

Imageprobleme von Bibliotheken

Entscheidungsträger in Politik und Wirtschaft und ihre Bilder von Bibliotheken – überzeichneter Tenor:

- § Bibliotheken und Bibliothekare sind auf sich selbst bezogen
- § Bibliotheken sind rückständig
- § Bibliotheken genügen sich selbst
- § Bibliotheken sind hübscher Schmuck
- § Bestände von Bibliotheken sind vor allem schön anzusehen
- § Kundenbindung und Außenwirkung von Bibliotheken sind gering

Negativimage von Bibliotheken laut empirischer Untersuchungen anlässlich der IFLA-Konferenz 1992:

- **Unsichtbarkeit der bibliothekarischen Arbeit für die Kunden**
 - Die aktive Tätigkeit der Bibliothekare ist für den Großteil der Kunden weder konkret erkennbar noch von anderen Arbeiten in der Bibliothek zu unterscheiden.
 - Viele wichtige zentrale bibliothekarische Arbeiten wie Bestandsaufbau und Katalogpflege finden außerhalb der Öffentlichkeit statt.
 - Auch die soziale und demokratische Dimension bibliothekarischer Arbeit, die als freier Zugang zu Information und Literatur definiert wird, wird von der Öffentlichkeit praktisch nicht wahrgenommen.
- **Fehlende wirtschaftliche und bildungspolitische Dimension der Bibliothek**
 - Ein wirtschaftlich messbarer Beitrag der Bibliotheksleistungen für Kommunen und Stadtverwaltungen, Unternehmen oder wissenschaftliche Einrichtungen am Ort ist bisher nicht ermittelt, ist unklar oder nichts ins Bewusstsein der Entscheidungsträger gelangt.
 - Bibliotheken treten in den Etats und Bilanzen stets nur als Verursacher von Kosten und Ausgaben auf.
 - Ein wirtschaftlicher bzw. bildungspolitischer Beitrag der Bibliothek am Erfolg des Bibliotheksträgers kommt praktisch nicht vor.
- **Nicht erkennbare Qualität des Services**
 - Die Qualität der Bibliotheksleistungen ist für die meisten Kunden weder erkennbar noch zu beurteilen. Daher ergibt sich eine unterdurchschnittliche Bewertung bibliothekarischer Dienstleistungsqualität.
 - Die interne Beurteilung bibliothekarischer Qualität war zu lange auf deren "innere" Werte fixiert, zu lange haben Bibliotheken und Bibliothekare den Kunden als direkten Adressaten von Servicequalität ignoriert.
 - Auch die Standardisierung von Dienstleistungsqualität in Bibliotheken ist zu wenig ausgeprägt, hat erst in den letzten Jahren Gestalt angenommen.
- **Wenig bekanntes, eher diffuses Berufsbild**
 - Das Berufsbild des Bibliothekars ist kaum bekannt, die Inhalte eher diffus.
 - Eine besondere Qualifikation des bibliothekarischen Berufs ist für die Allgemeinheit kaum auszumachen. Es gibt viele Aufgaben, die ebenso auch von anderen Berufsgruppen gemacht werden könnten.
 - Eine klare Abgrenzung der Tätigkeiten, wie etwa beim Beruf des Arztes, Rechtsanwalts oder Ingenieurs, ist nicht möglich. Das alles belastet Status und Image des Bibliothekars.
- **Zersplitterung des Wissens, Konkurrenz durch das Internet**
 - Die Bibliotheken gelten nicht mehr als Horte des Weltwissens. Durch die pluralistische (Wissens)gesellschaft und aufgrund begrenzter Mittel können Bibliotheken längst nicht mehr alles anbieten, was in allen Wissensgebieten an Theorien, Meinungen und Vorstellungen existiert.
 - Dank der ungebremsen Informations- und Meinungsflut sowie durch die Such- und Verbreitungsmöglichkeiten im Internet sind die Bibliotheken ins Hintertreffen geraten und erleiden einen Imageverlust.