eine stets nach innen gewandte Sicht und sind als Berufsgruppe auf sich selbst bezogen;
- sind verstaubt;
- erachten Kunden als nicht erwünscht;
- empfinden die Außenwirkung als kein relevantes Thema.

Ein Zitat zum Image stammt von Church aus dem Jahr 2002: »The image of the librarian [...] strongly depends on who defines it.«⁶

Habicht definiert das Selbstbild als Ergebnis einer Selbstreflektion.⁷ Kneschke und Koch stellten 1995 in einer Studie fest, dass sich Bibliothekarinnen und Bibliothekare selbst

Bild oder der dabei entstehende Eindruck, der sich einprägt und verfestigt. Die Umfrage ergab, dass der überwiegende Teil der befragten Personen regelmäßigen Kontakt zu Nutzerinnen und Nutzern hat, beispielsweise in Form von Beratungsgesprächen oder einer Verbuchungstätigkeit, und währenddessen stellvertretend sowohl die jeweilige Einrichtung als auch die Berufsgruppe nach außen repräsentiert. Die Befragten wurden gebeten, ihre Assoziationen zum Begriff »Bibliothekarin/Bibliothekar« zu nennen (siehe Abbildung 1).

Auffallend oft genannt wurden die Begriffe »Medien« und »Bücher«, »Leseförderung«, »Medienkompetenz«, »Beratung« und »Wissen«. Durch die Vielseitigkeit und die verschiedenen tangierten Bereiche lässt sich ableiten, dass Bibliothekarinnen und Bibliothekare sich selbst und ihre Berufsgruppe als heterogen und vielseitig verstehen. Bei den Befragten handelt es sich zudem um größtenteils zufriedene Berufsvertreter/-innen (22 Prozent »eher zufrieden« und 64 Prozent »sehr zufrieden«), die von ihrem Beruf überzeugt sind und diese Haltung nach außen repräsentieren. Die höchste Zufriedenheit mit der Berufswahl (66 Prozent) haben Befragte, die mehrmals wöchentlich in Kontakt mit Nutzerinnen und Nutzern stehen. Doch die Ergebnisse zeigen, dass der Kontakt mit Nutzerinnen und Nutzern keinen maßgeblichen Einfluss auf die berufliche Zufriedenheit hat.

Die Befragten wurden gebeten, in Form eines semantischen Differentials einzuordnen, in welchem Maße eine Reihe von Merkmalen auf Bibliothekarinnen und Bibliothekare und sie selbst zutreffen. Das semantische Differential wurde aus vorhergehenden Studien abgeleitet. Im arithmetischen Mittel ergibt sich dadurch ein Persönlichkeitsbild wie in Abbildung 2 dargestellt.

Insgesamt betrachtet ergibt sich aus der Online-Befragung ein deutlich positives Selbstbild der Berufsgruppe.

Die Befragten haben ein positives Bild von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren, das sich durch Merkmale wie »aufgeschlossen« und »kommunikativ« auszeichnet. Sowohl in der Studie der »Berlin-Initiative« als auch von Prins und Gier waren die Ergebnisse ähnlich.⁹ Die Dopplung des Merkmals »selbstbewusst« wurde in den Antworten häufig thematisiert. Sich selbst schreiben die befragten Personen keine Ausprägung »negativ besetzter« Merkmale (Abb.2, rechte Spalte) zu.

Die Befragten haben ein etwas positiveres Bild von sich selbst als von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren allge-

mein. Insgesamt betrachtet ergibt sich aus der Online-Befragung ein deutlich positives Selbstbild der Berufsgruppe. Dies wirft die Frage auf, ob sich die Befragten demnach selbst für eher untypische Vertreter/-innen der Berufsgruppe halten. Die hierzu gestellten Fragen wurden vielfach kritisiert und die eher »negativ besetzten« und klischeebehafteten Eigenschaften vehement abgelehnt. Dieses ablehnende Verhalten wurde bereits in einer Studie von Kneschke und Koch aus dem Jahr 1995 festgestellt und scheint Teil des Selbstverständnisses zu sein.¹⁰ Als Hauptursache für ein veraltetes Image identifizieren die hier Befragten unter anderem die Darstellung in sämtlichen Medien. Engelkenmeier konnte dies in ihrer Studie nicht bestätigen.¹¹

Die Prägung eines veralteten Images durch Nichtnutzer/-innen sowie die Unkenntnis der Öffentlichkeit über Berufsfeld und -praxis und gleichzeitig eine fehlende Sichtbarkeit in der Öffentlichkeit wurden am zweithäufigsten genannt. Dies unterstützt die Erkenntnis, dass der größte Unterschied der Bewertung des Images von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren zwischen Nutzer/-innen und Nichtnutzer/-innen besteht, diese jedoch das Image prägen.¹²

Auch fehlendes oder unzureichendes Marketing, mangelnde Öffent-

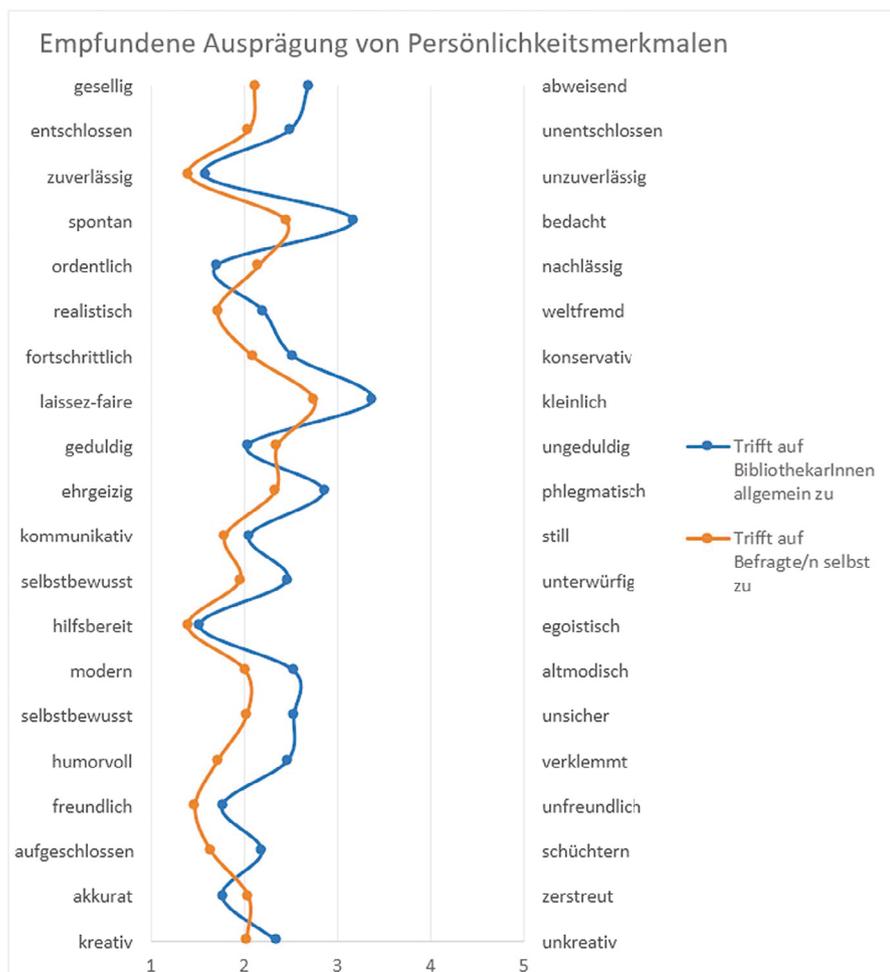


Abbildung 2: Empfundene Ausprägung von Persönlichkeitsmerkmalen von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren allgemein und der befragten Person selbst (eigene Darstellung)

lichkeitsarbeit und fehlende Imagepflege werden zu den Hauptursachen gezählt. Dem Berufsstand wird zudem eine zu geringe Außenwirkung zugeschrieben. Dies lässt sich auch als Unsichtbarkeit deuten, welche von Prins und Gier bereits in einer Studie aus dem Jahr 1995 als ein Aspekt herausgestellt wurde.¹³ Veraltete Gebäude, Räumlichkeiten und (Technik-)Ausstattung sowie der Mangel an finanziellen Mitteln wurden von vielen Befragten der durchgeführten Online-Befragung als Ursache identifiziert. Eine Person merkte hierzu an: »Wer in einem modernen, topaktuell ausgestatteten Bibliotheksgebäude arbeitet, wirkt moderner und ist oder wird es auch.«

Frustration herrscht eher darüber, dass der Wandel der Branche und des Berufes gar nicht oder nur sehr langsam in der Wahrnehmung der Öffentlichkeit ankommt.

Im Rahmen der Untersuchung wurde das weiblich geprägte Stereotyp thematisiert. Es ergibt sich folgendes Meinungsbild: 68 Prozent der Frauen und 53 Prozent der Männer stimmen zu, dass das Image durch das weiblich geprägte Stereotyp beeinflusst wird. 23 Prozent der Frauen sowie 38 Prozent der Männer lehnen die These ab. Bei der Auswertung je nach Häufigkeit des Kontaktes zu Nutzer/-innen fällt auf, dass die meisten Befragten mit geschlechtsbezogenen Vorurteilen in Kontakt kommen, die regelmäßig in Kontakt mit Nutzerinnen und Nutzern

Annabelle Quehl. Ausbildung zur FaMI in der SLUB Dresden, Bachelor of Arts im Bibliotheks- und Informationsmanagement, aktuell im Masterstudium Information, Medien, Bibliothek an der HAW Hamburg. Während des Studiums als studentische Aushilfe bei Massmann Internationale Buchhandlung GmbH und im Zeitverlag Gerd Bucerius GmbH & Co. KG bei ZEIT Media in den Teams Universities & Research sowie Data & CRM tätig. – Kontakt: Annabelle.Quehl@haw-hamburg.de



stehen. Dies legt die Vermutung nahe, dass geschlechtsbezogene Vorurteile auch im Nutzer/-innenkontakt eine Rolle spielen. Der Großteil der Befragten nimmt Konfrontationen mit einem stereotypen oder vorurteilsbehafteten Image gelassen und mit Humor.

Insgesamt betrachtet ist die Motivation zur Veränderung gegeben und es herrscht überwiegend Konsens darüber, dass das Image nicht der Realität entspricht. Vereinzelt nehmen man in Kauf. Frustration herrscht eher darüber, dass der Wandel der Branche und des Berufes gar nicht oder nur sehr langsam in der Wahrnehmung der Öffentlichkeit ankommt.

-
- 1 Vgl. BALL, R., 2000. Imagebildung und Imagepflege in Spezialbibliotheken [online]. B.I.T.online, 3(4), [Zugriff am: 22. April 2020]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000193346>, S. 416
 - 2 Vgl. HABICHT, H., 2009. Universität und Image. Entwicklung und Erprobung eines stakeholderorientierten Erhebungsinstrumentariums. Zugl.: München, Techn. Univ., Diss., 2009. Wiesbaden: Gabler Verlag / GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden, S. 66
 - 3 Vgl. SCHADE, F., 2012. Markenentwicklung für Bibliotheken [online]. In: F. SCHADE, K. STELBERG und U. GEORGY, Hg. Praxishandbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing. Berlin: De Gruyter Saur, S. 341-368. Verfügbar unter: www.degruyter.com/view/product/178472, S. 347 f. [Zugriff am: 22. April 2020]
 - 4 Vgl. LOCHNER, E.v., 2008. Farblos, verstaubt, verschoben: Fiktion oder Realität. Die Fremdcharakterisierung des Bibliothekars im Kontrast zur Selbstkonzeption [online]. In: Humboldt-Universität zu Berlin, Hg. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft [Zugriff am: 22. April 2020]. Verfügbar unter: www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h236/, S. 18
 - 5 Vgl. BALL, R., 2000. Imagebildung und Imagepflege in Spezialbibliotheken [online]. B.I.T.online, 3(4), 413-418. B.I.T.online [Zugriff am: 22. April 2020]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000193346>, S. 416
 - 6 CHURCH, G.M., 2002. In the Eye of the Beholder: How Librarians Have Been Viewed Over Time. In: W. ARANT, Hg. The Image and Role of the Librarian. New York: Haworth Information Press, S. 20
 - 7 Vgl. HABICHT, H., 2009. Universität und Image. Entwicklung und Erprobung eines stakeholderorientierten Erhebungsinstrumentariums. Zugl.: München, Techn. Univ., Diss., 2009. Wiesbaden: Gabler Verlag / GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden, S. 66
 - 8 Vgl. KNESCHKE, H.-J. und C. KOCH, 1995. Das Selbstverständnis von Bibliothekaren. In: J. ARNDT, Hg. Berufsbild und Selbstverständnis der Bibliothekare in Deutschland 1994. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, S. 24-29
 - 9 Vgl. KNESCHKE, H.-J. und C. KOCH, 1995. Das Selbstverständnis von Bibliothekaren. In: J. ARNDT, Hg. Berufsbild und Selbstverständnis der Bibliothekare in Deutschland 1994. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, S. 27
 - 10 Vgl. Kneschke, Koch 1995, S. 41
 - 11 ENGELKENMEIER, U., 2018: Das Bild der Bibliotheken, Bibliothekarinnen und Bibliothekare im deutschen Fernsehen: standardisierte Inhaltsanalyse von Fernsehsendungen der Gegenwart. Dissertation. Humboldt-Universität zu Berlin, S. 206
 - 12 Vgl. KELLER-LOIBL, K., 2013. Modernes Image – Der Schlüssel zum Erfolg bei Jugendlichen [online]. ProLibris, 18(3), [Zugriff am: 22. April 2019]. Verfügbar unter: www.bibliotheken-nrw.de/fileadmin/Dateien/Daten/ProLibris/2013-3_Pro_Libris_web.pdf, S. 101, sowie SCHACHT, K., 2009. Imageanalyse und Kommunikationsstrategie für die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg, S. 68
 - 13 Vgl. PRINS, H. und W.d. GIER, 1995. The image of the library and information profession. How we see ourselves – an investigation; a report of an empirical research undertaken on behalf of IFLA's Round Table for the Management of Library Associations. München: Saur. IFLA publications. 71, S. 21, 32