

# **Nutzerberatung im Lesesaal.**

## **Überlegungen zur Organisation einer Fachaufgabe in kleinen Archiven**

MASTERARBEIT

im weiterbildenden, berufsbegleitenden Masterstudiengang Archivwissenschaft  
am Fachbereich Informationswissenschaften der Fachhochschule Potsdam

vorgelegt von

Dr. Johannes Graul

betreut durch

Prof. Dr. Karin Schwarz (Erstgutachterin)

Prof. Dr. Michael Scholz (Zweitgutachter)

Schwerin, den 15. März 2019\*

*\* Zur Veröffentlichung wurde die Untersuchung geringfügig überarbeitet. Die Forschungsliteratur ist bis Januar 2019 berücksichtigt. Die angegebenen Internetseiten wurden am 20.03.2020 zuletzt geprüft. In der Hauptsache beziehen sich die nachträglich vorgenommenen Änderungen auf die Interview-Dokumentation im Anhang. Allen Gesprächspartner\*innen möchte ich für ihre Bereitschaft, Auskunft zu geben, und die Erlaubnis zur Publikation der Interviewtexte nochmals danken. Auch danke ich von Herzen all den Menschen in meinem privaten und beruflichen Umfeld, die mich während der Erarbeitung dieser Studie in vielfältiger Weise unterstützt haben.*



# GLIEDERUNG

<b>A</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Thema und Konzeption</b> .....	<b>4</b>
1.1	Gegenstand, Prämissen und Zielstellung der Untersuchung.....	4
1.2	Begriffliche Präzisierungen.....	7
1.3	Forschungsdesign und Gliederung der Arbeit.....	9
<b>B</b>	<b>PROBLEMAUFRISS</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>Die Nutzerberatung in der Fachliteratur</b> .....	<b>12</b>
2.1	Beiträge zur Nutzerberatung.....	12
2.2	Beiträge zur Archivtheorie und -wissenschaft allgemein.....	18
2.3	Lehrwerke und Einführungen in die Archivarbeit.....	22
2.4	Beiträge zur Benutzung.....	24
2.5	Exkurs: Beiträge aus Nutzersicht.....	29
2.6	Fazit.....	33
<b>3</b>	<b>Nutzerberatung im Kirchlichen Archiv Schwerin – ein Beispiel</b> .....	<b>34</b>
3.1	Die Organisation der persönlichen Benutzung.....	34
3.2	Die Beratung im Rahmen der persönlichen Benutzung.....	36
3.3	Probleme in der Beratungspraxis.....	38
<b>4</b>	<b>Zwischenstand</b> .....	<b>41</b>
<b>C</b>	<b>EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG</b> .....	<b>42</b>
<b>5</b>	<b>Interviews zur Nutzerberatung – Vorbemerkungen</b> .....	<b>42</b>
5.1	Zur Methode.....	42
5.2	Zur Realisierung der Interviews.....	44
5.3	Zur Verschriftlichung und Auswertung der Interviews.....	46
<b>6</b>	<b>Nutzerberatung aus archivarischer Sicht – Zusammenfassung der Interviews mit Mitarbeitern in Archiven</b> .....	<b>48</b>
6.1	Allgemeines.....	48
6.2	Benutzung und Beratung in der Praxis.....	50
6.3	Gestaltungsoptionen.....	60
6.4	Mindestleistungen der Beratung.....	68
6.5	Fazit.....	75
<b>7</b>	<b>Nutzerberatung aus Sicht der Forschenden – Zusammenfassung der Interviews mit Nutzern von Archiven</b> .....	<b>77</b>
7.1	Allgemeines.....	77
7.2	Benutzung und Beratung in der Praxis.....	78

7.3	Gestaltungsoptionen.....	81
7.4	Mindestleistungen der Beratung.....	88
7.5	Fazit.....	98
<b>8</b>	<b>Zwischenstand.....</b>	<b>99</b>
<b>D</b>	<b>SCHLUSS.....</b>	<b>102</b>
<b>9</b>	<b>Ansatzpunkte zur Organisation der Nutzerberatung.....</b>	<b>102</b>
9.1	Synthese: Systematische Zusammenführung der Überlegungen.....	102
9.1.1	Rahmenbedingungen der Beratung.....	102
9.1.2	Organisation der Beratung.....	108
9.1.3	Ausgestaltung der Beratung.....	119
9.2	Checkliste zur Organisation der Nutzerberatung.....	130
9.3	Elemente der Beratung im Prozess der persönlichen Benutzung.....	132
<b>10</b>	<b>Ausblick oder: über einige Grenzen der Untersuchung.....</b>	<b>133</b>
<b>11</b>	<b>Resümee.....</b>	<b>136</b>
<b>E</b>	<b>ANHANG.....</b>	<b>138</b>
<b>12</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>138</b>
12.1	Zitierte Literatur.....	138
12.2	Internetseiten im Anmerkungssystem.....	146
<b>13</b>	<b>Dokumentation der Interviews.....</b>	<b>147</b>
13.1	Interview-Leitfäden.....	147
13.1.1	Leitfaden für die Interviews mit Mitarbeitern in Archiven.....	147
13.1.2	Leitfaden für die Interviews mit Nutzern von Archiven.....	151
13.2	Interviews.....	154
13.2.1	Dokumentation der Interviews mit Mitarbeitern in Archiven.....	154
13.2.2	Dokumentation der Interviews mit Nutzern von Archiven.....	253
13.3	Einverständniserklärungen.....	321
	Eidesstattliche Versicherung.....	322

# A EINLEITUNG

## 1 Thema und Konzeption

### 1.1 Gegenstand, Prämissen und Zielstellung der Untersuchung

Praxis und Theorie der Archivbenutzung sind in den vergangenen gut zwei Jahrzehnten verstärkt in den Blick der archivfachlichen Diskussion gerückt.<sup>1</sup> Mit Hartmut WEBER kann dabei ein Paradigmenwechsel konstatiert werden: Neben die eher passiv verstandene und an bestimmte Bedingungen geknüpfte Ermöglichung der Benutzbarkeit von Archivgut tritt vermehrt der Wille zur proaktiven Förderung des Zugangs zu Archiven und der Benutzung; die Benutzungsorientierung entfaltet zusehends ihre Wirkung bei der Ausführung aller archivischen Aufgaben.<sup>2</sup> Archive sind sozusagen auf dem Weg, zu dienstleistungsorientierten Informationseinrichtungen<sup>3</sup> zu werden. Allerdings sollte nicht übersehen werden, dass dieser Paradigmenwechsel nicht schon als vollzogen und erledigt gelten kann, sondern eine bleibende Zielvorstellung (Weber) und Aufgabe markiert und also einen anhaltenden Prozess beschreibt. Das zeigt sich in der archivischen Praxis: die verpflichtende Voranmeldung, begrenzte Öffnungszeiten, feste Bereitstellungszeiten und wenig nutzerfreundliche Reproduktionsmöglichkeiten stellen keine Ausnahme dar. Fragen der Benutzung im Lesesaal werden nicht selten als nachrangige Probleme behandelt; erarbeitete Lösungsvorschläge sind wenig durchdacht und nicht nachhaltig. Eine systematische Nutzerforschung wird im Allgemeinen nicht betrieben. Eine Sichtweise, die den Nutzer<sup>4</sup> als „größten Feind des Archivs und Archivguts“<sup>5</sup>, als „Störer“<sup>6</sup> oder als „lästige Begleiterscheinung“<sup>7</sup>, die den Archivar von seinen

---

<sup>1</sup> Ausdruck dessen ist z.B. die Erweiterung des „Code of Ethics“ (1996) um „Principles of Access to Archives“ (2012); vgl. INTERNATIONALER ARCHIVRAT 1997 und 2014. – *Zwei Worte zur Zitierweise: Um den Anmerkungsapparat zu entlasten, wird die Literatur durchgängig mittels Kurznachweis nach dem Schema Verfasser bzw. Titel – Jahr – Seite(n) zitiert. Beim Einzel-Nachweis von Internetseiten verzichte ich auf die Angabe der Zugriffsdaten. Alle Internet-Adressen wurden am 20.03.2020 zuletzt geprüft.*

<sup>2</sup> „Der Paradigmenwechsel vom verwahrenden zum Zugang anbietenden und Zugang erleichternden Archiv hat grundlegende Auswirkungen auf das Erscheinungsbild der Archive in der modernen Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft. Er ändert die Fachaufgaben nicht prinzipiell, sondern gibt ihnen einen gegenwartsbezogenen eindeutigen Sinn.“; WEBER 2001: 294. Im Anschluss an Weber diagnostiziert auch Christoph Volkmar eine Änderung im Selbstverständnis der Archive – von der sichernden und bewahrenden zu einer bereitstellenden Behörde („archives exist to be used“) – und hält fest: „Nutzung und Nutzerberatung werden zu zentralen archivischen Fachaufgaben.“; VOLKMAR 2008: 1.

<sup>3</sup> Der Begriff wird hier im alltagssprachlichen Sinn verwendet. Zum fachsprachlichen Verständnis das LEXIKON DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT 2011: 428.

<sup>4</sup> *Um die Lesbarkeit zu erleichtern, beschränke ich personenbezogene Angaben wie Berufsbezeichnungen u.Ä. in dieser Arbeit auf die kürzere männliche Form; mit dem Maskulinum sind i.d.R. alle Geschlechter gemeint.*

<sup>5</sup> Vgl. z.B. bei REHM 1997: 158.

eigentlichen Aufgaben abhält, fasst, gehört nicht gänzlich der Vergangenheit an. Dem entspricht die Wahrnehmung der Nutzer, die sich noch immer in einem Verhältnis der Abhängigkeit sehen oder sogar wiederfinden.<sup>8</sup> Dass dieses Bild des Archivs und Archivars zwar ein überzeichnetes Negativbild darstellt,<sup>9</sup> aber doch nicht ganz des wahren Kerns entbehrt, wird nicht zuletzt auch deutlich an einem Aspekt der Benutzung, der im Zentrum dieser Arbeit stehen soll: am persönlichen Beratungsgespräch im Lesesaal. Nicht nur am Zugang zum Archivgut sollte sich zeigen, wie weit der von Weber diagnostizierte Umdenkprozess gediehen und der Nutzer in unseren Archiven tatsächlich willkommen ist. Die vielfach beschworene Nutzerfreundlichkeit muss sich auch in den einzelnen Elementen des praktischen Service, zu denen die Beratungstätigkeit zählt, erweisen.

Auf der anderen Seite sehen oder fühlen sich nicht wenige Archive einem vermehrten Druck zur Kostenminderung ausgesetzt oder bei unveränderter Ressourcenausstattung mit neuen, dann oft zusätzlichen<sup>10</sup> Aufgaben konfrontiert. Eine Reaktion darauf könnte sein, den Service in der Benutzung einzuschränken, sich z.B. auf die knappe Einweisung der Nutzer in die Arbeit im Lesesaal und die bloße Bereitstellung der Bestände zurückzuziehen.<sup>11</sup> Ein alternativer Weg wäre, zu versuchen, die für neue Aufgaben benötigten Kapazitäten ohne Einschränkung der Leistungen durch eine planmäßige Organisation der Benutzung aus den vorhandenen Ressourcen zu gewinnen.<sup>12</sup> Mit Blick auf die Selbstverpflichtung der Archive, die Benutzung ihrer Bestände bestmöglich zu fördern und zu unterstützen, soll in dieser Arbeit der zweite Weg verfolgt werden. Ich gehe dabei von der Hypothese aus, dass eine durchdacht und gut organisierte Nutzerberatung am Ende beiden Anliegen – einem nutzerfreundlichen Service und einer effizienten Arbeitsgestaltung – gleichermaßen zugutekommen wird.

Wenn in dieser Untersuchung die persönliche Beratung der Nutzer im Archiv im Mittelpunkt steht, liegen drei weitere Annahmen zugrunde: 1) Die Ermöglichung und Förderung der Be-

---

<sup>6</sup> Vgl. MIKOLETZKY 2003: 716.

<sup>7</sup> Vgl. PLETTENDORFF 2014: 42.

<sup>8</sup> Vgl. z.B. PILGER 2012: 272 und 278. Siehe auch WEBER 2001: 291.

<sup>9</sup> Ich habe überspitzt einen persönlichen Eindruck formuliert und absichtlich die durchaus vielfältigen und z.T. auch nachvollziehbaren Gründe für die beobachteten Gegebenheiten vernachlässigt. Mein Eindruck speist sich aus eigenen Erfahrungen als Nutzer und als Mitarbeiter mit wechselndem Status in unterschiedlichen Archivsparten seit bald zwei Jahrzehnten. Vgl. auch REIMANN 2008.

<sup>10</sup> Ein Beispiel sind die Herausforderungen, die für die Archive rund um die Einführung digitaler Registraturen und Archive entstehen.

<sup>11</sup> Einschränkungen des Service lassen sich allenthalben beobachten: Anhebung von Gebühren, Verkürzung der Öffnungszeiten, Auslagerung der genealogischen Forschung durch Verweis auf kommerzielle Anbieter, Einstellung von archivpädagogischen Angeboten usw.

<sup>12</sup> Ich folge hier Gabriele Stüber: „In Zeiten knapper werdender Haushaltsmittel ist die interne Organisation eine entscheidende Ressource fast jeder Einrichtung, also auch in den Archiven.“; STÜBER 2003: 212.

nutzung ist eine Kernaufgabe der Archive und die Unterstützung des Nutzers durch Beratung gehört als ein zentraler Baustein zu dieser Kernaufgabe dazu. 2) Die persönliche Benutzung wird bis auf weiteres die dominierende Form der Benutzung bleiben, das Beratungsgespräch wird dabei seinen Platz und seine Rolle zumindest behaupten.<sup>13</sup> 3) In der Frage, wie die Benutzung und die Nutzerberatung zwischen Dienstleistungsorientierung und Effizienzdruck am besten organisiert werden können oder sollten, gibt es kein Patentrezept. Die Archive sind in ihrer Gestalt und ihren Voraussetzungen zu unterschiedlich, als dass hier ein Muster-vorschlag entwickelt werden kann. Eine Lösung wird immer mehr oder weniger archivspezifisch sein.

Vor diesem Hintergrund verfolge ich mit der vorliegenden Arbeit folgendes Ziel: Mit dem Fokus auf der Praxis soll das Spektrum der Möglichkeiten für eine Organisation der Nutzerberatung umrissen werden. Dazu gilt es, potentielle Ansatzpunkte zu erfassen, zu beschreiben und zu diskutieren sowie systematisch zusammenzustellen. Im Ergebnis soll ein Raster vorgelegt werden, das Archive für die in der Tat vielfältigen Aspekte und Facetten der Nutzerberatung sensibilisiert und das ihnen bei der Prüfung bzw. Gestaltung ihrer hausspezifischen Praxis eine Hilfe sein kann.

Aus forschungspraktischen und Platzgründen habe ich mich entschieden, die Untersuchung dabei in doppelter Weise einzugrenzen, und zwar bleibt die Arbeit im Kern auf die Beratung *wissenschaftlicher* Nutzer in *kleinen* Archiven beschränkt. Diese Fokussierung bedarf der Schärfung. Was ist jeweils gemeint? Die Kategorie „wissenschaftlicher Nutzer“ dient hier tatsächlich lediglich als Sammelbegriff für alle über genealogische Fragen hinausgehend historisch Forschenden. Neben dem professionellen Wissenschaftler bis hin zum Studenten werden mit dem Begriff also auch sogenannte wissenschaftliche Laien wie Ortschronisten, Heimatforscher usw. erfasst. Nicht in die Untersuchung einbezogen werden die Familiengeschichtsforschung, die Benutzung durch den Archivträger und durch persönlich Betroffene sowie die

---

<sup>13</sup> Dies gilt für die Masse der Archive m.E. mindestens mittelfristig, auch wenn das Schweizer Bundesarchiv Bern den analogen Lesesaal in wenigen Jahren schließen will und die persönliche Beratung bereits eingestellt hat; vgl. BASCHIN 2018: 15. Marion Baschin geht davon aus, dass noch „über lange der Zeit hinweg der analoge Lesesaal der Ort der ‚eigentlichen Beratung‘ sein wird“; EBD.: 10. Marcus Stumpf hält es sogar für möglich, dass die Nutzerzahlen in den Lesesälen in Zukunft „eher zunehmen werden“, ähnlich Mario Glauert; vgl. STUMPF 2016: 144 und GLAUERT 2011: 166f. Anders dagegen Max Plassmann: „Nutzer, die dem Original unter allen Umständen den Vorzug geben, wird es spätestens in der nächsten Generation nur noch in Nischen geben. Die Vorstellung, dass die ‚eigentliche‘ Archivarbeit im Lesesaal mit dem Original erfolgt und dass dazu Zeit, Geld (für Reisen und Kopien) und lange Wege investiert werden müssen, ist bereits jetzt im Schwinden. Künftige Nutzer, die in diesen Tagen noch zur Schule gehen, werden diese Vorstellung eher mit Unverständnis quittieren.“; PLASSMANN 2016: 220. Die Nutzerberatung werde dennoch auch in Zukunft gefragt sein; vgl. PLASSMANN 2013: 12.

Arbeit mit Schülern im Archiv, da die Beratung hier an teils andere Voraussetzungen geknüpft und anders gelagert ist, was den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde.<sup>14</sup> Auch die Bezeichnung „kleine Archive“ ist wenig präzise und dient v.a. dem Zweck anzuzeigen, welche Häuser hier tendenziell zuerst in den Blick genommen werden. Mit dem Begriff werden in dieser Untersuchung v.a. solche Archive erfasst, die durch eine eher dünne Personaldecke (bis zehn Mitarbeiter), eine flache oder fehlende Hierarchie, eine geringe Binnendifferenzierung und Arbeitsteilung (Stichwort „alle machen alles“) sowie eine mehr oder minder starke Beschränkung der Kompetenzen (fehlende Budget-Hoheit, geringer Einfluss bei Entscheidungen zur Archiventwicklung, Personalausstattung usw.) gekennzeichnet sind.<sup>15</sup> Die Nutzerberatung wird damit normalerweise an andere Rahmenbedingungen geknüpft sein. Ein kommunales Ein-Personen-Archiv bspw. wird die Benutzung und Beratung nicht in der gleichen Weise organisieren können wie z.B. ein großes Staatsarchiv. Das Spektrum der Archive, die betrachtet werden sollen, zu begrenzen, erscheint vor diesem Hintergrund legitim. Wir sind hier bereits bei einem Aspekt, der dieser Darstellung ebenfalls vorzuschalten ist: die Klärung zentraler Begriffe, die in der weiteren Untersuchung verwendet werden.

## 1.2 Begriffliche Präzisierungen

Schon der Titel dieser Arbeit enthält mehrere Begriffe, die einer Präzisierung bedürfen. So ist zunächst zu klären, was unter „Nutzerberatung“ im Folgenden verstanden wird. Als *Nutzer* lassen sich im Anschluss an Regina KEYLER alle Personen fassen, die „registriert sind (durch den Benutzerantrag) und die Infrastruktur des Archivs (Beratung, Aushebungen) in Anspruch nehmen.“<sup>16</sup> Im vorliegenden Zusammenhang habe ich nur die persönliche Benutzung im Blick, also die an ein Kommen ins Archiv geknüpfte Inanspruchnahme der archivischen Leistungen. Unter *Beratung* fasse ich dabei jede Hilfestellung im Rahmen der persönlichen Benutzung, die über die allgemeine Einweisung hinausgeht, die lediglich organisatorisch-orient-

---

<sup>14</sup> Die Abgrenzung der Nutzergruppen ist gewiss nicht immer trennscharf möglich. Genauso kann die Zuordnung im Einzelfall strittig sein. Für unseren Zusammenhang ist das allerdings nebensächlich.

<sup>15</sup> Dass diese Merkmale nicht in jedem Fall vorliegen *müssen*, versteht sich und ist hier nicht weiter zu erörtern.

<sup>16</sup> Vgl. KEYLER 2002: 4. Die Verfasserin grenzt den „Benutzer“ vom „Besucher“ ab: „Erst einmal ist festzulegen, was überhaupt unter Benutzung verstanden werden soll. Ist ein Besucher einer Ausstellung im Archiv ein Benutzer? Ein Teilnehmer an einer Archivführung? Derjenige, der im Lesesaal einen Benutzerantrag ausgefüllt hat, dann jedoch nur auf Literatur zurückgreift? Ist der Tatbestand einer Nutzung schon erfüllt, wenn Findbücher durchgeschaut werden? Oder wenn Fragestellungen anhand von Editionen, die im Archiv vorhanden sind, geklärt werden können? Wo sollen hier die Grenzen gezogen werden? Terminologisch sollte vorerst zwischen Besucher und Benutzer differenziert werden, wie es im Bibliotheksbereich der Fall ist. Übertragen auf die Verhältnisse im Archiv unterscheiden sich Benutzer von Besuchern dadurch, dass sie dort registriert sind [...] und die Infrastruktur des Archivs [...] in Anspruch nehmen.“; KEYLER 2002: 3f.

tierende Informationen und technische Hilfe gibt (z.B. zur Anmeldung, zum Verhalten im Lesesaal, zum Gebrauch der verfügbaren Hilfsmittel etc.).<sup>17</sup> Die Aufmerksamkeit ist bei der Beratung auf das jeweilige Forschungsvorhaben und die seitens des Archivs dafür bereitgestellte Hilfe gerichtet.<sup>18</sup> Nutzerberatung ist dabei nach Marion BASCHIN durch „eine aktive Kommunikation und einen direkten, dialogen Kontakt von Nutzer und Archivar“ gekennzeichnet; sie findet „zeitgleich (synchron), individuell und nicht-öffentlich, das heißt auf den beratenden Archivmitarbeiter und den Ratsuchenden beschränkt“, statt.<sup>19</sup> Indem ich mich auf die persönliche Benutzung konzentriere, ist die Beratung hier zudem als Dialog zwischen persönlich Anwesenden zu fassen.<sup>20</sup>

Nützlich ist im vorliegenden Zusammenhang weiterhin, begrifflich zwischen der Erstberatung und der Begleitung (Betreuung) des Nutzers zu unterscheiden. Als *Erstberatung* bezeichne ich das individuelle Beratungsgespräch, das der Archivar mit dem neuen Nutzer am Anfang von dessen Forschungen im betreffenden Archiv oder mit dem bereits bekannten Nutzer zu Beginn eines neuen Forschungsvorhabens führt. Unter dem Begriff *Nutzerbegleitung*, der in dieser Arbeit statt des Ausdrucks „Nutzerbetreuung“ verwendet wird, fasse ich die individuelle Unterstützung, die der Nutzer seitens des Archivars über die Erstberatung hinaus und gegebenenfalls über den gesamten Benutzungsprozess erhält.<sup>21</sup>

Wenn im Titel von der Nutzerberatung im *Lesesaal* die Rede ist, soll damit lediglich darauf hingewiesen werden, dass die Untersuchung auf die Beratung im Rahmen der Benutzung im Archiv beschränkt bleiben wird. Der „Lesesaal“ ist also nicht wörtlich zu nehmen, zumal der Begriff in vielen kleinen Archiven keine Verwendung findet und stattdessen von „Benutzer-“, „Benutzungs-“ und „Leseraum“ o.Ä. gesprochen wird.<sup>22</sup> Zudem findet die Beratung vor Ort häufig auch in anderen Räumen statt, wie noch zu sehen sein wird.

---

<sup>17</sup> Die Unterscheidung zwischen allgemeiner Einweisung oder Einführung und Fachberatung ist gängig.

<sup>18</sup> Sibylle Pentzek verwendet den treffenden Ausdruck „konkrete Einzelfallberatung“; vgl. PENTZEK 1997: 16.

<sup>19</sup> BASCHIN 2018: 5f. *Passive* Informationsangebote wie Faltblätter oder auch Findmittel sowie *asynchrone* wie die schriftliche Auskunft, die z.B. für Christoph Volkmar ebenfalls unter die Nutzerberatung fällt (vgl. VOLKMAR 2008: 1 und 5), schließe ich mit Marion Baschin aus der hier verwendeten Begrifflichkeit aus.

<sup>20</sup> Ich fasse den Begriff „Nutzerberatung“ demnach enger als Marion Baschin, die in ihrer Studie zur digitalen dialogen Beratung auch die ortsunabhängige (mündliche und schriftliche) synchrone Beratung im Auge hat. Damit ist zugleich gesagt, dass andere Formen der Information des Nutzers oder des Austauschs mit dem Nutzer wie die schriftliche, die telefonische oder die Beratung über das Internet (Website, Social Media, Chat etc.) hier nur insoweit einbezogen werden, wie das im vorliegenden Zusammenhang nötig ist.

<sup>21</sup> Ich übernehme den Begriff „Nutzerbegleitung“ aus einem Beitrag von Detlev Heiden; vgl. HEIDEN 2004. Der Ausdruck „Betreuung“ wird hier vermieden, weil er über eine Unterstützungsbedürftigkeit hinaus in gewisser Weise eine Unselbständigkeit, auch etwas Defizitäres, ein hierarchisches Verhältnis suggeriert.

<sup>22</sup> In Angelika Menne-Haritz' Archivterminologie ist – für kleine Archive ebenso unpassend – auch vom „Benutzungssaal“ und „Forschungssaal“ die Rede; vgl. MENNE-HARITZ 2011: 54; ebenso KATHKE 2015.

Die Nutzerberatung wird im Titel als *Fachaufgabe* bezeichnet. Gemeint ist damit, dass es sich um eine Tätigkeit handelt, die zu den archivischen Kernaufgaben gehört und die darum spezifische Fachkenntnisse erfordert, also nach Möglichkeit von hinreichend qualifizierten Mitarbeitern ausgeführt werden sollte. Das bedeutet freilich nicht, dass ich die Beratung als eine nur von archivfachlich ausgebildeten Personen (Fachkräften) wahrzunehmende Aufgabe verstehen möchte.<sup>23</sup>

Schließlich ein Wort zum Begriff der *Organisation*, der ebenfalls im Titel dieser Arbeit geführt wird. Der Begriff wird hier i.d.R. alltagssprachlich, im Sinne einer Tätigkeit, gebraucht und nicht organisationstheoretisch gefasst. Synonym verwende ich den Ausdruck „Gestaltung“. Deutlich werden soll, dass die Nutzerberatung eine Aufgabe ist, die es zu organisieren, d.h. aktiv zu gestalten, also auch zu planen, zu evaluieren und gegebenenfalls verändert einzurichten, gilt. Die Organisation der Beratung wird als Management-Aufgabe verstanden. Nutzerberatung zu organisieren, darf dabei nicht heißen, sich lediglich um die Rahmenbedingungen und die Abläufe zu kümmern. Die Organisation der Beratung muss aus meiner Sicht Fragen des Inhalts, der Intensität und auch der Qualität mindestens ansatzweise einbeziehen. Wenn hier Überlegungen zur Organisation dieser Fachaufgabe angestellt werden, wird es also darum gehen, die Thematik sozusagen allseitig in den Blick zu bekommen. Es geht dabei weniger um die Gestaltung des einzelnen Gesprächs durch den Mitarbeiter als um die Entwicklung bzw. Gestaltung einer hausspezifischen „Normalpraxis“.

### **1.3 Forschungsdesign und Gliederung der Arbeit**

Die Anlage der vorliegenden Darstellung bildet den eigentlichen Forschungsprozess nicht eins zu eins ab. Bevor darauf eingegangen wird, wie die Ergebnisse hier aufbereitet sind, soll daher der Verlauf der Untersuchung, das Forschungsdesign, kurz skizziert werden.

Zur Bearbeitung der Thematik habe ich mehrere teils aufeinander folgende, teils parallel zueinander laufende Schritte unternommen. Ausgehend von einer Ideensammlung, die sich aus persönlichen Erfahrungen, dem Gespräch mit Kolleginnen und Kollegen und der Lektüre der einschlägigen Literatur speiste, habe ich die Überlegungen mit einer kritischen Analyse der Beratungspraxis in meinem eigenen Archiv begonnen. Daraus entstand ein erstes Raster aus Ansatzpunkten und Fragen, das ich im Verlauf der Arbeit dann erweitert, ausdifferenziert

---

<sup>23</sup> Hier ist der Ort, um darauf hinzuweisen, dass ich den Begriff „Archivar“ in dieser Arbeit der Einfachheit halber umfassend für alle hauptamtlich tätigen Mitarbeiter in Archiven verwende und also nicht gesondert von Archivassistenten, Fachangestellten usw. die Rede sein wird.

und zugleich verdichtet habe. Das Raster bot auch die Grundlage für eine Serie qualitativer Interviews mit Mitarbeitern und Nutzern in und von Archiven – der dritten Säule dieser Untersuchung. Sie wurden mit dem Ziel durchgeführt, meine aus der persönlichen Beobachtung im eigenen Haus und der Rezeption der Fachliteratur, die ich parallel weitergeführt habe, geschöpften Überlegungen zum Thema zu ergänzen und gegebenenfalls auch zu korrigieren. Die Inhalte der Interviews waren dazu ausführlich zu dokumentieren. Am Ende des Prozesses stand die Aufgabe, die Befunde aus der Analyse im Hinblick auf die leitende Frage nach den Möglichkeiten der Gestaltung von Beratung systematisch zusammenzufassen und zu einer Hilfestellung für die archivische Praxis zu verarbeiten.

Die schriftliche Aufbereitung des Themas in dieser Arbeit soll nun in drei Abschnitten erfolgen: einem knappen Problemaufriss zum Einstieg in die Thematik (B), einer ausführlichen Darstellung der Erträge aus den geführten Interviews (C) und einer Synthese meiner Überlegungen in einigen Ausführungen zum Schluss (D). Ich werde dabei mit einem groben Überblick über die Nutzerberatung in der archivischen Fachliteratur beginnen (*Kapitel 2*). Anschließend wird die Organisation der Beratung im Kirchlichen Archiv Schwerin, das als praktisches Beispiel dient, nachgezeichnet (*Kapitel 3*). Ein kurzer Zwischenstand schließt den ersten Abschnitt der Untersuchung ab (*Kapitel 4*). Im zweiten Teil der Darstellung ist zunächst das methodische Vorgehen bei der Befragung von Fachkollegen und Nutzern zu reflektieren (*Kapitel 5*). Sodann werden die Ergebnisse der qualitativen Interviews separat nebeneinander systematisch zusammengestellt (*Kapitel 6 und 7*). Am Ende dieses Abschnitts steht erneut ein kurzer Zwischenstand (*Kapitel 8*). Abschließen werde ich meine Überlegungen mit einer Zusammenstellung möglicher Ansatzpunkte zur Organisation der Nutzerberatung im Archiv (*Kapitel 9*), einigen kritischen Bemerkungen zu den Grenzen der vorliegenden Arbeit (*Kapitel 10*) und einem Resümee (*Kapitel 11*). Abgerundet wird die Darstellung durch den klassischen Anhang (E), der die verwendete Forschungsliteratur präsentiert (*Kapitel 12*) und die geführten Interviews dokumentiert (*Kapitel 13*).



## **B PROBLEMAUFRISS**

### **2 Die Nutzerberatung in der Fachliteratur**

Um sich dem Problem zu nähern, an welchen Punkten und inwiefern die Nutzerberatung in kleinen Archiven organisatorisch gestaltet werden kann, ist in einem ersten Schritt zu prüfen, wie die Thematik in der Fachliteratur verhandelt wird. Ich möchte daher im Folgenden die Ergebnisse meiner „Literaturschau“ zum Abdruck bringen. Hier gilt es, neben archivari-schen Beiträgen auch solche aus Nutzer-Sicht aufzugreifen. Die Leitfrage lautet: Wie wird das Thema jeweils behandelt und welche Ansatzpunkte für unsere Überlegungen zur Beratung bekommen wir an die Hand? Es geht mir dabei neben einem Grundeindruck um Hinweise, die für die weitere Untersuchung möglicherweise nutzbar gemacht werden können. Damit ist zugleich gesagt, dass ich nicht den Anspruch erheben möchte, hier einen umfassenden und vollständigen Überblick über die einschlägige Literatur zu geben.

#### **2.1 Beiträge zur Nutzerberatung**

Die Zahl der Beiträge, die sich im Speziellen mit der Nutzerberatung beschäftigen, ist überraschend gering. Die älteste Darstellung, die hier besprochen werden soll, ist der 1971 in den „Archivmitteilungen“ der Staatlichen Archivverwaltung der DDR publizierte Artikel „Benutzerberatung im Archiv“ von Werner QUERFELD.<sup>24</sup> Obwohl an einigen Stellen zeitbedingt politisch „eingefärbt“, handelt es sich doch noch immer um einen lesenswerten Beitrag, der wesentliche Aspekte der Beratung im Archiv zusammenstellt. Nach Querfeld ist die Nutzerberatung „[e]in wichtiges Kettenglied bei der Bereitstellung von Informationen“ und „eine sehr verantwortungsvolle Tätigkeit“ der Archivare.<sup>25</sup> Der Verfasser formuliert zunächst zwei grundlegende Anforderungen an die Beratung und ihre Organisation: „Die Benutzerberatung sollte stets individuell durchgeführt werden“ und sie „darf nicht auf ein einführendes Gespräch beschränkt bleiben, sondern muß während der gesamten Benutzung kontinuierlich fortgeführt werden.“<sup>26</sup> Zentral sei dabei ein einführendes Gespräch zur „Kontaktaufnahme“, sodass der Archivar sich ein Bild von den individuellen Voraussetzungen des Nutzers machen und diesem vermitteln könne, „was in einem Archiv erwartet werden kann“, wobei der

---

<sup>24</sup> Vgl. QUERFELD 1971. Ich beziehe mich im vorliegenden Absatz auf diesen Beitrag und weise im Folgenden lediglich wörtliche Zitate gesondert nach. Inhaltlich nicht über den Beitrag Querfelds hinaus geht MARTIN 1982.

<sup>25</sup> QUERFELD 1971: 220.

<sup>26</sup> QUERFELD 1971: 221 und 220.

Nutzer darauf hinzuweisen sei, „daß er in dem Archivgut keine fertigen Forschungsergebnisse [...] vorfindet“.<sup>27</sup> Die Beratung während der Benutzung sei wichtig, weil sie „im wesentlichen die Reihenfolge bei der Auswertung der für das zu bearbeitende Thema in Betracht kommenden Bestände“ bestimmt.<sup>28</sup> Dabei habe der Archivar „ständig darauf zu achten, daß alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden. Bei schwierigeren Themen sollte er sich täglich nach dem Stand der einzelnen Forschungsergebnisse erkundigen, zu bestimmten Einzelfragen Stellung nehmen und Hinweise auf weitere und ergänzende Quellen geben.“<sup>29</sup> Hier sei angemerkt, dass die Fragen nach Initiative und Maß bzw. Reichweite in Fachkreisen heute wohl anders beantwortet werden dürften: Die Initiative wird man eher beim Nutzer sehen müssen und für die geforderte Intensität der Beratung werden die Kapazitäten in den meisten Archiven fehlen. Querfeld geht dann weiter auf den Ablauf und wichtige inhaltliche Bausteine der Beratung ein: Die persönliche Benutzung solle nach Möglichkeit nach Voranmeldung erfolgen, sodass das Beratungsgespräch vorbereitet und seine Art und sein Umfang bestimmt werden können. Außerdem lasse sich damit rechtzeitig festlegen, welcher Mitarbeiter die Beratung übernehmen wird. Er verweist hier auf unterschiedliche Praktiken in den Archiven. Die Beratung werde in kleineren Häusern „in der Regel vom Leiter oder dessen Stellvertreter, zuweilen jedoch auch vom Benutzerdienst durchgeführt“, er selbst hält es für zentral, dass „der Benutzer jeweils vom bestgeeigneten Sachkenner beraten“ wird.<sup>30</sup> Inhaltlich sollten laut Verfasser u.a. folgende Aspekte zur Sprache kommen: die Ausstattung des Benutzungsraumes einschließlich Technik und Hilfsmittel (Beständeübersicht, Spezialinventare, Findmittel und -einleitungen, Quelleneditionen und Nachschlagewerke)<sup>31</sup>, die Benutzungsordnung, die Erfahrungen des Nutzers in der Archivarbeit und der Stand seiner Forschung, Publikationen und unveröffentlichte Studien zur Thematik, die Klärung von Fachbegriffen, Bestände in anderen Archiven. Auch hier halte ich einige der aufgestellten Forderungen unter den heute im Allgemeinen vorliegenden Bedingungen für überzogen oder sogar fragwürdig: Der Hinweis „auf die Tatsache, daß das vorliegende Material der dem Thema entsprechenden kritischen Wertung bedarf“, dürfte vom Archivar nicht zu erwarten

---

<sup>27</sup> QUERFELD 1971: 221.

<sup>28</sup> QUERFELD 1971: 221.

<sup>29</sup> QUERFELD 1971: 221.

<sup>30</sup> QUERFELD 1971: 220.

<sup>31</sup> Die Bereitstellung „thematisch aufgeschlüsselte[r] Benutzerkarteien“ wird man heute nicht zuletzt aus Datenschutzgründen nicht mehr fordern können; vgl. QUERFELD 1971: 221.

sein; die Quellenkritik fällt in den Verantwortungsbereich des Nutzers.<sup>32</sup> Ebenso wenig ist die Unterrichtung des Nutzers über die einschlägige Forschungsliteratur keine Aufgabe des Archivars, zumindest nicht in dem vom Verfasser angedeuteten Maß. Die Verantwortung liegt hier nach meinem Dafürhalten ebenfalls zuerst beim Forschenden (womit selbstverständlich nicht gesagt sein soll, dass der Archivar ihm bekannte Studien zum Thema nicht mitteilen darf). Mindestens missverständlich formuliert scheint mir schließlich die Forderung zu sein, dass der Archivar „auf Grund seiner Kenntnis der Bestände auf *alle* vermutbaren Fundstellen *hinzulenken*“ habe.<sup>33</sup> – Nicht nur, dass damit kaum Leistbares verlangt wird, hinzu kommt, dass hier eine Einschränkung der Autonomie des Nutzers drohen kann, wenn der Archivar auf den Forschungsverlauf steuernd Einfluss nehmen zu müssen meint (darauf wird zurückzukommen sein). Querfelds abschließende Ausführungen zu einzelnen Benutzergruppen sind differenziert, z.T. aber veraltet, sie müssen hier nicht behandelt werden. Wesentlich erscheint mir lediglich der implizite Hinweis, dass der Archivar unter Berücksichtigung der jeweiligen Kompetenzen des Nutzers individuell und entsprechend bedarfsgerecht beraten sollte, also z.B. innerhalb der hier fokussierten Gruppe der Wissenschaftler in der Praxis in jedem Fall noch weiter differenziert werden sollte.

Ergänzend sind in diesem Abschnitt lediglich zwei Beiträge noch zu besprechen, die sich im Speziellen der archivischen Nutzerberatung im Speziellen widmen, allerdings jeweils in der besonderen Form der digitalen Beratung.<sup>34</sup> Christoph Volkmar hat 2008 in seiner Transferarbeit an der Archivschule Marburg einige „Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel“ vorgelegt.<sup>35</sup> Marion Baschin untersucht in ihrer Transferarbeit die digitale dialoge Beratung via Chat.<sup>36</sup> Beide Arbeiten sind im Auftrag des Landesarchivs Baden-Württemberg entstanden.<sup>37</sup> Christoph VOLKMAR hält die Nutzerberatung für eine zentrale Fachaufgabe und zählt sie „zu den Kernaufgaben des kundenorientierten Archivs“.<sup>38</sup> Sein Interesse gilt zwar nicht dem Beratungsgespräch im Lesesaal, in den Ausführungen zur Nutzerberatung im

---

<sup>32</sup> Vgl. QUERFELD 1971: 221 und 222.

<sup>33</sup> QUERFELD 1971: 221 (Hervorhebung JG).

<sup>34</sup> Im vorliegenden Zusammenhang nicht weiterführend sind andere, den neuen Formen der Nutzerberatung gewidmete Studien, z.B. PLASSMANN 2016; MAIER/REHM/KATHKE 2016.

<sup>35</sup> Vgl. VOLKMAR 2008. Die Transferarbeit wurde 2011 in unveränderter Form publiziert; vgl. VOLKMAR 2011. Ich zitiere im Folgenden durchgehend nach der leichter zugänglichen Veröffentlichung von 2008.

<sup>36</sup> Vgl. BASCHIN 2018.

<sup>37</sup> Vgl. außerdem FRICKE/SCHLUDI 2016. Auch dieser Artikel, der Abdruck eines Referates auf dem Deutschen Archivtag in Magdeburg 2014, stellt Überlegungen des Landesarchivs Baden-Württemberg vor. Da sich der Beitrag ganz auf Hilfs- und Informationsangebote im Internet konzentriert, soll er hier nicht besprochen werden.

<sup>38</sup> VOLKMAR 2008: 1 und 27.

Internet finden sich aber einige Beobachtungen und Überlegungen von allgemeiner Relevanz. Ich möchte zwei Aspekte herausgreifen: Zum einen richtet der Verfasser seinen Blick auf die für den Archivbereich nach seiner Diagnose noch kaum adäquat untersuchten Interessen der Nutzer (Nutzerbedürfnisse und Nutzerverhalten), um daraus Vorschläge für die Nutzerberatung im Internet zu entwickeln. Der Hinweis, dass besonders Erstnutzer und Nutzer „aus dem nicht-akademischen Umfeld“ Schwierigkeiten „im Umgang mit archivischen (Online-)Findmitteln haben“ können, weil sie „archivische Findmittel mit Bibliothekskatalogen verwechseln“, ist auch für die hier verfolgte Thematik von Bedeutung.<sup>39</sup> In Bezug auf die Organisation der Nutzerberatung im Archiv ist daraus abzuleiten, dass der Einführung in die (analogen und digitalen) Findmittel und deren Benutzung im Beratungsgespräch die entsprechende Aufmerksamkeit eingeräumt wird. Ein zweiter Aspekt ist der Befund, dass die Nutzer bei der Recherche „in der Regel sehr zielgerichtet vorzugehen“ scheinen.<sup>40</sup> Der „typische Nutzer“ beginne „sofort [...] konkrete Informationen zu seinem Anliegen zu suchen“ und halte sich nicht mit der Suche nach Beratungsangeboten und mit der Einarbeitung in detaillierte Hinweise zur Recherche auf.<sup>41</sup> Volkmar leitet daraus die für die Beratung im (analogen) Lesesaal ebenfalls wichtige Einsicht ab, dass der Archivar den Nutzer „besser dort abholen [sollte], wo er steht. Der Nutzer sollte nicht Hilfe suchen müssen, sondern archivische Beratung sollte unaufgefordert zu ihm kommen.“<sup>42</sup> Mit anderen Worten, es sollte obligatorisch sein, Beratung anzubieten – ich halte es tatsächlich für eine offene Frage, ob solche Angebote in (kleinen) Archiven wirklich Standard sind. Andernfalls besteht „die Gefahr, den frustrierten Misserfolg des archivfremden Nutzers zu provozieren, wenn man ihm zuviel [sic!] Selbsterkenntnis zumutet“, um es noch einmal in den Worten Christoph Volkmar zu sagen.<sup>43</sup>

Marion BASCHIN befasst sich trotz klarer Fokussierung auf die Beratung im digitalen Bereich ebenfalls mit der archivischen Nutzerberatung im Allgemeinen. Sie geht noch grundlegender

---

<sup>39</sup> „Ihre Erwartungshaltung wird [...] von sachsystematischen Katalogen ohne Hierarchie geprägt, die auf eine pertinenzbezogene Recherche ausgerichtet sind. Das genaue Gegenteil sind archivische Findmittel mit ihrer an Provenienzen orientierten Tektonik und ihrer tiefen Klassifikation, in der die einzelne Titelaufnahme nur unter Berücksichtigung des Kontextes adäquat eingeordnet werden kann.“; VOLKMAR 2008: 7f.

<sup>40</sup> VOLKMAR 2008: 16–18.

<sup>41</sup> VOLKMAR 2008: 17. – Volkmar weiter: „Gerade der unbedarfte Besucher, der von der besonderen Informationsstruktur in Archiven noch gar nichts weiß, wird kaum auf die Idee kommen, erst Beratung zu suchen und in Trockenübungen mühsam Kulturtechniken zu erlernen, bevor er seiner eigentlichen Recherche beginnt.“; vgl. EBD.: 18.

<sup>42</sup> VOLKMAR 2008: 16–18.

<sup>43</sup> VOLKMAR 2008: 18.

an die Thematik heran als Volkmar, etwa indem sie mit der Frage beginnt, was archivische Nutzerberatung eigentlich sei. Aus ihrer Sicht wird inzwischen nicht mehr bestritten, dass die Beratung eine archivische Fachaufgabe ist. Den Archivar bezeichnet sie pointiert als „Lotse durch das Archiv, dessen Arbeit und Bestände“.<sup>44</sup> Ich möchte aus der Transferarbeit nur drei Punkte für die vorliegende Untersuchung herausgreifen: Baschin weist am Beispiel der einschlägigen Rechtsverordnungen des Landes Baden-Württemberg zunächst darauf hin, dass dem „Beratungsservice von Archiven [...] im Prinzip Grenzen gesetzt“ sind, dass diese Grenzen aber nicht so klar gefasst sind, dass so etwas wie ein „vertretbarer Aufwand“ allgemein definiert werden könnte.<sup>45</sup> Der „Beratungsservice [sei] ein Kompromiss zwischen den Ansprüchen der Nutzer und den begrenzten Ressourcen des Archivs“ und hänge „von vielen Faktoren wie der Zahl der [...] Besucher im Lesesaal, den Kenntnissen des Beratenden, dem Anliegen des Nutzers und dessen Vorwissen oder von den gegebenen Kapazitäten des Archivs ab.“<sup>46</sup> Die Verfasserin hält es daher für nützlich, hausintern klar abzustecken, „was als Resultat einer Auskunft zu erwarten ist, Sinn und Zweck sowie den Umfang eines Beratungsangebots abzuschätzen und den Aufwand für die Beratenden vertretbar zu halten“.<sup>47</sup> Maßstab solle das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ sein. Der „Nutzer soll in erster Linie an das für ihn relevante Archivgut, die dazugehörigen Findmittel sowie gegebenenfalls weitere Materialien herangeführt werden.“<sup>48</sup> Insgesamt sei „Augenmaß dafür notwendig, in welche Richtung und in welcher Intensität die Beratung erforderlich und leistbar ist.“<sup>49</sup> Baschin fokussiert damit auf ein grundlegendes Problem der Organisation von Beratung, nämlich dass das Engagement der Archive in diesem Feld ihrer Tätigkeit kaum scharf umrissen und eindeutig eingegrenzt werden kann. Durch eine interne Abstimmung darüber, welcher Aufwand betrieben werden soll und wo die Grenzen der Beratung liegen, könnte dieser Schwierigkeit aber teilweise entgegengetreten werden. Etwas überraschend ist sodann ein zweiter Punkt, nämlich die Bemerkung Baschins, dass die persönliche Beratung der Nutzer im Landesarchiv Baden-Württemberg nicht statistisch erhoben wird, sodass „keine aussagekräftigen Zahlen“ vorliegen, „die den Bedarf dialoger Beratung erfassen“, weshalb „es schwierig ist, den Aufwand

---

<sup>44</sup> BASCHIN 2018: 29.

<sup>45</sup> BASCHIN 2018: 5f.

<sup>46</sup> BASCHIN 2018: 6.

<sup>47</sup> BASCHIN 2018: 5.

<sup>48</sup> BASCHIN 2018: 6.

<sup>49</sup> BASCHIN 2018: 6.

und die Nachfrage abzuschätzen“.<sup>50</sup> Aus meiner Sicht offenbart sich darin doch ein Missverhältnis zwischen der Bedeutung, die dieser Aufgabe vorgeblich beigemessen wird, und den Maßnahmen, die man ergreift, um zu einer auf eine optimale Lösung abzielenden Organisation der Nutzerberatung zu kommen. Einen entsprechenden Eindruck vermittelt die Praxis der Beratung in den Abteilungen des Landesarchivs, wie sie von Baschin nachgezeichnet wird: Organisatorisch getrennt wird zwischen der technischen und der fachlichen Beratung, wobei die erstere (darunter fallen auch „allgemeine Auskünfte zu[r] und Hilfe bei der Recherche“) von der „permanenten Lesesaalaufsicht“ übernommen wird, die letztere dagegen, die auf Fragen zum Archivgut oder zu den Rechercheergebnissen ausgerichtet ist, von Mitarbeitern „überwiegend des gehobenen Dienstes“.<sup>51</sup> Hier wäre zu fragen, ob die Trennung zwischen der Beratung bei Fragen der Recherche einerseits und inhaltlichen Fragen und Resultaten der Recherche andererseits wirklich sachdienlich ist. Schließlich sollte drittens erörtert werden, ob die persönliche Beratung tatsächlich „de facto *nicht* steuerbar“ ist, wie Baschin konstatiert, und ob der zuständige Mitarbeiter spontane „Unterbrechungen“ seiner anderen Arbeiten wirklich hinnehmen muss, um im Bedarfsfall immer „schnell, kompetent und flexibel zu reagieren“.<sup>52</sup> Die Frage müsste hier sein, ob sich durch ablauforganisatorische Vorkehrungen nicht ein gewisser Schutz vor solchen abrupten Unterbrechungen erreichen lässt, ohne dass dies zwangsläufig zu Lasten der Nutzer geht. Für kleine Archive scheint mir diese Frage insofern noch dringlicher zu sein, als sich die Zuständigkeit für die Beratung hier normalerweise eben nicht auf so viele Schultern verteilen lässt, wie das in den Abteilungen eines Landesarchivs möglich ist. Weniger Mitarbeiter sind da tendenziell stärker der Gefahr ausgesetzt, aus ihrer Aufgabenerledigung „herausgerissen“ zu werden (allerdings ist einzuräumen, dass die Zahl der Beratungsfälle in kleinen Archiven auch geringer sein wird).

---

<sup>50</sup> BASCHIN 2018: 19f.

<sup>51</sup> BASCHIN 2018: 20. Die Verfasserin gibt weiter an, dass der Beratungsservice je nach Haus entweder komplett von einem Mitarbeiter und dessen Vertretung versorgt wird oder die Mitarbeiter abwechselnd Lesesaal-Dienste übernehmen; vgl. EBD.

<sup>52</sup> BASCHIN 2018: 20 (Hervorhebung JG). Baschin führt wörtlich aus: Sobald die Mitarbeiter „für die Nutzerberatung zuständig sind, hat für den entsprechenden Zeitraum dieser Service Vorrang. Erhält man einen Anruf oder *steht der Nutzer in der Tür*, bedeutet das zwangsweise eine ‚Unterbrechung‘.“; vgl. EBD. (Hervorhebung JG).

## 2.2 Beiträge zur Archivtheorie und -wissenschaft allgemein

Christoph Volkmar stellt 2008 fest: „Trotz ihrer eminenten Bedeutung hatte Nutzerberatung in der Archivwissenschaft lange keinen besonderen Stellenwert.“<sup>53</sup> Er verweist dabei auf das Fehlen einschlägiger Ausführungen in der archivfachlichen Handbuchliteratur ebenso wie in den „Schlüsselbegriffen der Archivterminologie“. Marion Baschin konstatiert 2018, dass sich seit der Studie von Volkmar nichts geändert hat.<sup>54</sup> In der Tat entbehrt nicht nur Angelika Menne-Haritz' Standardwerk zur Fachterminologie, sondern auch die online verfügbare „Terminologie der Archivwissenschaft“ der Archivschule Marburg eines entsprechenden Eintrages.<sup>55</sup> Und abgesehen von Papritz<sup>56</sup> und Enders<sup>57</sup>, die Volkmar direkt anführt, kommen auch andere „Klassiker“ der Archivkunde und neuere Abhandlungen zur Archivtheorie und -wissenschaft nur selten über allgemeine Ausführungen hinaus.<sup>58</sup> Nur einige wenige Beiträge bieten nennenswerte Hinweise, die für die vorliegende Untersuchung als Anknüpfungspunkte dienen könnten. Sie seien hier deshalb näher besprochen.

Ein von der Staatlichen Archivverwaltung der DDR erarbeiteter „Ratgeber für die praktische Arbeit in Verwaltungs-, Kreis- und Stadtarchiven“ umreist die Rolle, Ausrichtung und die Voraussetzungen der archivarischen Beratungstätigkeit grundsätzlich.<sup>59</sup> Der Leitfaden unterstreicht, dass die Beratung für jeden Nutzer zu gewährleisten sei und der Archivar dabei „ein aktiver Gesprächspartner sein“ solle.<sup>60</sup> Um das gewährleisten zu können, hält man ein fundiertes archivfachliches und allgemein-historisches Wissen sowie Spezialkenntnisse zur Verwaltungsgeschichte des Sprengels und zur Forschungs- und Literaturlage für wichtig, weiterhin genaue Kenntnisse „über den Aufbau und Inhalt der Bestände“ des betreffenden Archivs sowie zur „Bestandslage in anderen Archiven“.<sup>61</sup> Bemerkenswert erscheint noch der

---

<sup>53</sup> Vgl. VOLKMAR 2008: 1.

<sup>54</sup> BASCHIN 2018: 4, Anm. 16. Die Feststellung an anderer Stelle, dass „sich die theoretische und konzeptionelle Auseinandersetzung mit der Nutzerberatung in der archivwissenschaftlichen Forschung erst im letzten Jahrzehnt verstärkt“ hat (EBD.: 3), vermag ich nicht zu teilen, nicht einmal, wenn man Beratung wie Baschin umfassend versteht, also jegliche Formen der Nutzerinformation und -unterstützung durch Archive unter dem Begriff subsummiert.

<sup>55</sup> Vgl. MENNE-HARITZ 2011; FRIEDERICH 2015; KATHKE 2015. Dagegen findet sich ein entsprechendes Stichwort im LEXIKON ARCHIVWESEN DER DDR 1979: 80.

<sup>56</sup> Johannes Papritz geht an keiner Stelle auf die Beratung ein; vgl. PAPRITZ 1983.

<sup>57</sup> Gerhard Enders weist in einem Abschnitt „Benutzungs- und Auskunftsdienst“ lediglich darauf hin, dass es sich (in großen Häusern) als zweckmäßig erwiesen hat, „wenn jeder Benutzer von dem Referenten betreut wird, an dessen Beständen er zu arbeiten beabsichtigt“; vgl. ENDERS 1967: 157.

<sup>58</sup> Nichts bzw. kaum etwas Näheres findet sich bspw. bei BRENNKE 1953; BRACHMANN 1984; HONOLD 2008; JEREMY/WOODLEY/KUPKE 2017: 250f.; FRANZ 2018: 161.

<sup>59</sup> Vgl. WELSCH 1988: 186–205, hier besonders 191–197.

<sup>60</sup> WELSCH 1988: 192f.

<sup>61</sup> WELSCH 1988: 193.

Hinweis, dass sich der beratende Mitarbeiter „für die einzelnen Arbeitsergebnisse des Benutzers und den Fortgang der Untersuchungen interessieren“ sollte; das könne nicht nur für den Nutzer wertvoll sein, sondern überdies auch dem Archivar helfen, „seine Kenntnisse über den Inhalt der Bestände seines Archivs zu vertiefen sowie seine historischen Kenntnisse zu erweitern“.<sup>62</sup> Implizit ist die Nutzerberatung wie bei Werner Querfeld also auch hier auf Begleitung angelegt.

Von diesen Darstellungen und Handbüchern zur Archivwissenschaft abgesehen sei außerdem auf eine kleine Zahl an Publikationen hingewiesen, die man heute unter dem Label „Archivmanagement“ zusammenfassen wird. Hier ist zunächst erneut eine Veröffentlichung der DDR-Archivistik zu nennen, die 1984 mit dem Ziel einer „effektiveren und einheitlicheren Gestaltung der Arbeitsprozesse“ im Archiv unter dem programmatischen Titel „Archivarbeit rationell“ erschienen ist.<sup>63</sup> Ohne an dieser Stelle auf eine Diskussion zur Reichweite und zu den Grenzen wie auch den Vor- und Nachteilen einer betriebswirtschaftlichen Organisation der Arbeitsabläufe im Archiv hinauszuwollen – die Verfasser des Bandes betonen im Vorwort ohnehin, dass die vorgelegten Vorschläge zu einer Rationalisierung nicht praxiserprobt sind, sondern Denkanstöße sein sollen –<sup>64</sup> führe ich diese Analyse auf, weil sie die Benutzung als einen Gesamtprozess beschreibt, der sich in Teile zerlegen und zumindest in einzelnen Abschnitten standardisieren lässt. Die Studie bietet dafür in kommentierter Form schematisierte „Programmablaufpläne“ an.<sup>65</sup> Die Beratung als Element des Arbeitsprozesses „Benutzung“ wäre demnach ebenfalls in einzelne Schritte zerlegbar und gestaltbar. Für die Leitfrage nach der Organisation der Nutzerberatung in kleinen Archiven kann das ein fruchtbarer Ansatz sein, obwohl zugleich zu betonen ist, dass man solche Versuche rationaler Arbeitsgestaltung mit dem Ziel lediglich der Intensivierung der Prozesse im Sinne einer Effizienzsteigerung durchaus kritisch sehen muss. Zum einen wird man in der Benutzung v.a. die Nutzerberatung als ein archivisches Handlungsfeld vor sich haben, das nicht frei von situativen Besonderheiten und subjektiven Elementen ist. Zum anderen dürften organisatorische Lösungen letztlich archivspezifisch sein; einen Muster-Vorschlag für die Gestaltung der Benutzung und Beratung in kleinen Archiven wird es daher kaum geben können, ich habe das einleitend bereits festgestellt.

---

<sup>62</sup> WELSCH 1988: 193.

<sup>63</sup> Vgl. ARCHIVARBEIT RATIONELL 1984: 9.

<sup>64</sup> Vgl. ARCHIVARBEIT RATIONELL 1984: 9.

<sup>65</sup> Zur Benutzung vgl. ARCHIVARBEIT RATIONELL 1984: 167–186. Für die Nutzerberatung, die sich lediglich kurz abgehandelt findet (EBD.: 168f. und 172f.), gibt die Studie keinen besonderen Plan an.

Wenn sich also die Nutzerberatung als solche aufgrund ihrer Vielfältigkeit und Komplexität kaum standardisiert gestalten oder gar normieren lassen wird,<sup>66</sup> so sollte doch eine gewisse Strukturierung wenigstens des Gesamtprozesses „Benutzung“, aber auch der Beratung als eines seiner Bausteine, möglich sein. Dass in unserem Zusammenhang die Definition und Beschreibung der Nutzerberatung bzw. -betreuung als „Produkt“<sup>67</sup> Impulse zu ihrer Organisation geben kann, führen die archivischen Standards des Landeskirchlichen Archivs der Evangelischen Kirche von Westfalen vor Augen.<sup>68</sup> Der Begriff „Standard“ ist dabei nicht mit einer Norm im Sinne eines strikt geregelten eindeutigen Verfahrens gleichzusetzen; er fasst in konzentrierter Form lediglich die gewohnheitsmäßig eingeübten Praktiken mit dem Ziel einer Vereinheitlichung und Vereinfachung zusammen, beschreibt also Ziele und Wege, auf die man sich intern verständigt hat und an die man sich gemeinsam halten will.<sup>69</sup> Das Archiv hat für neun Tätigkeitsfelder Standards entwickelt. Jede Übersicht führt einheitlich die Rechtsgrundlagen (1), eine Beschreibung der jeweiligen Aufgabe (2) und der Abläufe (3), bestehende Besonderheiten (4), den/ die jeweils Verantwortlichen (5) und Hilfsmittel wie Handreichungen oder Literaturhinweise (6) auf. Für den Arbeitsbereich „Benutzung“ liegt ein solcher Standard vor. Zur Nutzerberatung heißt es in der Aufgabenbeschreibung (2):

„Die persönliche Beratung von Benutzern und die schriftliche Auskunftserteilung durch die Mitarbeiter des Landeskirchlichen Archivs sind öffentlichkeitswirksame Vorgänge. Das Landeskirchliche Archiv versteht sich als Dienstleistungsunternehmen sowohl gegenüber der eigenen Verwaltung als auch gegenüber der Öffentlichkeit. Im Bewusstsein, dass das Ansehen eines Archivs durch eine entgegenkommende Benutzerbetreuung ebenso gewinnt wie durch seine Öffentlichkeitsarbeit (z.B. in der Präsentation von Ausstellungen), sieht das Landeskirchliche Archiv seine Benutzer als Kundinnen und Kunden, die von den Archivmitarbeitern kompetent, umfassend und zeitnah beraten sowie zuvorkommend und freundlich behandelt werden.“<sup>70</sup>

Zur Ausführung der Aufgabe legt der Standard u.a. fest, dass genealogisch forschende Nutzer von der Benutzeraufsicht betreut werden, wissenschaftlich oder heimatkundlich Forschende dagegen „vom zuständigen Sachbearbeiter“, dass die Beratung „vor der Benutzung“ erfolgen, umfassend sein und „über die Archivtektonik, die in Frage kommenden Archivbestände

---

<sup>66</sup> Die Verfasser weisen selbst darauf hin: „Die Durchführung dieser Aufgaben [Beratung und Auswertung; JG] kann sehr vielschichtig sein. Sie erfordert in vielen Fällen schöpferische und geistige Arbeit. Der Ablauf solcher Arbeiten ist individuell unterschiedlich. Die Darstellung mit Hilfe determinierter Arbeitsschritte ist *zur Zeit noch nicht möglich*.“; ARCHIVARBEIT RATIONELL 1984: 168f. (Hervorhebung JG).

<sup>67</sup> Vgl. BETTGE/KIEBLING 1996: 17–22, hier besonders 20 (zur Nutzerberatung und -betreuung).

<sup>68</sup> Vgl. ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015.

<sup>69</sup> Vgl. OSTERFINKE 2015: 46–49.

<sup>70</sup> ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015: 2.

(Vorstellung der Findmittel) oder Literatur bzw. die Quellenlage“ sowie mögliche rechtliche und organisatorische Fragen (Bestellung, Zitierweise) informieren soll.<sup>71</sup> Im Hinblick auf „unerfahrene Besucher“ hält der Standard fest, dass diese „eine ausführlichere Einführung benötigen, so dass jeder Benutzer am Ende in die Lage versetzt ist, auch selbst nachvollziehen bzw. beurteilen zu können, welche Archivbestände für sein Forschungsanliegen von Interesse sein könnten“.<sup>72</sup> Die zusammengestellten Standards bilden also die Tätigkeiten und Abläufe für einzelne archivische Aufgabenbereiche ab. Sie haben dabei eine orientierende Funktion nach innen, sollen arbeitserleichternd wirken, und sie beschreiben zugleich transparent und verlässlich das angestrebte Qualitätsniveau nach außen. In Bezug auf die Organisation und Ausführung der Aufgaben bleiben sie dennoch weitgehend offen und undifferenziert, wie das Beispiel der Nutzerberatung zeigt. Mit Blick auf die Komplexität vieler archivischer Aufgaben dürfte das auch richtig sein, sollte man in Standards aus meiner Sicht doch ein Instrument sehen, das der Arbeitserledigung in der Praxis dient, und kein strenges Korsett, das sie eher behindert.

Gleiches gilt für ein weiteres Hilfsmittel, das von der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) erarbeitet wurde: eine Aufstellung von Arbeitszeitrichtwerten, die bei der Planung der Ausstattung und Aufgabenerledigung von und in Archiven nützlich sein können.<sup>73</sup> Für die „Erstberatung im Lesesaal“ hält die Arbeitshilfe folgende durchschnittliche „Bearbeitungszeiten“ fest: „Basiseinführung“ 20 Minuten pro Fall, „vertiefende Einführung“ 40 Minuten pro Fall, „komplexe Einführung“ 60 Minuten pro Fall.<sup>74</sup> Die Angaben sind aus der archivischen Praxis zusammengestellt und als Näherungswerte zu verstehen. Sie können aus meiner Sicht sowohl für die Etablierung einer homogen(er)en Arbeitspraxis nützlich sein, als auch eine Orientierung im Rahmen des individuellen Zeitmanagements geben.

Von den besprochenen Ansatzpunkten abgesehen, gibt die Fachliteratur, die man mit dem Etikett „Archivmanagement“ versehen könnte, zur Nutzerberatung, soweit ich sehe, kaum weiteres her, das hier besprochen werden müsste.<sup>75</sup> Verweisen möchte ich lediglich noch auf Überlegungen von Gerd Schneider und Jochen Rath. SCHNEIDER stellt u.a. heraus, dass

---

<sup>71</sup> Vgl. ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015: 5.

<sup>72</sup> ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015: 5.

<sup>73</sup> Vgl. BUNDESKONFERENZ DER KOMMUNALARCHIVE 2012.

<sup>74</sup> Vgl. BUNDESKONFERENZ DER KOMMUNALARCHIVE 2012: 6. Ältere Zahlen finden sich an anderer Stelle: Minimalaufwand für die Beratung und Betreuung eines „Erstbenutzers“ 21,6 Minuten, Maximalaufwand 120 Minuten, typischer Aufwand 39,5 Minuten; vgl. HÄBLER 1997: 26. Siehe auch BUCHHOLZ 1997: 31.

<sup>75</sup> Die Zahl der Beiträge zum Archivmanagement wächst stetig. Eine recht aktuelle Übersicht bietet HEDWIG 2018. Vgl. auch SCHRÖDER 2014; GLAUERT 2015 (ich verweise hier nur auf Beiträge mit stärkerem Fokus auf kleinen Archiven).

Archive die Belange ihrer Träger zu sehr vernachlässigen: dem häufig zu beobachtenden Desinteresse der Träger am Archiv stehe oft eine feindliche Haltung der Archive zu ihrem Träger gegenüber.<sup>76</sup> Der Verfasser schlägt konkrete Schritte vor, um die Zusammenarbeit mit dem Träger nutzbringend für die Archive zu stimulieren.<sup>77</sup> In Bezug auf die Organisation der Benutzung und Nutzerberatung wäre dieser Aspekt in der Tat zu beachten, sind doch die Träger der wichtigste „Partner“ (Schneider) der Archive und neben den Nutzern ein zentraler Akteur im Feld, wenn es um organisatorische Fragen des Aufgabenbereichs „Benutzung“ geht. An anderer Stelle skizziert Schneider den möglichen Nutzen einer betriebswirtschaftlichen Betrachtungsweise im Archiv. Im Arbeitsbereich Benutzung bspw. schlägt er vor, die Belegung von bestimmten Recherche-Aufwänden mit Gebühren nicht zu tabuisieren.<sup>78</sup> Analog dazu wäre zu überlegen, ob für die Nutzerberatung denkbar ist, jeglichen über einen Aufwand begrenzten Erstberatung hinausgehenden Aufwand für das Archiv dem Nutzer in Rechnung zu stellen, und welches Ziel man damit eigentlich verfolgt: ein kostendeckendes Arbeiten oder ein Instrument zur Steuerung der Benutzung? Jochen RATH deutet in einem auf die Kundenorientierung der Archive zielenden Beitrag, der in vielem nur stichpunktartig und skizzenhaft bleibt, nur an, wie vielfältig dieses Feld in der Praxis tatsächlich ist. Eine gute und bedarfsgerechte Kommunikation mit dem „Kunden“ z.B. könne durch Schulungen vermittelt werden. Genauso „der Umgang mit schwierigen Nutzern“. Und die Nutzerbefragung als Instrument, um die Benutzung zu optimieren, sei „nichts Neues, aber nicht sehr verbreitet“.<sup>79</sup> Es ist mein subjektiver Eindruck, wenn hier abschließend festgehalten wird, dass Archive und v.a. kleine Häuser über solche Aspekte der Organisation von Benutzung und Beratung bislang kaum systematisch nachgedacht haben.

### **2.3 Lehrwerke und Einführungen in die Archivarbeit**

Ich möchte in einem weiteren Abschnitt einen kurzen Blick in die Einführungs- und Lehrbuchliteratur werfen. Die Frage ist, welche Bedeutung der Nutzerberatung dort zugewiesen wird, nachdem oben bereits herausgestellt wurde, dass diese Aufgabe in den Darstellungen, Handbüchern und Nachschlagewerken zur Archivwissenschaft im Prinzip nicht vorkommt. Um auch hier mit einem älteren Werk zu beginnen: Im „Lehrbrief Archivwissenschaft“ von

---

<sup>76</sup> Vgl. SCHNEIDER 2004: 40f. und 54.

<sup>77</sup> Vgl. SCHNEIDER 2004: 39–47.

<sup>78</sup> Vgl. SCHNEIDER 2011.

<sup>79</sup> Vgl. RATH 2011: 173f. und 175.

Josef Hartmann wird die Organisation der persönlichen Benutzung auf drei Seiten abgehandelt und die Beratung lediglich an einer Stelle erwähnt: „Die Benutzung wird im Archiv durch qualifizierte Fachberatung und den Einsatz technischer Mittel unterstützt.“<sup>80</sup> Dem entspricht – dies sei als Nebenbemerkung erlaubt – dass die Nutzerberatung in der archivfachlichen Aus- und Weiterbildung nach meinem Eindruck kaum eine Rolle spielt.<sup>81</sup> Besprochen gehört in diesem Zusammenhang auch die als Leitfaden für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste konzipierte „Praktische Archivkunde“. Das Buch enthält ein Kapitel zur Benutzung, aus dem ich zwei Aspekte für das hier verfolgte Thema herausgreifen möchte. Zum einen verweisen die Verfasser auf die Grenzen der Nutzerberatung bzw. -betreuung, die im Blick auf organisatorische Fragen zur Beratung m.E. stets mit zu bedenken sind:

„[D]er Benutzer wird auf Archivalienbestände und Sammlungen hingewiesen, er wird beraten, in welchen Beständen er wohl Informationen zu seiner Fragestellung finden müsste, und die entsprechenden Findmittel [...] werden ihm zugänglich gemacht. Der Archivbetreuer sollte dagegen für den Benutzer nicht die einzelnen Archivalien ermitteln. Dies muss ihm selbst überlassen bleiben, denn der Benutzer soll das Bewusstsein und die Gewissheit erlangen, Zugang zu allen denkbaren Quellen erhalten und eigenverantwortlich über die Auswahl der Archivalien entschieden zu haben, die für sein Forschungsvorhaben von Bedeutung sind. Dieses Prinzip gilt jedenfalls für solche Benutzer, von denen erwartet werden kann, dass sie mit den verfügbaren Hilfsmitteln selbst zurecht kommen. Handelt es sich dagegen um Benutzer, die keine Erfahrung im Umgang mit Archiven und Archivalien besitzen, ist eine stärkere Unterstützung durch den Archivbetreuer notwendig und sinnvoll.“<sup>82</sup>

Ein zweiter nennenswerter Aspekt betrifft das Verhalten gegenüber den Nutzern. Die Autoren weisen darauf hin, dass der Umgang mit den Nutzern „in hohem Maße über das Ansehen, das das Archiv in der Öffentlichkeit und in der eigenen Verwaltung genießt“, entscheidet.<sup>83</sup> Entsprechend sei auf Freundlichkeit, Höflichkeit und ein entgegenkommendes Verhalten zu achten, wozu „der Verzicht auf entbehrliche bürokratische Maßnahmen“ gehört; zugleich müssten aber auch „die berechtigten Interessen des Archivs [...] berücksichtigt und konsequent durchgesetzt werden.“<sup>84</sup> Hier deutet sich ein Konflikt an, der in der Archiv-

---

<sup>80</sup> HARTMANN 1976: 163–165.

<sup>81</sup> Dies gilt auch, obwohl die Benutzerbetreuung z.B. in der Referendarausbildung der Archivschule Marburg inzwischen Niederschlag gefunden hat – im Modul „Erschließung und Vermittlung von Archivgut“ und dort in der Übung „Bereitstellung analoger und digitaler Unterlagen einschließlich Lesesaalmanagement und Benutzerbetreuung“ (M-P 3.3), die mit 20 Stunden veranschlagt ist; vgl. Seite 51 des Modulhandbuchs (2013), online unter <https://www.archivschule.de/DE/ausbildung/hoehoererer-dienst/>. In der Ausbildung für den Gehobenen Dienst ist das Ausbildungsarchiv für die Einweisung in die Nutzerberatung zuständig; vgl. <https://www.archivschule.de/DE/ausbildung/gehobener-dienst/>.

<sup>82</sup> KIEBLING/TIEMANN 2014: 256.

<sup>83</sup> Vgl. KIEBLING/TIEMANN 2014: 264.

<sup>84</sup> Vgl. KIEBLING/TIEMANN 2014: 264.

praxis verbreitet sein dürfte: Archivare (sollten) versuchen, im Sinne des Nutzers zu handeln, zugleich ist es aber wichtig, gleichförmig zu agieren (insbesondere bei mehreren Mitarbeitern) und beschlossene Linien geradlinig zu verfolgen. Das setzt voraus, dass intern bspw. darüber kommuniziert wird, wie Benutzung gestaltet sein soll oder was in welchem Umfang in eine Beratung gehört, und mündet im besten Fall in organisatorische Festlegungen ein.

Dem Eindruck, dass die Nutzerberatung in der archivarischen Ausbildung ebenso wie in der zugehörigen Literatur kaum thematisiert wird, entspricht schließlich die Beobachtung, dass sich das Thema auch in den für potentielle Nutzer verfassten Einführungen zur Arbeit im Archiv nicht breiter ausgeführt findet. In einem „Leitfaden für die Praxis“ liest man lediglich die allgemeine Feststellung: „Das persönliche Beratungsgespräch mit dem Archivar ist auf jeden Fall sehr nützlich.“<sup>85</sup> Die angeschlossene Begründung erscheint dann ebenso kurz wie nebensächlich, ja sogar irreführend – da sie auf eine Aufgabe verweist, die die wenigsten Archivare haben – und fahrlässig – da sie den Eindruck einer Konkurrenzsituation, den Forschende haben können, forciert: „Vielleicht hat der Archivar bereits Teile des Bestandes wissenschaftlich ausgewertet oder kann Kontakte zu anderen Forschern vermitteln, die gerade an einem ähnlichen Thema arbeiten.“<sup>86</sup> Martin BURKHARDT führt in seinem „Praktischen Leitfaden“ immerhin kurz aus, worin die Beratung als Dienstleistung der Archive „für alle Nutzungs-Interessenten“ besteht, nämlich „in Hinweisen auf erfolgversprechende Bestände, gegebenenfalls auf andere Archive, in denen Sie fündig werden könnten, auch auf Forschungsliteratur zum Thema“.<sup>87</sup> Auch Burkhardt erläutert den potentiellen Wert des Beratungsgesprächs für den Nutzer nicht näher, sondern stellt nur allgemein fest: „Diese Beratung bekommen Sie immer [...] auf entsprechende Anfrage, und Sie sollten sie auch intensiv abrufen. Wissenschaftliche Archivare haben sich wissenschaftlich üblicherweise als Historiker qualifiziert und stehen den Diskussionen des Faches entsprechend nahe.“<sup>88</sup>

## 2.4 Beiträge zur Benutzung

Auf der Suche nach Analysen und Darstellungen zur Nutzerberatung stößt man in der Fachliteratur immer wieder auf Beiträge zur Benutzung im Allgemeinen. Die Beratung im Speziellen wird dort bisweilen erwähnt oder auch kurz abgehandelt, für unseren Zusammen-

---

<sup>85</sup> BRENNER-WILCZEK/CEPL-KAUFMANN/PLASSMANN 2006: 33.

<sup>86</sup> BRENNER-WILCZEK/CEPL-KAUFMANN/PLASSMANN 2006: 33.

<sup>87</sup> Vgl. BURKHARDT 2006: 81.

<sup>88</sup> BURKHARDT 2006: 81.

hang weiterführende Aspekte finden sich jedoch selten. Eine Gruppe solcher Beiträge sind die Berichte über Nutzerumfragen und -befragungen. Wenn die Beratung der Archivnutzer dort überhaupt thematisiert wird, ist der Aussagegehalt in Bezug auf die hier verfolgte Leitfrage i.d.R. aber gleich null, zumal es sich durchweg um Erhebungen großer Häuser handelt.<sup>89</sup> Und zu überlegen wäre auch, ob solche Untersuchungen nicht genutzt werden könnten, die Beratung in ihren organisatorischen Zusammenhängen detaillierter zu prüfen, statt lediglich allgemein nach der Nutzerzufriedenheit zu fragen.<sup>90</sup>

Im vorliegenden Kontext aufschlussreicher sind dagegen einige Beiträge zur Organisation der Benutzung und Gestaltung des Benutzungsbereiches einzelner Archive, auch wenn es sich ebenfalls durchweg um Ausführungen zu großen Archiven handelt. Die von Hans-Jürgen HÖÖTMANN vorgestellte Konzeption der Benutzung im LWL-Archivamt Münster sieht vor, dass für fachliche Fragen und Probleme neben der Lesesaal-Aufsicht, die „schwerpunktmäßig den organisatorisch-technischen Bereich“ abwickelt, und „jenseits der Beratung und Betreuung durch den thematisch zuständigen Kollegen [...] ein wöchentlich alternierender Bereitschaftsdienst der Archivare [...] jederzeit zur Verfügung steht“.<sup>91</sup> „Dieses Serviceangebot einer möglichst qualifizierten Beratung soll ein zielgerichtetes, effizientes Arbeiten der Benutzer ermöglichen, das mittelbar auch dem Erhaltungszustand der Archivalien dient. Denn oftmals ist bei mangelnder Betreuung zu konstatieren, dass Benutzer mehr oder minder wahl- und ziellos Archivalien bestellen, um dann beim kurzen Durchblättern die Nichttauglichkeit für ihre Forschungen festzustellen. Eine umfassende Beratung sensibilisiert nicht nur die Archivare für die Anforderungen der Benutzer, sondern entlastet ebenfalls den Magazindienst und ist obendrein ein erster Schritt auf dem Weg zum qualifizierten Benutzer.“<sup>92</sup> Abgesehen davon, dass kleine Archive i.d.R. nicht die Manpower haben werden, Beratung in dieser Weise zu organisieren, und dass es eine festgelegte Zuständigkeit für einzelne Bestände gar nicht geben muss, bleibt hier m.E. offen, wieso es jenseits der thematisch zuständigen Mitarbeiter noch einen Bereitschaftsdienst braucht und wie dabei die Abstimmung der Mitarbeiter und der Wissenstransfer erfolgt.

---

<sup>89</sup> Vgl. z.B. HOCHSTUHL 1997; SCHÜTZ 2004; MAREK 2006; NICOLAY 2007; NESSEN 2011; SCHWARZ 2012; FRONHÖFER/MÜHLBAUER 2017; REINHARDT 2017.

<sup>90</sup> Torsten Zarwel und Simone Walther merken zu Recht an: „Ein durch Benutzer bezeugtes Einverständnis mit der Qualität der persönlichen Betreuung durch die Mitarbeiter enthält noch lange keine Aussage über deren Motivation und Zufriedenheit, sagt nichts über ‚eingefahrene‘ Wege und Strukturen, über ungeschriebene ‚Gesetze‘.“; ZARWEL/WALTHER 2007: 215.

<sup>91</sup> Vgl. HÖÖTMANN 2002: 120f.

<sup>92</sup> HÖÖTMANN 2002: 120f.

Manfred von BOETTICHER führt aus, dass die Nutzerberatung einschließlich Einführung in die Findmittel im Hauptstaatsarchiv Hannover im Wesentlichen durch die Lesesaal-Aufsicht erfolgen soll, wobei besonders bei Erstberatungen nach einem vorgegebenen Dienstplan oder „einer Aufstellung der Spezialisten“ aus dem Kreis der Archivare zusätzliche Hilfe jederzeit telefonisch angefordert werden kann.<sup>93</sup> Übertragen auf kleine Archive fällt in dieser Konzeption der Benutzung v.a. auf, dass für mehrere Problematiken keine guten Lösungen geboten werden, bspw. kann Beratung unter solchen Umständen zum Nachteil aller Akteure nicht vorbereitet werden und es wird schwerlich zu vermeiden sein, dass der Archivar auf Nachfrage „springen“ und die Erledigung anderer Aufgaben jäh unterbrechen muss.

Beide Probleme dürften auch im Landesarchiv Berlin unbeachtet bleiben, dessen Benutzungskonzept Michael KLEIN vorstellt. Demnach ist dem Lesesaal ein Vorraum (als „Beratung“ bezeichnet) vorgelagert, in dem ein Facharchivar bei Bedarf „eine erste Einführung in einschlägige Bestände“ gibt und falls nötig gemeinsam mit dem Nutzer Recherchestrategien entwickelt; für eingehendere Beratungen werde jedoch der jeweilige Bestandsbearbeiter „herbei gerufen“.<sup>94</sup> Bemerkenswert ist hier der Hinweis, dass durch „eine aktuelle Liste an neu verfassten Findbüchern mitsamt einer kurzen Beschreibung der entsprechenden Bestände“ im Intranet des Archivs dafür Sorge getragen wird, dass die in die Beratung eingebundenen Mitarbeiter „auf dem Laufenden“ bleiben.<sup>95</sup>

Mehrere mögliche Ansatzpunkte für die Gestaltung der Nutzerberatung auch in kleinen Archiven bietet der Beitrag von Torsten ZARWEL und Simone WALTHER zur Organisation der Benutzung im Bundesarchiv. Die Verfasser berichten z.B. vom Versuch, einen archivfachlichen Informationsdienst, den „Archivar vom Dienst“, zu etablieren, der „am Gebot der Freiwilligkeit“ zunächst gescheitert sei, und von der Einrichtung einer festen Bereitschaftszeit eines Archivars im Lesesaal, mit der den Nutzern Beratung auf „freiwilliger Basis“ angeboten wurde, die wegen der kurzen Bereitschaftszeiten von jeweils nur einer Stunde vormittags und nachmittags aber kaum angenommen worden sei.<sup>96</sup> Die Erstberatung, die späterhin von einer administrativ zum „Archivar vom Dienst“ ernannten Mitarbeiterin in einem „Glaskasten“ im Lesesaal versehen wurde, sei daran gescheitert, dass es keine Vertretung in Abwesenheitszeiten gab und die Beratung „von den meisten Benutzern im Laufe der Zeit als

---

<sup>93</sup> Vgl. BOETTICHER 2004: 200f.

<sup>94</sup> Vgl. KLEIN 2004: 206f.

<sup>95</sup> Vgl. KLEIN 2004: 206.

<sup>96</sup> Vgl. ZARWEL/WALTHER 2007: 215.

„Zwangsberatung‘ empfunden und teilweise offen abgelehnt“ wurde.<sup>97</sup> Das aktuelle Konzept eines „Archivfachlichen Dienstes“ hat sich dann durchgesetzt (Stand 2007): Die Einrichtung dieses Dienstes, der die Beratung durch die Fachreferate nicht ersetzen, sondern „als eine Art ‚Feuerwehr‘“ nur ergänzen soll und der mit einem rotierenden Personaleinsatz „gefahren“ wird, war unter den Mitarbeitern, die fürchteten, von der Aufgabe überfordert zu werden, zunächst sehr kontrovers diskutiert worden, habe sich nach einem Probelauf aber etabliert.<sup>98</sup>

Nur kurz hinweisen möchte ich schließlich auf die Beiträge von Hendrik WEINGARTEN und Judith MATZKE zu den Landesarchiven in Niedersachsen und Baden-Württemberg, die hier nicht weiterführen. Weingarten gibt an, dass die Erstberatung in den Häusern des niedersächsischen Landesarchivs i.d.R. durch die Lesesaal-Aufsicht versehen wird und die für die Bestände zuständigen Archivare „erst bei Bedarf hinzugeholt“ werden.<sup>99</sup> In seinem schematischen „Vorschlag für einen idealen Benutzungsablauf“ sind über das Erstgespräch hinausgehende Beratungssequenzen nicht vorgesehen – aus meiner Sicht entspricht das nicht der Rolle, die der Verfasser der Nutzerberatung mit dem Hinweis zuweist, dass „einer guten Beratung [...] eine große Bedeutung für die Zufriedenheit der Benutzer“ zukomme.<sup>100</sup> Matzkes Transferarbeit zielt darauf ab, „die zwar standardisierten, aber bislang nicht schriftlich fixierten Abläufe im Lesesaal anhand von Workflows und dazugehörigen Dokumentationen zu beschreiben“, allerdings bleibt die Untersuchung auf die Arbeitsschritte Anmeldung, Bestellung sowie Ausheben/ Reponieren beschränkt.<sup>101</sup>

Abschließend sei auf drei Arbeiten noch näher eingegangen, die einige im verfolgten Kontext relevante Einzelaspekte betreffen. Regina KEYLER berührt in ihrer Transferarbeit zum Zusammenhang von Benutzung und Erschließung die Frage der Qualität von Beratung. Sie geht unter Bezugnahme auf Michael Hollmann davon aus, dass Archivare ein Interesse daran haben, den „Beratungsaufwand für jede Benutzung [...] möglichst gering“ zu halten, wofür zwei Bedingungen grundlegend seien: „der Benutzer sollte möglichst ‚qualifiziert‘ sein und die Erschließung der Bestände sollte sich in Findbüchern so ‚benutzerfreundlich‘ selbst erklären, dass kein weiterer Bedarf an Rückfragen entsteht.“<sup>102</sup> Nach dem Hinweis darauf,

---

<sup>97</sup> Vgl. ZARWEL/WALTHER 2007: 215.

<sup>98</sup> Vgl. ZARWEL/WALTHER 2007: 217f.

<sup>99</sup> Vgl. WEINGARTEN 2011: 275 und 282.

<sup>100</sup> WEINGARTEN 2011: 262f. und 291.

<sup>101</sup> Vgl. MATZKE 2009: 6.

<sup>102</sup> Vgl. KEYLER 2002: 4 (ich zitiere nach der online verfügbaren Fassung).

„dass sich durch eine rechtzeitige Schulung der Benutzer der Beratungsaufwand verringern“ lasse, und einer kursorischen Ausführung einiger Maßnahmen, die außerhalb der Benutzung ergriffen werden können, gibt Keyler weiter an, dass man im Lesesaal selbst qualitätshebende „Verbesserungen erzielen“ könne: „Der diensthabende Archivar im Benutzersaal – gleich ob vom gehobenen oder höheren Dienst – kennt sich naturgemäß am besten mit den Beständen aus, die er selbst verzeichnet hat. Schon die regelmäßige Kenntnisnahme von neuen Findbüchern des Hauses außerhalb des eigenen Arbeitsgebietes, die nicht nur in die Handbibliothek eingestellt werden, würde den Überblick über die Bestände im eigenen Haus verbessern. Sinnvoll wären vielleicht auch regelmäßige archivinterne Schulungen, bei denen neuverzeichnete Bestände vorgestellt werden. Dabei könnten neben Behörden- und Bestandsgeschichte auch thematische Inhalte und Auswertungsmöglichkeiten zur Sprache kommen.“<sup>103</sup> Sie schlägt außerdem vor, dass Archive „einschlägige Quellengruppen und Bestände für bestimmte Fragestellungen (z.B. Quellen für eine Ortsgeschichte im 17. Jahrhundert)“ zusammenstellen könnten, die dann auch intern genutzt werden können.<sup>104</sup>

Jens BLECHER wirbt mit dem Argument, den Wandel, der nicht zu verhindern sei, lieber selbst zu gestalten, für einen Analyse-, Nachdenk- und Verständigungsprozess in Bezug auf die Organisation der Benutzung in den Archiven.<sup>105</sup> Er führt u.a. aus, dass „Arbeitszeit und Arbeitskraft wertvolle und knappe Ressourcen darstellen“ und dass Archive, nicht zuletzt um „mehr Komfort für die Benutzer“ zu ermöglichen, nicht umhinkämen, sich intern über Fragen zu verständigen wie die nach der Zahl an Nutzern, die sie betreuen können, welche Benutzungsformen sie vielleicht bevorzugen (sollten), ob sie die Benutzung in irgendeiner Weise steuern können, wie sie Arbeitsabläufe gestalten können.<sup>106</sup> Blecher stellt dabei zu Recht heraus, dass Lösungen immer archivspezifisch sein werden und betont, dass Archive dazu mittels statistischer Erhebungen „ein ausgefeiltes Sensorium“ entwickeln sollten, um ihre Überlegungen auf eine feste Grundlage zu stellen.<sup>107</sup>

Ruth ROCKEL-BOEDDRIG geht in einem für eine Fortbildung verfassten Beitrag die persönliche Benutzung im Archiv „schematisch durch“ mit dem Ziel, „damit hoffentlich Anstöße [zu] geben, die eigene Benutzungsorganisation zu reflektieren“; sie thematisiert in diesem

---

<sup>103</sup> Vgl. KEYLER 2002: 25f. und 26.

<sup>104</sup> Vgl. KEYLER 2002: 26.

<sup>105</sup> Vgl. BLECHER 2012: 42.

<sup>106</sup> Vgl. BLECHER 2012: 39 und 41.

<sup>107</sup> Vgl. BLECHER 2012: 42.

Zusammenhang auch die Beratung im Vorfeld der persönlichen Benutzung.<sup>108</sup> Die Verfasserin beschreibt dabei die durch eine Nutzer-Anfrage ausgelöste „Benutzungsrecherche“ (in Unterscheidung zur inhaltlichen Recherche) bestehend zum einen aus der Suche nach infrage kommendem Archivgut, zum anderen aus der Prüfung („Autopsie“), ob dieses auch vorhanden ist, „konservatorisch eine Benutzung zulässt“ und ob für eine Einsichtnahme die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind.<sup>109</sup> „Diese Benutzungsrecherche beginnt mit der Umwandlung einer sachthematischen Fragestellung in eine organisations- bzw. verwaltungsgeschichtliche Fragestellung durch den Archivar, so wie es der Organisationsstruktur von Archiven entspricht. Konkret lautet die Fragestellung: welche Dienststelle, Organisation bzw. welches Gremium oder welcher Ausschuss könnten sich im Laufe der Zeit mit dem angefragten Sachgegenstand beschäftigt haben?“<sup>110</sup> Sicher ist hier kritisch zu fragen, ob das noch die Aufgabe des Archivars sein kann oder nicht vielmehr in der Verantwortung des Nutzers liegt, in jedem Fall gehörte es aber zur Beratung, den Nutzer auf diese „archivische Denkweise in Provenienzen und Organisationsstrukturen“ hinzuleiten und zu verdeutlichen, dass das Material in aller Regel erst auf der nächsten „Zugangsebene“ (der des einzelnen Bestandes) sachthematisch geordnet ist.<sup>111</sup> Rockel-Boeddrig geht dann auch auf die Nutzerberatung ein, die sie im Vorfeld der persönlichen Benutzung ansiedelt und deren Bestandteile sein sollten: die einschlägigen Findmittel vorlegen (online verfügbar oder zuzusenden); von der individuellen Archiverfahrung (die also abgefragt werden muss) ausgehend die Fragestellung besprechen (besonders wenn das infrage kommende Material zu umfangreich ist); von der Organisationsstruktur von Archiven her Hilfestellung bei der Suche nach Material leisten, wobei der Nutzer „eigenverantwortlich über die Auswahl der Quellen entscheiden“ solle und „die Vorauswahl des Archivars“ selbst reflektieren können müsse.<sup>112</sup> Soweit einige Ansatzpunkte, die sich für unser Thema auf der Literatur zur Archivbenutzung zusammentragen lassen.

## 2.5 Exkurs: Beiträge aus Nutzersicht

In der Fachliteratur ist seit langem immer wieder die Feststellung zu lesen, dass in der Diskussion um die Archivbenutzung und ihre Optimierung die Nutzer nicht hinreichend gehört

---

<sup>108</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 2.

<sup>109</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 3–6.

<sup>110</sup> ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 3f.

<sup>111</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 4.

<sup>112</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 7f.

werden.<sup>113</sup> Die nicht zuletzt für die Beratung erhebliche Frage, ob Archive derzeit wirklich auf einem nutzerfreundlichen Kurs sind, wie es angeblich ihr Anspruch ist, ob sie ihre Nutzer also tatsächlich sprichwörtlich da abholen, wo diese stehen, wird sich erst entscheiden lassen, wenn über das Rezeptionsverhalten der Nutzer fundierte Befunde vorliegen. Karin SCHWARZ hält jedenfalls fest: „[D]ie Nutzer und Benutzer sind den Archiven immer noch weitgehend unbekannt. Archivare können zwar von eigenen Erfahrungen aus der Benutzerberatung, der Anfragenbearbeitung und dem Lesesaaldienst berichten und per Benutzerumfrage die Benutzer des eigenen Archivs und ihre Bedürfnisse nach Öffnungszeiten, Ausbezeiten und Reproduktionsmöglichkeiten bestimmen. Uns ist aber im Allgemeinen das Informationsverhalten und das Informationsbedürfnis von Archivbenutzern zu unbekannt, als dass wir methodisch und strategisch unser Handeln darauf ausrichten und Kompetenzen erlangen könnten. Was in der Bibliothekswissenschaft üblich ist – die Erforschung des Recherchierens in Bibliotheken, der Umgang und die Verarbeitung von Informationen und die daraus resultierende Erwartung – ist im Archivwesen bisher kaum thematisiert worden. Und es ist klar, dass wir auf diese Aspekte eigene Antworten finden und uns nicht bei der Bibliothekswissenschaft einfach bedienen können.“<sup>114</sup> Dieser Mangel ist im Hinterkopf zu behalten, wenn ich hier in einem Exkurs auf einige Beiträge aus der Nutzersicht eingehe, denn die folgende Übersicht kann nur den Charakter einer unvollständigen Sammlung subjektiver Erwartungshaltungen haben. Ich konzentriere mich dabei aus Platzgründen außerdem wiederum ganz auf mögliche Ansatzpunkte zu einer Gestaltung der Nutzerberatung.

Zunächst sei ein grundsätzlicher Eindruck festgehalten: Die ermittelten Beiträge aus der Nutzerperspektive bleiben in Bezug auf die Beratung oft sehr allgemein. Selten wird wirklich konkret auf das Beratungsgespräch eingegangen. Weiter halte ich für erwähnenswert, dass die Beratung und Betreuung im Lesesaal in aller Regel geschätzt und als ein wichtiges, ja zentrales und nicht ersetzbares Element der Benutzung eingestuft wird.<sup>115</sup> Versucht man sodann, die Erwartungen und Wünsche der Nutzer zusammenzufassen, sind v.a. folgende Aspekte zu nennen:

---

<sup>113</sup> Seit der Diagnose von HOLLMANN (2000: 170f.) und HÖÖTMANN (2002: 125, Anm. 10), dass eine systematische Benutzerforschung in deutschen Archiven nicht ausreichend betrieben wird, hat sich nach meinem Eindruck nicht viel geändert. Vgl. zuletzt SATTELMACHER/TASCHWER 2013: 444 und 446; GILLNER 2018: 16. Ein (positives) Beispiel ist CARL 2013. Auf den Wert der Nutzerforschung schon hingewiesen hat BOBERACH 1975.

<sup>114</sup> SCHWARZ 2017: 200f.

<sup>115</sup> Vgl. KAISER 2006: 6; HEYDEMANN 2011: 22f.; PILGER 2011: 373; PILGER 2012: 278; WILDT 2017.

- die Vermittlung eindeutiger Ansprechpartner;<sup>116</sup>
- gut gearbeitete und frei im Archiv zugängliche sowie möglichst online verfügbare Findmittel: diese hätten das Potential, die Beratung von allgemeinen Fragen (Routineberatung) zu entlasten;<sup>117</sup>
- Hilfe in der Arbeit mit den Findmitteln und bei der Recherche, „kreatives Mitdenken“, Anregungen und Hinweise, die Irrwege ersparen;<sup>118</sup>
- Hinweise zur Struktur des Archivs, auf Bestände (man suche nur danach, was man schon kennt) sowie strukturelle Zusammenhänge zwischen Beständen;<sup>119</sup>
- Transparenz bei nicht verzeichneten oder noch unter Schutzfristen fallenden Beständen und Flexibilität bei der Vorlage;<sup>120</sup>
- eine Vorbereitung der Beratung durch den Archivar;<sup>121</sup>
- eine stärkere Differenzierung der wissenschaftlich forschenden Klientel auch in Bezug auf die erwarteten Kompetenzen, die sich implizit hinter dem Hinweis auf die Vielfalt der Disziplinen, aus denen die Nutzer de facto kommen, verbirgt;<sup>122</sup>
- eine benutzerfreundliche Kommunikation, verständliche Erklärungen, Geduld und keine schroff-abschlägigen Auskünfte à la „Dazu haben wir nichts“;<sup>123</sup>
- fähige Mitarbeiter: „In der Benutzerberatung als sensibelster Schnittstelle zur Öffentlichkeit sei qualifiziertes Personal unabdingbar. Fachfremde Mitarbeiter ohne detaillierte Kenntnis der Bestände würden hier [...] zu erheblichen Defiziten und Frustrationen beitragen.“;<sup>124</sup>
- hilfswissenschaftliche und landesgeschichtliche Kompetenz;<sup>125</sup>
- Hinweise auf einschlägige Literatur;<sup>126</sup>
- Kontaktvermittlung zu anderen Forschern (Archive als Orte der Kommunikation);<sup>127</sup>
- insgesamt eine Betreuung über die Erstberatung hinaus: „Das Benutzergespräch, die Beratung ist sehr wichtig – sowohl für Anfänger als auch für ‚alte Hasen‘, sowohl in der Projektvorbereitung als auch in der konkreten Arbeit.“<sup>128</sup>

<sup>116</sup> Vgl. z.B. BENNING 2007: 192.

<sup>117</sup> Vgl. KRETZSCHMAR 2007: 212. Siehe auch HUDEMANN 2003: 356; BENNING 2007: 192.

<sup>118</sup> Vgl. SPÄTH-WALTER 2002: 54. Siehe auch HUDEMANN 2003: 356; KAISER 2006: 6; WILDT 2017: 3.

<sup>119</sup> Vgl. HUDEMANN 2003: 356; KAISER 2006: 6; WILDT 2017: 3.

<sup>120</sup> Vgl. KAISER 2006: 7. An anderer Stelle: „Nicht selten entstand der Eindruck, subjektive Faktoren, diffuse Ängste und/ oder juristisches Halbwissen bestimmen den Zugang zu Archivalien.“; BENNING 2007: 191.

<sup>121</sup> Vgl. z.B. PILGER 2012: 278.

<sup>122</sup> Zum Beispiel verweist Kaiser darauf, dass unter den Wissenschaftlern im Archiv auch „Kunsthistoriker, Bauhistoriker, Technikhistoriker, Kirchenhistoriker, Medizinhistoriker, Naturwissenschaftshistoriker [...] auch Germanisten, Musikwissenschaftler usw.“ sind, von denen die nötigen Kompetenzen in der Archivarbeit nicht in jedem Fall, so könnte man hinzufügen, zu erwarten sind; vgl. KAISER 2006: 5. Vgl. auch PILGER 2011: 371 u.ö.

<sup>123</sup> Vgl. KAISER 2006: 6; HEYDEMANN 2011: 22f.; SCHOLTEN 2016: 8.

<sup>124</sup> BENNING 2007: 189. In die gleiche Richtung geht der Verweis auf „qualitative Probleme“ beim Archivpersonal in Kommunalarchiven: Wenn die Betreuung der Nutzer aus der Hand von fachausgebildetem Personal in die Hand z.B. von Verwaltungsfachkräften gegeben wird, ergäben sich daraus „eindeutige Kompetenzprobleme bei der Beratung“. „Man könne nicht immer vom idealtypischen Benutzer mit klaren Vorstellungen ausgehen, die Beratung und Hinführung zum Thema setze fachliches Hintergrundwissen auf Seiten der betreuenden Archivre voraus.“; DRESSSEL/DRESSSEL 2012: 18.

<sup>125</sup> Vgl. z.B. KÖLZER 2003: 312 und 315.

<sup>126</sup> Vgl. KÖLZER 2003: 312; MATZER 2018.

<sup>127</sup> Vgl. PILGER 2012: 273; MATZER 2018.

<sup>128</sup> KAISER 2006: 6. Vgl. auch PILGER 2012: 278.

Eine Priorisierung ist mit dieser Aufstellung nicht verbunden. Auch ist klar, dass Archive jeweils prüfen müssen, welche Erwartungen tatsächlich bedient werden können.<sup>129</sup> Das gilt z.B. auch für den vielfach artikulierten Wunsch, Einsteiger und insbesondere Studierende besonders zu fördern, etwa durch das Angebot einschlägiger qualifizierender Kurse (Archivarbeit, Historische Hilfswissenschaften o.Ä.).<sup>130</sup> Bündelt man weiter die Aspekte, die in Bezug auf die Arbeit im Archiv vielfach Probleme bereiten, werden aus Nutzer-Perspektive abgesehen von Klagen bezüglich des allgemeinen Verlustes an Kenntnissen der Historischen Hilfswissenschaften lediglich genannt:

- im Speziellen die Struktur der Archive und das Provenienzprinzip;<sup>131</sup>
- im Allgemeinen eine (erlebte oder gefühlte) Abhängigkeit vom Archivar, das Problem der Transparenz und der mit (tatsächlichen oder empfundenen) „Einstiegshürden“ verbundenen „Schwellenangst“.<sup>132</sup>

Insgesamt könnte eine Organisation der Nutzerberatung, die nutzerfreundlich genannt werden soll, schließlich die allgemeinen Bedingungen, unter denen wissenschaftliche Forschung heute häufig stattfindet, berücksichtigen. Nur kurz verwiesen sei daher auf einige „Nöte“, die sich in den Beiträgen aus Nutzersicht immer wieder artikuliert finden. Vor allem ist das der Zeitdruck, unter dem Archivarbeit (heute) oft stattfindet, nicht zu vergessen sind aber auch andere Belastungen wie ein Qualifikations- und Publikationsdruck und finanzielle Zwänge.<sup>133</sup> Die Archive sollten sich auf diese Voraussetzungen allgemein einstellen. Und auch eine gute Beratung kann den arbeitsökonomischen Rahmen, in dem eine Forschungsarbeit im Archiv entsteht, zumindest nicht gänzlich ignorieren.

Um hier zu einem Abschluss zu kommen: Die meisten der in diesem Abschnitt genannten Aspekte sind weder neu noch wirklich überraschend. Ein unmittelbarer Bezug zur Nutzerberatung besteht nicht immer und dennoch handelt es sich in Bezug auf den Stellenwert und

---

<sup>129</sup> Einen „Archivcoach“ z.B., der zur Begleitung der an einem Projekt Forschenden „als Ansprechpartner und Berater“ sowie „kritischer Anreger“ dient, werden nur die wenigsten Archive bereitstellen können; vgl. SPÄTH-WALTER 2002: 54.

<sup>130</sup> Vgl. KRETZSCHMAR 2007: 197f. und 208. Rainer Hudemann verweist darauf, dass das auch aus eigenem Interesse erfolgen sollte, denn für die Archive seien dies „künftige Multiplikatoren“ in die Gesellschaft; vgl. HUDEMANN 2003: 357.

<sup>131</sup> Vgl. KRETZSCHMAR 2007: 197f.; PILGER 2012: 272; VERHOEVEN 2016: 4.

<sup>132</sup> Das „Problem der Schwellenangst bei den Jüngeren“, das Gefühl mit einem „Arkanum“ konfrontiert zu sein, das „nicht richtig verständlich ist“, wo „man nicht richtig einschätzen kann, was einen da erwartet“ wird z.B. beschrieben in PILGER 2011: 383. Das Abhängigkeitsverhältnis in PILGER 2012: 272; MATZER 2018. Die mangelnde Transparenz z.B. in LÜDTKE 2018: 106 und 109.

<sup>133</sup> Vgl. SPÄTH-WALTER 2002: 54; KAISER 2006: 6; KRETZSCHMAR 2007: 212; PILGER 2011: 373f.; PILGER 2012: 271; SCHOLTEN 2016: 7.

Umfang, die Ausrichtung oder auch den Inhalt der Beratung um Gesichtspunkte, die im Zusammenhang von Überlegungen zu einer Gestaltung der Nutzerberatung aus meiner Sicht nicht aus dem Blick geraten dürfen.

## **2.6 Fazit**

Ziel dieses Kapitels war es zunächst, zu einem Überblick darüber zu kommen, wie die hier interessierende Thematik in der archivischen Fachliteratur verhandelt wird. Dabei sollte es im Kern darum gehen, Ansatzpunkte für eine Klärung der Frage zu sammeln, wie die Nutzerberatung organisiert werden kann. Festhalten lässt sich Folgendes: Obwohl die Bedeutung der persönlichen Beratung im Archiv in der Fachcommunity im Allgemeinen betont und davon ausgegangen wird, dass die archivarische Beratungskompetenz auch in Zukunft gefragt ist, bestätigt ein Blick in die Forschungsliteratur doch das einleitend von der Archivbenutzung allgemein gezeichnete Bild, dass sich der festgestellte Paradigmenwechsel hin zur proaktiven Förderung der Archivbenutzung gerade in der Beratung noch nicht so recht niedergeschlagen hat: Das individuelle Beratungsgespräch wird in der archivkundlichen Fachliteratur kaum systematisch und nirgends umfassend reflektiert. Am Bedarf der Nutzer und ihrem Verhalten zeigen wir uns zu wenig interessiert. Der Archivar wird auf diese Fachaufgabe in der Ausbildung i.d.R. nicht speziell vorbereitet; er lernt Beratung vielfach wohl erst im alltäglichen Tun. Und ein mehr oder minder elaboriertes Beratungskonzept haben, der Literatur nach zu urteilen, bisher nur wenige Archive entwickelt. Entsprechend ist die Nutzerberatung im Archiv nach meinem Eindruck als eine theoretisch unterbelichtete archivische Fachaufgabe zu charakterisieren. Trotzdem gibt uns die Literatur einige Hinweise zur Gestaltung der Beratung an die Hand, die hier nicht noch einmal zusammengefasst werden müssen. Es wird vielmehr darum gehen, diese einzelnen Aspekte in der weiteren Untersuchung immer wieder aufzugreifen.



tags zwischen 08:15 und 12:30 Uhr geöffnet.<sup>136</sup> Eine Voranmeldung ist erwünscht und wegen begrenzter Plätze im Interesse der Nutzer, aber nicht zwingend erforderlich. Für die Nutzer stehen fünf Mikrofilm- bzw. Mikrofiche-Lesegeräte, ein PC für den lokalen Zugriff auf ARCHION<sup>137</sup> sowie maximal sechs Arbeitsplätze für das Aktenstudium (i.d.R. werden aus Platzgründen nur vier vergeben) bereit. Ebenfalls im Lesesaal untergebracht sind: zwei Schränke mit Rollfilmen und Mikrofiches der mecklenburgischen Kirchenbücher, die wir für die Benutzung bereitstellen können, ein Regal und mehrere Karteien mit analogen Findmitteln zu unseren Beständen, auf die die Nutzer frei zugreifen können, eine umfangreiche Handbibliothek und ein mit dem Internet verbundener Recherche-PC. Der PC ermöglicht den Nutzern den Zugang zu „ARIADNE“<sup>138</sup>, der Datenbank des Archivverbundes in Mecklenburg-Vorpommern, über die wir unsere Erschließungsdaten bereitstellen, zum OPAC der überwiegend bei uns im Haus aufbewahrten Bibliothek des Oberkirchenrates<sup>139</sup> der ehemaligen Ev.-Luth. Landeskirche Mecklenburgs, zur Digitalen Bibliothek Mecklenburg-Vorpommern<sup>140</sup>, die eine Reihe von digitalisierten Plänen und Bauzeichnungen aus unseren Beständen bereithält, und zur Internet-Suche. Reader-Printer und Kopierer stehen bei uns nicht zur Verfügung; die Nutzer können jedoch mit eigener Technik in begrenztem Umfang Reproduktionen von Archivalien selbst anfertigen. Für Reproduktionen wie die Benutzung selbst werden Gebühren erhoben, wobei die wissenschaftliche (einschließlich der heimat- und baugeschichtlichen) Forschung im öffentlichen Interesse im Allgemeinen gebührenfrei ist.<sup>141</sup>

Konsultiert werden unsere Bestände im Lesesaal von verschiedenen Nutzergruppen: Die privat, gewerblich oder zum Zwecke der Erbenermittlung betriebene Familienforschung bildet die mit Abstand größte Gruppe, die i.d.R. auf die genannten Kirchenbuchverfilmungen und -digitalisate sowie Hilfsmittel zugreift. Nahezu alle übrigen Archivalien werden im Original vorgelegt. Hier halten sich die wissenschaftliche (meist universitäre), die lokal- und heimatgeschichtliche und die Bau-Forschung sowie der amtliche Zugriff durch kirchliche

---

<sup>136</sup> Die außerplanmäßige Benutzung ist möglich, muss aber mit einem Archivar abgesprochen werden, der sich entsprechend um die Betreuung kümmert.

<sup>137</sup> Vgl. <https://www.archion.de/>.

<sup>138</sup> Vgl. <https://ariadne-portal.uni-greifswald.de/>. ARIADNE wird von uns intern sowohl als Verzeichnungs- wie auch als Rechercheprogramm genutzt. Für den Außenstehenden steht eine eigene Suchmaske im Internet zur Verfügung. Neu erschlossene Bestände werden zeitnah bei ARIADNE eingestellt.

<sup>139</sup> Vgl. <https://nordkirche.bibliotheca-open.de/>.

<sup>140</sup> Vgl. <https://www.digitale-bibliothek-mv.de/viewer/>.

<sup>141</sup> Die Gebühren werden nach einer Gebührenordnung erhoben. Alle die archivische Benutzung betreffenden Rechtsvorschriften finden sich hier eingestellt: <https://www.kirche-mv.de/Kirchliches-Archiv-Rechtsvorschriften-und-Download.1979.0.html>.

Stellen etwa die Waage. Da wir bislang weder eine differenzierte Nutzer-Statistik noch in irgendeiner Form Nutzer-Akten führen, bleibt unsere Kenntnis der Nutzergruppen relativ oberflächlich. Im vergangenen Jahr 2018, um zumindest einen Eindruck von der Frequenz zu vermitteln, konnten wir an insgesamt 136 Öffnungstagen 151 Familienforscher (an 266 Benutzertagen) und (an 215 Benutzertagen) 92 andere Nutzer, die wir der wissenschaftlichen, heimatgeschichtlichen, bauhistorischen oder amtlichen Benutzung zuordnen, im Lesesaal begrüßen.

Betreut werden die Nutzer durch eine feste Lesesaal-Kraft mit inzwischen jahrelanger Erfahrung im Benutzerdienst. Der Kollege ist zugleich in der Hauptsache für die Magazinarbeiten (Ausheben, Reponieren) zuständig und für die Ausgabe aller Archivalien verantwortlich. Schließlich fungiert er als Telefonzentrale im Haus. Als Aufsicht verfügt er über einen eigenen Schreibtisch samt Tresen und Regalfläche. Der Arbeitsplatz befindet sich unmittelbar im Lesesaal.

Schließlich sei noch darauf hingewiesen, dass bei uns weder eine Obergrenze von täglich zur Einsicht vorgelegten Archivalien existiert, noch feste Bestell- und Aushebezeiten vorgesehen sind, sondern dass wir auf Nutzer-Wünsche unmittelbar zu reagieren versuchen. Dabei wird der Mitarbeiter im Haus, der es zeitlich gerade ermöglichen kann, auf Zuruf aus dem Lesesaal tätig. In der gleichen Weise findet auch die persönliche Beratung statt.

### **3.2 Die Beratung im Rahmen der persönlichen Benutzung**

Die Benutzung im Lesesaal erfolgt bei uns wie beschrieben i.d.R. nach mündlicher oder schriftlicher Voranmeldung. Die Begleitung während der persönlichen Einsichtnahme in unsere Bestände, die allgemeine Auskünfte und Hilfestellungen v.a. organisatorischer oder praktischer (technischer) Art umfasst, übernimmt der Lesesaal-Diensthabende. Darüber hinaus sind spezielle Beratungen möglich bzw. werden von uns forciert. Die Beratung der Familienforscher, die bei uns auf die verfilmten Kirchenbücher und Kirchenbuch-Zweitschriften aller mecklenburgischen Kirchengemeinden und ihrer Vorläufer zugreifen können, wird dabei zumeist von der Aufsicht übernommen. Für vertiefte Fragen steht überdies die Mitarbeiterin in der „Kirchenbuchstelle“ zur Verfügung, der die schriftliche Auskunftserteilung in Kirchenbuch-Anfragen ebenso wie die Bestandspflege obliegt.<sup>142</sup> Dagegen geht der Benutzung aller anderen Bestände oft ein schriftlicher oder auch fernmündlicher Kontakt im Vor-

---

<sup>142</sup> Ich blende die familiengeschichtliche Forschung im Folgenden aus.

feld voraus und der betreffende Nutzer wird im Rahmen seiner Anmeldung oder im Zuge von schriftlichen Anfragen, auf die wir Auskünfte erteilen und die persönliche Einsichtnahme nahelegen, bereits mehr oder minder ausführlich einfühend orientiert. Die Praxis der Auskunftserteilung und damit die Beratung der Nutzer „in Abwesenheit“, die zurzeit im Wesentlichen durch drei Archivare erfolgt, ist hausintern nicht standardisiert und entsprechend stark vom Berater abhängig. Überlegungen zu einer gemeinsamen Praxis gibt es bislang nicht.

Zu Beginn der persönlichen Benutzung führen wir mit jedem Nutzer bedarfsorientiert ein mehr oder weniger ausführliches Beratungsgespräch. Wir gehen dabei von einem Anspruch jedes Nutzers zumindest auf eine Erstberatung aus. Abgesehen davon, dass wir hier eine Verpflichtung gegenüber unseren Kunden sehen, besteht nach geltender Rechtslage zumindest grundsätzlich ein Rechtsanspruch der Nutzer auf eine Beratung.<sup>143</sup> Unserer Beratungspraxis liegen intern bisher nur sehr allgemeine Absprachen zu Grunde. Die Organisation und Durchführung ebenso wie die Inhalte sind in keiner Weise explizit vereinheitlicht, das Vorgehen der jeweils anderen ist den Kollegen nicht einmal bekannt. Normalerweise übernimmt der Mitarbeiter die Beratung, der im Vorfeld schon ausführlicher in Kontakt mit dem Nutzer stand. Ist der Kollege am Tag der ersten persönlichen Benutzung verhindert, fand keine schriftliche oder mündliche Betreuung im Vorfeld statt oder kommt ein Nutzer unangemeldet in den Lesesaal, hat die Lesesaal-Aufsicht den Auftrag, aus dem „Pool“ der Archivare einen, der kurzfristig abkömmlich ist, über die Notwendigkeit eines Beratungsgesprächs zu informieren. Der betreffende Archivar wird dann unmittelbar tätig.

Inhaltlich sollten unsere Beratungen daraufhin ausgerichtet sein, den Nutzer in die Lage zu versetzen, selbständig und in einer der Benutzungs- und Hausordnung entsprechenden Form mit unseren Findmitteln und Beständen zu arbeiten. Dazu gehören v.a. Informationen zur Zuständigkeit der beiden Archive im Haus und zur Tektonik und Binnenklassifikation unserer Bestände, darüber hinaus aber auch Hilfestellungen bei der Priorisierung für die Einsicht in Frage kommender Bestände sowie Hinweise auf Schutzfristen, Findmittel zu ergänzenden Beständen (auch in anderen Archiven) oder auf bereits gedruckt vorliegende Forschungen zum Benutzungsthema. Für die Beratung stehen dem Archivar verschiedene Hilfsmittel zur

---

<sup>143</sup> Die Beratung ist in § 2 der Archivbenutzungsordnung der Ev.-Luth. Kirche in Norddeutschland verankert. Im Wortlaut heißt es dort: „Die Benutzerinnen und Benutzer werden archivfachlich beraten. Die Beratung bezieht sich vornehmlich auf die Möglichkeiten des Zugangs zum Archivgut. Ein Anspruch auf Forschungs- und Lesehilfe besteht nicht.“; vgl. RECHTSVERORDNUNG ÜBER DIE BENUTZUNG KIRCHLICHEN ARCHIVGUTS 2018.

Verfügung, neben den schon genannten Ordnungen, den Findmitteln im Lesesaal, den Möglichkeiten des Recherche-PCs und der Handbibliothek ist das z.B. unsere „Benutzungsmappe“, die u.a. eine Beständeübersicht und eine Liste der Zitierweisen der einzelnen Bestände enthält. Umfang und Tiefe der Beratung sind letztlich stark vom Nutzer abhängig – ein mit der Arbeit im Archiv vertrauter Wissenschaftler wird einen anderen Beratungsbedarf mitbringen als ein im Umgang mit Archivalien noch nicht versierter Student oder ein mit der hiesigen Archivlandschaft nicht vertrauter Nutzer aus dem Ausland. Hier sind die kommunikativen Fähigkeiten und die Empathie des Archivars gefragt.

Zusammenfassend und aus der internen Sicht betrachtet lässt sich die Beratungspraxis im Kirchlichen Archiv Schwerin als kaum standardisiert und stark an die Erfahrungen und Gewohnheiten der einzelnen Mitarbeiter gebunden beschreiben. Diese Praxis kann sowohl für den Nutzer als auch für den Archivar Nachteile haben. Einige der Schwächen und organisatorischen Schwachstellen in der Nutzerberatung werden im Folgenden systematisch zusammengestellt.

### **3.3 Probleme in der Beratungspraxis**

*a. Beratungsumgebung und -hilfsmittel mit Mängeln:* Ein gesonderter Raum für die Nutzerberatung steht nicht zur Verfügung. Die Beratungsgespräche finden im Lesesaal oder im vorgeschalteten Eingangs- und Aufenthaltsraum statt. Beides hat Vor- und Nachteile: Die Beratung im Lesesaal führt unweigerlich zur Störung der anderen Nutzer. Im Vorraum dagegen sind die Hilfsmittel zur Benutzung nicht griffbereit, Störungen des Beratungsgesprächs nicht selten. Die von manchem Nutzer gewünschte Vertraulichkeit ist an keinem der verfügbaren Orte gewährleistet. Andererseits sind die Mitarbeiterbüros nicht leicht und ohne einen gewissen Zeitverlust erreichbar. Die Hilfsmittel wiederum stehen gelegentlich nicht unmittelbar zur Verfügung, weil sie wie die Findmittel oder die Benutzungsmappe nur in einem Exemplar vorhanden sind und von anderen Nutzern konsultiert werden oder weil sie wie der Recherche-PC nicht eingeschaltet bzw. durch laufende Updates gerade nicht benutzbar sind. Darüber hinaus sind unsere Beständeübersicht und die Liste der Zitierweisen nicht auf dem aktuellen Stand und der Nutzer wird über vorhandene, aber noch nicht erschlossene Bestände nicht informiert. Keines unserer Findbücher enthält eine Einleitung mit Angaben etwa zur Bestands- und Bearbeitungsgeschichte – ein Nachteil nicht nur für den Nutzer, sondern

auch für den beratenden Archivar, der sich so nicht kurzfristig mit einem Bestand vertraut machen kann.

*b. Beratungsbedarf wird nicht erkannt:* Die Lesesaal-Aufsicht zeigte sich in der Vergangenheit nicht immer sensibel für den mehr oder weniger deutlich zum Ausdruck gebrachten Bedarf an Beratung beim einzelnen Nutzer. Aus diesem Grund ist die Aufsicht seit einiger Zeit gehalten, im Fall von Erstbenutzungen einen der Archivare über die Notwendigkeit eines Beratungsgesprächs zu informieren. Dies gilt auch, wenn die Beratung vom Neukunden nicht explizit gewünscht wird. Es gilt allerdings nicht für Nutzer, die bereits zum wiederholten Mal im Haus sind, aber an einem neuen Forschungsthema sitzen und ihren Beratungsbedarf nicht formulieren, eventuell nicht einmal selbst erkennen. Für diese Leerstelle, den „Stammnutzer“ mit nicht geäußertem Beratungsbedarf, haben wir bisher keine Lösung entwickelt. Dem Benutzerdienst kommt bei der Identifizierung beratungsbedürftiger Nutzer weiterhin eine Schlüsselrolle zu.

*c. Beratung ad hoc:* Obwohl die unangemeldete Benutzung bei uns die Ausnahme darstellt, gerade unter jenen Nutzern, die keine genealogische Forschung betreiben, und obgleich wir im Fall der angemeldeten Nutzer durch den bereits bestehenden Kontakt theoretisch über genügend Informationen und eine ausreichende Vorlaufzeit verfügen, findet praktisch eine Vorbereitung der Beratungsgespräche i.d.R. nicht statt. Das liegt zum einen an jedem Mitarbeiter persönlich, hat zum anderen aber nicht selten auch organisatorische Gründe, v.a. dann, wenn der „Betreuer“ im Vorfeld der persönlichen Benutzung die Beratung nicht selbst übernehmen kann, die Zuschreibung an einen Kollegen aber nicht rechtzeitig erfolgt, sodass dieser ad hoc reagieren muss. Übernimmt ein Mitarbeiter die Beratung eines bereits vorneweg schriftlich oder mündlich mehr oder minder eingehend informierten Nutzers, wird er meist nicht über die Inhalte der vorausgehenden Korrespondenz in Kenntnis gesetzt. Nicht selten bleibt ihm sogar die vom Nutzer verfolgte Thematik bis zum Gespräch verborgen. Redundanzen und – mangels Themenkenntnis – Beratungen am Forschungsgegenstand vorbei können die Folge sein. Hier findet demnach zu wenig Austausch statt. Da wir über kein elektronisches Nutzerverwaltungsprogramm verfügen, muss dieser Austausch im direkten Kontakt zwischen den Kollegen erfolgen. Das ist nicht immer möglich. Auch findet keine besondere Besprechung zur Benutzung statt, wie das andere Archive kennen, in der die einzelnen angemeldeten Nutzer einem Bearbeiter zugewiesen werden könnten.

*d. Qualitätsmängel inhaltlicher Art:* Die Gewährleistung einer mindestens akzeptablen Beratungsqualität ist ein vielschichtiges und sich in jedem Fall wieder neu stellendes Problem. Es ist dabei möglich und sicher auch schon vorgekommen, dass eine Beratung inhaltlich Mängel aufweist. Dafür kann es ganz verschiedene Gründe geben: der eigentlich bestehende Beratungsbedarf wird nicht richtig erfasst, in der Folge wird der Nutzer mit zu vielen, zu wenigen oder unpassenden Informationen bzw. mit Hinweisen ausgestattet, die er nicht verarbeiten kann;<sup>144</sup> die Interessen des Nutzers werden zu stark gelenkt und enggeführt, z.B. wenn vornehmlich Sach- statt Bestandsinformationen vermittelt werden;<sup>145</sup> die Beratungsqualität leidet unter mangelnder Fach- oder Sachkompetenz des Archivars, eine Evaluation und Fehleranalyse findet nicht statt usw. Gerade Kompetenzschwächen sind ein von den Nutzern wohl gar nicht so selten erlebtes,<sup>146</sup> unter Archivaren dagegen offenbar wenig thematisiertes Problem, das einfache Ursachen<sup>147</sup> haben und dem durch eine lebendige Gesprächskultur unter Kollegen und Transparenz gegenüber dem Nutzer begegnet werden könnte.

*e. Schwächen in der Kundenkommunikation:* In der Beratungstätigkeit nicht ausreichend auf Nutzertypen, Gesprächssituationen usw. vorbereitet und mit entsprechenden Techniken ausgestattet zu sein, ist ein Mangel, den ich selbst schon empfunden habe. Hier besteht in meinem Haus Nachholbedarf. In der Regel gehen situativ erlebte Schwächen aber schnell im Alltagsgeschäft unter und werden nicht weiter verfolgt.

*f. Beratung ohne gemeinsames Konzept:* Die Nutzerberatung wird in mehr oder minder starkem Maße immer situationsbezogen und individuell, dabei vom Mitarbeiter genauso wie vom Nutzer abhängig bleiben. Trotzdem sollten Vorkehrungen getroffen sein, sodass die Beratungsgespräche gerade innerhalb derselben Nutzergruppe in Ausrichtung, Inhalt und Qualität nicht zu sehr differieren, andernfalls stünde das Prinzip der „(formal-)rechtlichen

---

<sup>144</sup> Das Risiko inhaltlicher Schwächen steigt noch, wenn wir uns nicht genug Zeit für das Gespräch nehmen oder der Nutzer selbst den Eindruck vermittelt, keine Zeit zu haben, außerdem, wenn zu wenig nach den Bedürfnissen und Kenntnissen des Nutzers gefragt wird.

<sup>145</sup> Zur Unterscheidung zwischen Orientierungs-, Bestands- (bzw. bibliographischen) sowie Sachauskünften PLASSMANN u.a. 2011: 238f.; LEXIKON DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT 2011: 40.

<sup>146</sup> Vgl. z.B. KÖLZER 2003: 312 und 315; BENNING 2007: 189 und 191; DRESSEL/DRESSEL 2012: 18.

<sup>147</sup> In der Literatur werden z.B. fehlendes Fachpersonal und mangelhaftes Wissensmanagement als Gründe ausgemacht; vgl. MARCKHGOTT/ZAUNER 2010: 88f.; DRESSEL/DRESSEL 2012: 18. Ich selbst habe durch unbefriedigend verlaufende Nutzerberatungen erfahren, dass sich archivarische Fach- und historische Sachkompetenz nicht über Nacht aneignen lässt. Zu den Anforderungen bzw. Erwartungen z.B. SPÄTH-WALTER 2002: 54; KÖLZER 2003: 312 und 317; HEIDEN 2004: 102.

Gleichbehandlung aller Benutzer“<sup>148</sup> in Frage. Im Kirchlichen Archiv Schwerin haben wir hier noch keine Maßnahmen ergriffen. Weder gibt es ein gemeinsames Beratungskonzept noch einen regelmäßigen Austausch darüber, was sein muss, kann und nicht sein darf. Noch nicht einmal neue Mitarbeiter erhalten eine entsprechende Einweisung. Hier sehe ich ein grundsätzliches Problem, in dem die meisten bereits genannten Schwachstellen in unserer Beratungspraxis zusammenkommen: die fehlende interne Abstimmung und Einigung wenigstens auf einige zentrale gemeinsame Beratungsstandards.

Es ging mir in diesem Kapitel um eine Skizze der Beratung in meinem eigenen Archiv. In prägnanter Form sollten in Ergänzung zur vorausgehenden Literatur-Übersicht v.a. Schwachstellen herausgestellt werden, die in den weiteren Überlegungen im Kopf zu behalten sind. Einer erneuten Zusammenfassung der einzelnen Befunde bedarf es hier nicht. Stattdessen möchte ich an dieser Stelle innehalten und den Stand der Darstellung kurz resümieren.

## 4 Zwischenstand

Die vorliegende Arbeit zielt darauf ab, Ansatzpunkte zur Organisation der Nutzerberatung im Archiv zu markieren und Gestaltungsmöglichkeiten aufzuzeigen. In diesem ersten Abschnitt der Untersuchung wurde die Thematik in ihren Facetten umrissen. Aus einem groben Überblick über die Erörterung der Beratung in der Literatur und aus der Analyse der Beratungspraxis anhand eines konkreten Beispiels haben sich mindestens drei Bereiche herauskristallisiert, die in den Blick zu nehmen sind, wenn diese Aufgabe (neu) gestaltet werden soll:

- das Profil und Selbstverständnis des Archivs und der Stellenwert, welcher der Beratung beigemessen wird, also die Rahmenbedingungen der Nutzerberatung;
- die Organisation der Benutzung und der Beratung;
- die Inhalte, die Intensität und die Qualität, d.h. die Ausgestaltung der Beratung.

Zugleich wurden bereits diverse „Bausteine“ zur Gestaltung der Nutzerberatung benannt, die in die weitere Untersuchung eingeflossen sind, so in die Vorbereitung der Interviews, denen ich mich im nächsten Abschnitt dieser Arbeit zuwenden werde. Wenn im Folgenden die Resultate dieser Gespräche mit Archivnutzern und Archivmitarbeitern strukturiert zusammengetragen werden, kann und werde ich mich auch in der Darstellung immer wieder auf die bisher herausgestellten Aspekte beziehen.

---

<sup>148</sup> KIEBLING/TIEMANN 2014: 254.

## C EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

### 5 Interviews zur Nutzerberatung – Vorbemerkungen

In den vorausgehenden Kapiteln habe ich das Problemfeld abgesteckt, das im Mittelpunkt dieser Arbeit steht. Um den Blick zu weiten und zu differenzierten Überlegungen zur Organisation der Nutzerberatung im Archiv zu kommen, gilt es nun, mit den im Zuge der Untersuchung geführten Interviews eine dritte Informationsquelle zu erschließen. Bevor ich zur Auswertung dieser Gespräche komme, soll das Vorgehen bei der empirischen Forschung kurz offengelegt werden.

#### 5.1 Zur Methode

Ausgehend von der rezipierten Fachliteratur und den Beobachtungen in meinem eigenen Archiv musste es im Weiteren darum gehen, meine bis dahin angestellten Überlegungen zur Nutzerberatung möglichst breit zu unterfüttern. Ziel war es, auf Praktiken und Lösungen in anderen Archiven aufmerksam zu werden und dabei auch individuelle Ideen und persönliche Meinungen von Fachkollegen aufzunehmen. Um nicht gleichsam betriebsblind nur eine Seite – die Perspektive des Archivs bzw. Archivars – zu berücksichtigen, waren ferner der Bedarf, die Erwartungen und die Wünsche der Adressaten archivischer Beratung einzubeziehen. Als Mittel der Wahl habe ich mich dabei für das Führen von Interviews entschieden. Methodologisch lassen sich die geführten Interviews als teilstrukturierte Leitfadeninterviews klassifizieren. Nach Siegfried LAMNEK ist das Leitfadeninterview in der von mir gewählten Form durch folgende Kriterien gekennzeichnet: die persönliche Befragung (Medium), das Einzelgespräch<sup>149</sup> (Struktur der zu Befragenden), der mündliche Austausch (Form der Kommunikation), das Ziel, Informationen zu ermitteln (Intention), die halbstandardisierte Anlage (Grad der Standardisierung), das neutrale Interviewverhalten (Stil der Kommunikation) und ein weitgehend offenes Fragen (Art der Fragen).<sup>150</sup> Etikettieren lässt sich der gewählte Ansatz wohl am besten als „sozialwissenschaftlich informiert“: Ich habe mich an den methodischen Standards der qualitativen Sozialforschung orientiert, ohne diese in den Feinheiten und aller

---

<sup>149</sup> Lediglich eines der Interviews wurde mit zwei Gesprächspartnern geführt.

<sup>150</sup> Vgl. LAMNEK 2005: 331. Hinweise zur Anlage der Forschung, zur Entwicklung der Leitfragen, zum Aufbau der Interview-Leitfäden, aber auch zur Gesprächsführung und zu den Problemen dieser Methode qualitativer Forschung habe ich der einführenden sozialwissenschaftlichen Fachliteratur entnommen; vgl. insbesondere HELFFERICH 2005: 71–127 und 147–173; LAMNEK 2005: 329–407; FLICK 2007: 194–226.

Konsequenz anzuwenden. Da es mir weder um eine Analyse der Nutzer und des Nutzerverhaltens, etwa als Teil einer Nutzerforschung<sup>151</sup>, noch um eine etwa vergleichend angelegte Untersuchung der Archive und ihrer Praktiken geht, da also keine Aussagen über die an der Beratung beteiligten Akteure selbst intendiert sind, scheint mir eine Standardisierung der Interviews in der Form, dass eine nach *sozialwissenschaftlichen* Maßstäben valide Auswertung möglich ist, nicht erforderlich. Es geht mir nicht um eine Folie zur Überprüfung von Hypothesen. Ziel ist hier lediglich, Hinweise und Anregungen zur Organisation der Nutzerberatung zu gewinnen. Die Interviews dienen entsprechend allein als „Ideeengeber“ und Korrektiv.

Dass die Wahl auf das Interview als Instrument fiel, lässt sich forschungspraktisch und methodisch begründen. Alternative Ansätze erschienen einerseits als zu aufwendig und in Bezug auf die verfolgte Fragestellung weniger zielführend, so die teilnehmende Beobachtung, andererseits als zu unflexibel und in den zu erwartenden Ergebnissen potentiell zu ungenau, so die schriftliche Befragung. Interviews lassen eine dichtere Analyse zu, schon indem sie die direkte Rückfrage bei Auskünften, die etwas offen lassen, unklar bleiben o.Ä., ermöglichen. Auch schätze ich die Chance, neue Aspekte und andere Perspektiven zu ermitteln, größer ein als z.B. bei der schriftlichen Befragung, da die mündliche Form ein stärker offenes Fragen ebenso wie ein Nachfragen gestattet. Nicht zuletzt sind die Gesprächspartner unmittelbar und persönlich angesprochen und insofern möglicherweise eher bereit, detailliert Auskunft zu geben und dabei auch sehr subjektiven Anschauungen Ausdruck zu verleihen. Andererseits ist einzuräumen, dass die gewählte Methode auch eine Herausforderung darstellte, da die Arbeit mit Interviews von der praktischen Erfahrung lebt, die ich nicht mitgebracht habe. Ich befand mich während der Interviews also in einem Lernprozess. Deutlich wurde das z.B. daran, dass es mir nicht immer gut gelang, offene Fragen zu formulieren, was sich in den dokumentierten Antworten gelegentlich niederschlägt, oder daran, dass ich den Leitfaden für die mit Nutzern geführten Interviews nach dem ersten Gespräch noch einmal umfangreich überarbeitet habe.<sup>152</sup> Kenntnisse der Nutzerberatung waren insofern hilfreich, als ich die Interviews dadurch gut vorbereiten konnte. Indes drohten sie auch hinderlich zu sein, da die Gefahr bestand, im Fragen nicht über bereits Bekanntes hinauszukommen.<sup>153</sup> Die Beschäftigung mit der Methodik qualitativer Interviews und besonders auch mit typi-

---

<sup>151</sup> Vgl. Kap. 2.5.

<sup>152</sup> Vgl. dazu Anm. 156.

<sup>153</sup> Vgl. HELFFERICH 2005: 163.

schen Fehlern war deshalb ein wichtiger Aspekt der Vorbereitung der zu führenden Gespräche.<sup>154</sup>

## 5.2 Zur Realisierung der Interviews

Insgesamt habe ich 16 Interviews für die vorliegende Arbeit geführt, neun mit Fachkollegen, die in ihrem Archiv in die Nutzerberatung eingebunden sind, und sieben mit Nutzern von Archiven. Die Gespräche wurden ab Juni 2018 vorbereitet und zwischen Ende August und Mitte Oktober 2018 realisiert. Aus terminlichen Gründen habe ich vornehmlich zunächst die Mitarbeiter befragt – ein gewisser Nachteil insofern, als ich die Kollegen dadurch nicht mit den seitens der Nutzer geäußerten Erwartungen konfrontieren konnte. Den Gesprächen lag jeweils ein Interview-Leitfaden „als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen“ zugrunde.<sup>155</sup> Die Leitfragen dazu habe ich ausgehend von eigenen Beobachtungen der Beratungspraxis und der bis dahin rezipierten Fachliteratur entwickelt, in einem Test-Interview geprüft und wo nötig geändert.<sup>156</sup> Um die Auswertung zu erleichtern, habe ich die Leitfäden, soweit möglich, kongruent angelegt und so miteinander verschränkt, dass zu einem bestimmten Aspekt beide Perspektiven, die des Archivs und die des Nutzers, zur Sprache kommen können. Redundante Fragen sind beabsichtigt, um Angaben des Befragten überprüfen und möglichst erhärten zu können. Schließlich sei erwähnt, dass ich die Leitfäden immer wieder leicht angepasst habe (Fragen gestrichen, die sich durch die schon geführte Interviews als untauglich herausgestellt hatten, andere, die sich als wertvoll erwiesen hatten, ergänzt). Auch habe ich den jeweiligen Leitfaden vor dem Interview i.d.R. aufbereitet. Diese Aufbereitung konnte in einer Kürzung des Fragekatalogs bestehen, z.B. wenn für das Interview von vornherein nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung stand, oder in einer Vertiefung der Leitfragen durch erläuternde Hinweise und Zusätze, die ich bei Bedarf ins Gespräch einbringen wollte und deshalb im Leitfaden stichpunktartig wie folgt vermerkt habe:

---

<sup>154</sup> Die o.g. sozialwissenschaftlichen Lehrbücher verweisen auf eine Reihe von möglichen Fehlern beim Führen von Interviews beginnend mit dem Umgang mit der Erhebungstechnik und nicht endend bei der Gewandtheit im Formulieren der Fragen.

<sup>155</sup> Vgl. LAMNEK 2005: 367. Als sehr hilfreich bei der Erarbeitung der Leitfäden erwies sich das Manual von HELFFERICH 2005: 161–169. Vgl. auch FLICK 2007: 222. Die beiden Interview-Leitfäden sind im Anhang dieser Arbeit dokumentiert (Kap. 13.1).

<sup>156</sup> Im Fall des Leitfadens für die Interviews mit Archivnutzern habe ich auf einen Vorab-Test verzichtet – ein Fehler, da dann eine Anpassung des Leitfadens nach dem ersten Interview nötig wurde, weil sich die Untauglichkeit der Reihenfolge in der Fragestellung bzw. mancher Leitfrage ergeben hatte; vgl. Kap. 13.1.2 und 13.2.2.

Leitfrage	Stichpunkte zur Erläuterung/ Vertiefung
<b>c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung in den Benutzungsprozess eingebettet?</b>	- - alles Aufgabe der Lesesaal-Aufsicht? agieren Sie spontan oder irgendwie organisiert? lassen sich wiederkehrende Abläufe beschreiben?
	- - besonders interessiert mich der Zeitpunkt des Gesprächs im Verlauf der persönlichen Benutzung

Den Interviews voraus gingen ferner Überlegungen zur Auswahl der Gesprächspartner. Der Prämisse folgend, dass es in dieser Arbeit um die Organisation der Nutzerberatung in *kleinen* Archiven gehen sollte, habe ich Archive mit höchstens zehn Mitarbeitern in den Blick genommen und dabei eine möglichst ausgewogene Verteilung vom Ein-Personen-Archiv bis zum „größeren kleinen Archiv“ angestrebt. Wichtig für die Auswahl war außerdem, Häuser verschiedener Sparten einzubeziehen. Auch sollte es sich um Archive handeln, die archivgesetzlich oder durch eigene Ordnung geregelt die öffentliche Zugänglichkeit zu ihren Beständen gewährleisten. Schließlich habe ich keine Kollegen aus meinem eigenen Haus und unmittelbaren Arbeitsumfeld – der Ev.-Luth. Kirche in Norddeutschland – einbezogen, um eine gewisse Unabhängigkeit zu wahren und Befangenheit möglichst auszuschließen. Bei den Nutzern war wesentlich, Forschende mit unterschiedlichen Voraussetzungen in die Studie einzubeziehen, um möglichst die spezifische Sichtweise auf die Beratung und die speziellen Probleme zu erfassen. „Neulinge“ mit nur geringer Erfahrung mit der Arbeit im Archiv habe ich deshalb ebenso befragt wie erfahrene Nutzer. Überdies habe ich versucht, Nutzer mit verschiedenen fachlichen Hintergründen zu berücksichtigen: mit den Gepflogenheiten der historischen Forschung gut vertraute Historiker genauso wie Wissenschaftler aus anderen Disziplinen und erklärte Laien im historischen Arbeiten. Aus praktischen Gründen habe ich durchgehend Nutzer meines eigenen Hauses angefragt, allerdings nur solche, in deren Beratung und Begleitung ich zuvor nicht selbst eingebunden war. Man kann hier kritisch einwenden, dass sich Forschende des eigenen Archivs im Gespräch nicht in dem Maße frei äußern, wie das bei Nutzern anderer Archive der Fall wäre. Allerdings war mit dem gegebenen geringen zeitlichen Vorlauf nicht auszuschließen, dass eine Befragung letzterer an datenschutzrechtlichen Hürden scheitert: Während ich potentielle Gesprächspartner unter den aktuellen Nutzern im eigenen Haus mündlich ansprechen und nach ihrer Bereitschaft zu

einem Interview fragen konnte, wäre das in anderen Häusern nur eingeschränkt und kurzfristig wohl gar nicht möglich gewesen.<sup>157</sup>

Damit ist die Frage der Schrittfolge bei der Durchführung der Interviews berührt. Der übliche Verlauf lässt sich wie folgt beschreiben: Nach dem Erstkontakt, in dem ich die potentiellen Gesprächspartner mündlich – die Nutzer persönlich, die Fachkollegen telefonisch – über das Vorhaben informiert und nach ihrer prinzipiellen Bereitwilligkeit zu einem Interview und der Erlaubnis zur Kontaktaufnahme gefragt habe,<sup>158</sup> habe ich den Interviewpartnern per E-Mail eine kurze schriftliche Information mit Hinweisen zum Projekt und einigen inhaltlichen Impulsen zukommen lassen sowie einen Termin vereinbart. Die Interviews mit Mitarbeitern sind dann im jeweiligen Archiv geführt worden, die mit Nutzern teils in deren privater oder beruflicher Umgebung, teils im Kirchlichen Archiv Schwerin. Ich habe die Interviews jeweils mit einem Vorgespräch begonnen, dabei mündlich und mit einem Informationsblatt noch einmal über den Zweck und die geplante Verarbeitung der Gespräche informiert, die exakte und wahrheitsgetreue Wiedergabe und vertrauliche Behandlung der Inhalte zugesichert und um Autorisierung zur Verwendung der Interviews in verschriftlichter Form im Rahmen dieser Arbeit gebeten.<sup>159</sup> Die Dokumentation der Interviews, die ich je nach Situation mehr oder weniger stringent nach Leitfaden geführt habe, erfolgte dann durch akustische Aufzeichnung mit einem Aufnahmegerät. Im Nachgang zum Gespräch habe ich einige Eindrücke zusätzlich schriftlich notiert und die Aufnahme schließlich transkribiert.

### **5.3 Zur Verschriftlichung und Auswertung der Interviews**

Die mit Mitarbeitern und Nutzern geführten Interviews sind im Anhang dieser Arbeit jeweils ausführlich dokumentiert.<sup>160</sup> Auf die ursprünglich geplante wortgetreue Transkription der

---

<sup>157</sup> Die rechtlichen Schranken waren auch im eigenen Haus zu berücksichtigen: Ich habe die Interview-Anfrage jeweils mit dem Interesse meines Archivs an einer Rückmeldung in Bezug auf die Organisation der Benutzung und Nutzerberatung begründet, ergänzend dazu aber die Verarbeitung der Informationen in einer Studie im eigenen, privaten Interesse angekündigt. Zudem habe ich jeden Nutzer um die Erlaubnis gebeten, sie oder ihn zum Zwecke des Interviews privat kontaktieren zu dürfen, was die Verarbeitung persönlicher Daten einschließt. Ein Zugriff auf die im Archiv über die Benutzungsanträge erhobenen Daten verbot sich, weil die Erhebung dieser Daten an klare Vorgaben und Grenzen geknüpft ist (Verwendung im Rahmen der Benutzung).

<sup>158</sup> Nur nebenbei bemerkt sei, dass durchgehend alle angefragten Personen ihre Bereitschaft zu einem Interview erklärt haben und dann auch interviewt worden sind.

<sup>159</sup> Für alle geführten Interviews liegt die vorab erteilte Zustimmung der Gesprächspartner zum Abdruck der Interviews in verschriftlichter Form im Anhang dieser (nicht veröffentlichten) Arbeit und zu ihrer Auswertung in der vorliegenden Untersuchung vor. Die Einwilligungserklärungen zur Erhebung, Verarbeitung und Weitergabe personenbezogener Interviewdaten im Rahmen meines Projektes sind im Anhang dokumentiert (Kap. 13.3).

<sup>160</sup> Wo im Lauftext dieser Arbeit auf ein bestimmtes Gespräch oder eine konkrete Passage Bezug genommen wird, gebe ich das Interview konsequent mit dem Kürzel MA (für Mitarbeiter) bzw. N (für Nutzer) an. Durch die

Gespräche wurde zwar verzichtet, weil das aufwendiger gewesen wäre, den Textumfang weiter vermehrt hätte und für die verfolgte Thematik letztlich nicht erforderlich ist. Um die Aussagen der befragten Kollegen und Nutzer zur Nutzerberatung im Aussage-Kontext zu dokumentieren und das aufgezeichnete Material, das auch für andere Fragestellungen interessante Informationen bietet, im Ganzen nicht verloren zu geben, habe ich allerdings auch solche Inhalte verschriftlicht, die im vorliegenden Zusammenhang nebensächlich sind. In der Anlage der Transkripte habe ich mich an den Interview-Leitfäden orientiert und die Leitfrage jeweils aufgenommen. Da nicht jede Frage in jedem Gespräch gestellt oder beantwortet wurde, sind in den Transkripten meist nicht alle Leitfragen aufgeführt. Auf eine genaue Wiedergabe der im Gespräch formulierten Fragestellung, die nicht selten differenzierter war, als es die Leitfäden vermuten lassen, und die bisweilen durch Erläuterungen ergänzt wurde, habe ich i.d.R. verzichtet. Auch werden die Antworten nur im Ausnahmefall wörtlich wiedergeben; sie sind dann als wörtliche Zitate kenntlich gemacht. Durch den Konjunktiv gekennzeichnet sind alle inhaltlich sehr nah am Wortlaut der Gesprächspartner bleibenden Passagen. Andernfalls fasse ich die Aussagen inhaltsnah zusammen oder paraphrasiere. Sätze, die vom Befragten nicht zu Ende gebracht wurden, Angaben, die einer Erklärung bedürfen usw. werden sinngemäß ergänzt und sind an den eckigen Klammern zu erkennen. Gesprächspausen, Füllwörter u.Ä. habe ich als im vorliegenden Zusammenhang irrelevante Aspekte stillschweigend getilgt, die zuweilen vorgekommene Angabe beider Geschlechter im Transkript nur dann übernommen, wenn das „Gendern“ konsequent erfolgte.<sup>161</sup>

In den folgenden beiden Abschnitten werden die wesentlichen Erträge aus den geführten Interviews systematisch zusammengestellt. In der vorausgehenden Analyse bin ich in zwei Schritten vorgegangen:<sup>162</sup> Zunächst wurden die Einzelinterviews im Hinblick auf Sachinformationen und Wertungen in Bezug auf die in dieser Arbeit verfolgte Leitfrage nach der Nutzerberatung und ihrer Organisation ausgewertet. Als Analyse-Raster diente jeweils die Struktur des Interview-Leitfadens. In einem zweiten Schritt habe ich die Inhalte der Interviews dann übergreifend erfasst und Gemeinsamkeiten sowie Unterschiede, aber auch Besonderheiten herausgearbeitet. Die hier im Anschluss zu gebenden Zusammenfassungen sind jeweils identisch gegliedert: In einem ersten Teil wird die jeweilige Interview-Gruppe

---

Nummerierung der Leitfragen in der Dokumentation der Interviews (adäquat zum Leitfaden) und, wo erforderlich, durch zusätzliche Kennzeichnung mittels Kleinbuchstabe und Zahl lässt sich bei Bedarf die Verbindung zum jeweiligen Interview-Abschnitt herstellen.

<sup>161</sup> Dies war lediglich in einem Interview der Fall (MA8).

<sup>162</sup> Zur Auswertung qualitativer Interviews u.a. LAMNEK 2005: 402–407.

summarisch charakterisiert. Es folgt ein Abschnitt zur Praxis der Benutzung und Nutzerberatung. Danach versuche ich die von den Interviewpartnern gesehenen Ansätze zur Gestaltung der Nutzerberatung zusammenzutragen. In einem vierten Teil werden die Mindestleistungen, die Archive in der Nutzerberatung aus Sicht der Befragten erbringen sollten, erfasst. Ein kurzes Fazit schließt das jeweilige Kapitel ab. Auf die Zusammenführung und kritische Kommentierung der Erträge werde ich in der Zusammenfassung weitgehend verzichten. Eine Synthese soll im Schlussteil der Arbeit versucht werden.

## **6 Nutzerberatung aus archivarischer Sicht – Zusammenfassung der Interviews mit Mitarbeitern in Archiven**

### **6.1 Allgemeines**

Auf einige Eckdaten zu den im Sommer und Herbst 2018 geführten Interviews wurde bereits eingegangen: Es handelt sich bei den Gesprächspartnern um Mitarbeitende öffentlich zugänglicher Archive, die verschiedenen Sparten zuzuordnen sind (Staats-, Kommunal-, Hochschul-, XXXX- und Kirchenarchive), und dabei stets um Beschäftigte, die selbst in der Nutzerberatung engagiert sind und dort z.T. langjährige praktische Erfahrungen vorweisen können. Bevor wir uns die archivische Praxis, die von den befragten Kollegen beschrieben wird, genauer ansehen, sollen die ausgewählten Archive in der gebotenen Kürze näher charakterisiert werden. Vor diesem Hintergrund lassen sich die Aussagen der Interviewpartner dann besser einordnen.

Die Personaldecke der untersuchten Häuser reicht vom Ein-Personen-Archiv – hier sogar mit einem Stellenumfang von lediglich 20 % für das Sachgebiet Archiv (MA1<sup>163</sup>) – bis zum Archiv mit sieben Mitarbeitern auf sechs Vollzeitstellen (MA8). In aller Regel sind in den Häusern mehrere Mitarbeiter beschäftigt, jedoch ist der Anteil an Teilzeitkräften zu beachten – nur in zwei Archiven sind alle Mitarbeiter in Vollzeit tätig (MA2; MA4). Die Interviewpartner können mit einer Ausnahme (MA5) alle auf eine archivische Fachausbildung verweisen (staatliche Ausbildung der DDR, Archivschule Marburg, FH Potsdam, kirchliche Ausbildungsgänge), allerdings sind in sechs Archiven Mitarbeiter tätig und in die Nutzerberatung eingebunden, die über keine (zertifizierte) archivfachliche Ausbildung verfügen. Die untersuchten

---

<sup>163</sup> Ich gebe die Interviews im Folgenden mittels Kürzel wieder und verweise auf die Dokumentation im Anhang (Kap. 13).

Archive sind alle öffentlich zugänglich und haben regulär mehrheitlich sehr umfangreiche Öffnungszeiten – in einem Fall insgesamt 39 Stunden an fünf Tagen in der Woche (MA8). Die durchschnittliche Nutzerzahl wird in allen Fällen mit unter zehn pro Woche angegeben; der Anteil wissenschaftlicher Nutzer (in meiner Definition) ist dabei sehr unterschiedlich und beträgt zwischen unter 10% (MA1) und nahezu 100 % (MA8) im Schnitt. Vergleicht man die untersuchten Archive, variiert die Zahl der Beratungsgespräche ebenfalls stark: es fallen zwischen einer Beratung wissenschaftlicher Nutzer pro Monat (MA1) und fünf Beratungen pro Woche (MA7) an (jeweils Durchschnittswert). Lesesaal- bzw. Archiv-Gemeinschaften, wie sie in immerhin zwei Interviews erwähnt werden (MA2; MA8), stellen eine besondere Situation dar, die eine Herausforderung für die Organisation von Benutzung und Beratung sein kann, dann nämlich, wenn in organisatorischen Fragen die Interessen eines anderen unabhängigen Akteurs berücksichtigt werden müssen (MA8).<sup>164</sup> In diesen Zusammenhang gehört schließlich die Haltung des Archivträgers in Bezug auf die Benutzung durch Externe im Allgemeinen und die Nutzerberatung im Besonderen, die in den Interviews zumeist nur kurz thematisiert wurde. In den meisten besprochenen Archiven steht der Träger einer öffentlichen Nutzung positiv gegenüber bzw. er ist stark an einer breiten Öffentlichkeitswirkung interessiert – das Archiv soll möglichst umfänglich geöffnet und verfügbar sein (MA1; MA5; MA6; MA9). Der Träger lässt in Sachen Benutzung und Beratung freie Hand (MA3; MA4) bzw. ist wenig präsent und interessiert sich lediglich formal (MA8) oder gar nicht für Detailfragen der Benutzung (MA6). Gesehen werden i.d.R. keine Ambitionen seitens des Archivträgers, die Leistungen rund um die Benutzung einzuschränken, z.B. um Kosten zu sparen (MA1; MA2; MA4; MA6; MA8).<sup>165</sup> Erwähnt wird jedoch, dass durch den gestiegenen Aufwand zur Bewältigung verwaltungsinterner Aufgaben – im Zusammenhang mit der Benutzung (Beispiel Umgang mit Einnahmen aus Reproduktionen), aber auch darüber hinaus (Beispiel Sitzungen) – Zeit für die Beratung verloren geht (MA6). Verstärkt scheint das für Archive zu gelten, die strukturell mit anderen Einrichtungen eines Trägers verbunden sind (Anbindung an eine Bibliothek, Personalunion mit der Leitung XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX eines Museums), sodass die

---

<sup>164</sup> Obgleich sich so manches kleine Archiv in einer solchen Konstellation befinden dürfte, werde ich auf diese Fälle archivischer Organisation in der vorliegenden Arbeit nicht näher eingehen. Entsprechende Lösungen der Aufbau- und Ablauforganisation sind bei der Analyse und Gestaltung der Nutzerberatung aber selbstredend zu beachten.

<sup>165</sup> Dass die Benutzung und Beratung vor dem Hintergrund steigenden haushalterischen Drucks zurückgefahren wird, wird als abhängig vom Träger beschrieben und für den Einzelfall nicht ausgeschlossen (MA1/s). Ein Kollege/eine Kollegin schildert durchaus Versuche der eigenen Verwaltung, Ressourcen zu beschneiden und archivische Leistungen einzuschränken (MA5/n).

Mitarbeiter sich nicht komplett auf die archivischen Aufgaben konzentrieren können (MA3; MA7; MA9). Dies *kann* arbeitstechnisch eine Belastung sein und mithin zu Lasten der Benutzung gehen (MA7; MA9) bzw. konkret sogar den Druck erhöhen, die archivische Beratung und den Zeitaufwand dafür rechtfertigen zu müssen (MA7). Die Option, beim Träger durch eine wie auch immer geartete interne Öffentlichkeitsarbeit stärker für die Belange des Archivs und mittelbar auch der Nutzer zu werben, wird dabei einerseits zurückhaltend bis skeptisch aufgenommen (MA1), andererseits als erfolversprechend und als Begründung für das gute Standing des Archivs beim Träger und in der Öffentlichkeit angeführt (MA2; MA5).

## 6.2 Benutzung und Beratung in der Praxis

In Bezug auf die Beratungspraxis in den besprochenen Archiven habe ich in den Interviews zunächst einen Blick auf die Organisation der Benutzung im Allgemeinen und auf deren jeweiligen Stellenwert im Rahmen der archivischen Aufgabenfelder geworfen. Die Benutzung folgt in allen Häusern i.d.R. einer über längere Zeit entwickelten und bewährten, dabei mehr oder weniger elaborierten Praxis. Aus der Perspektive der Archive betrachtet, lassen sich folgende *Aspekte des Benutzungsprozesses* in der angegebenen zeitlichen Abfolge als typisch für die Arbeit mit wissenschaftlichen Nutzern beschreiben:

- Der persönlichen Benutzung im Archiv geht üblicherweise ein telefonischer oder schriftlicher Kontakt voraus. Während dieses Vorabkontaktes wird der persönliche Besuch im Archiv terminlich fixiert,<sup>166</sup> Fragen des Nutzers z.B. zu den Beständen des Archivs oder Modularitäten der Nutzung können behandelt werden, oft werden bereits Bestellungen von Archivalien entgegengenommen. Der Kontakt im Vorfeld dient aber nicht nur dazu, die Nutzung im Interesse des Forschenden vorzubereiten, sie ermöglicht es dem Archiv auch, sich auf den Nutzer einzustellen – vor dem Hintergrund des Aufgabenspektrums ein für das archivische Zeitmanagement wichtiger Aspekt.<sup>167</sup>
- Die persönliche Benutzung beginnt dann normalerweise mit der Anmeldung des Nutzers (Ausfüllen des Benutzungsantrages) und einer allgemeinen Einweisung in das hauseigene Prozedere der Benutzung (ablauftechnische Aspekte usw.).
- Der Verweis auf die Findmittel und die Einführung in deren Benutzung sind gewöhnlich Teil dieser allgemeinen Beratung; sie werden in einem Fall (MA6) aber als eigener Aspekt gekennzeichnet und damit in ihrer Bedeutung noch einmal besonders hervorgehoben.

---

<sup>166</sup> Eine (schriftliche) Voranmeldung ist in aller Regel erforderlich (MA1; MA3) oder wird empfohlen (MA2; MA5; MA7) bzw. erfolgt zumeist (MA4; MA6; MA8).

<sup>167</sup> Spontan kommende Nutzer werden als Herausforderung für die Organisation der Benutzung aber auch das persönliche Zeitmanagement der Mitarbeiter beschrieben, weil man in die Betreuung eines anderen Nutzers oder anderweitig eingebunden sein kann; i.d.R. wird in solchen Fällen ein Termin vereinbart bzw. klar kommuniziert, was man ad hoc tun kann und was nicht (MA3; MA4; MA5).

- Die spezielle Beratung, die uns in der vorliegenden Arbeit besonders interessiert, kann unmittelbar mit der allgemeinen Einweisung verknüpft sein (MA1; MA2; MA3; MA8) oder sie erfolgt separat zu einem späteren Zeitpunkt während der Benutzung.
- Weitere Beratungssequenzen während der Einsicht in die vorgelegten Archivalien oder bereits die Recherche und Bestellung begleitend (falls diese nicht im Vorfeld der Benutzung erfolgt sind) sind durchaus üblich (MA3; MA4; MA5; MA6).

Gefragt nach dem *Stellenwert* im Spektrum der gesamten archivischen Aufgaben wird *der Benutzung* von mehreren Gesprächspartnern die oberste Priorität bzw. mehr oder weniger ein Vorrang unter den übrigen Handlungsfeldern eingeräumt; man versteht sich als Dienstleistungsbehörde und der Service-Gedanke wird stark betont (MA2; MA4<sup>168</sup>; MA5; MA7<sup>169</sup>; MA8; MA9), nicht zuletzt mit dem Hinweis auf die Steuerfinanzierung der öffentlichen Archive (MA2).<sup>170</sup> Die Benutzung wird als Primärziel verstanden (Ziel-Priorisierung), davon ausgehend werden alle Aufgaben des Archivs insofern gewichtet (Aufgaben-Priorisierung), als diejenigen bevorzugt vorangetrieben werden, die unmittelbar oder indirekt der Benutzung dienen (MA8). Benutzerbetreuung und Beratung werden dabei auch unter dem Rubrum der archivischen Öffentlichkeitsarbeit verstanden (MA6; MA7). Es wird aber auch gesehen, dass die Vernachlässigung anderer Handlungsfelder (z.B. der Überlieferungsbildung, Erschließung oder Bestandserhaltung), die sich durch die beschränkten Ressourcen vieler Häuser fast schon zwangsläufig ergibt, wenn man die Benutzung priorisiert, die Benutzung perspektivisch und zeitversetzt wiederum auch behindern kann (MA5; MA6), z.B. weil der Anteil nicht erschlossener Bestände steigt (MA9) oder die Bearbeitung von Recherche-Aufträgen zeitaufwendiger wird (MA5).

Der *Stellenwert der Nutzerberatung* unter den archivischen Aufgaben wird in den Interviews meist nicht separat bewertet, sondern im Zusammenhang mit der Benutzung besprochen. Nur im Einzelfall kommt die Bedeutung der Beratung konkret zur Sprache, wenn der/die Gesprächspartner/in vermerkt, die Nutzerberatung sei nicht der „Primärjob“ (MA3), oder wenn darauf hingewiesen wird, dass andere Aufgaben wie die Erfassung, Sicherung und Erschlie-

<sup>168</sup> „Wir sind für die Bürger da, was denn sonst?“ (MA4/I).

<sup>169</sup> „Wofür haben wir Archive? Für Benutzung!“ (MA7/I).

<sup>170</sup> Selbstverständlich findet sich in den Interviews auch die gegenteilige Auffassung. So wird in zwei Fällen die Benutzung nicht als „Kerngeschäft“ des Hauses gesehen (MA1; MA3). Primäre Aufgabe sei die Sicherung und Erhaltung des Archivgutes. Zur Begründung wird u.a. angeführt, dass ein Unterschied bestehe zwischen öffentlichen Archiven, die steuerfinanziert sind und bei denen der Bürger vielleicht erwarten kann, dass die Benutzung absolute Priorität genießt, und z.B. kirchlichen Archiven, zu deren Erhalt als Kirchensteuerzahler nur vergleichsweise wenige Menschen beitragen, die dafür möglicherweise einen anderen Schwerpunkt als die Bereitstellung für die Benutzung setzen würden, z.B. das Engagement in der Überlieferungsbildung erwarten (MA3/I und oo).

ßung prioritär sind, weil andernfalls auch keine gute Beratung möglich sei (MA1). Entsprechend wird die Nutzerberatung i.d.R. nur bedingt als eine Kernaufgabe der Archive angesehen insofern, als sie der Benutzung als fundamental zugehörig aufgefasst wird (MA1; MA2; MA3<sup>171</sup>; MA4; MA5; MA6; MA7; MA8). Im Ganzen zustimmend wurde schließlich die These aufgenommen, dass die Beratung im Speziellen und der persönliche Kontakt mit Nutzern im Archiv keine Einbahnstraße sei, sondern für das Archiv in verschiedener Hinsicht gewinnbringend sein kann. Folgende potentielle *Erträge für das Archiv* wurden genannt:

- Hinweise auf Lücken in der archivischen Überlieferung, z.B. auf Bestände oder Unterlagen von Bestandsbildnern, die man haben müsste, aber nicht hat (MA1);
- Hinweise auf ergänzende Überlieferungen in anderen Archiven (MA8);
- Impulse bei der Einwerbung neuer Bestände oder Archivalien, z.B. Vor- und Nachlässe, Fotos und andere Unterlagen aus privater Hand (MA5; MA6; MA7; MA8);
- Erkenntnisse für die Erschließungsarbeit (MA4; MA7);
- Nutzen bei der Bildung bzw. Erhaltung von Netzwerken, die dem Archiv an anderer Stelle (ideell oder auch materiell) wieder nützen können (MA2; MA4; MA5; MA6; MA7) – die Beratung wird dabei als Element der Öffentlichkeitsarbeit beschrieben (MA6; MA7), dazu gehört in gewisser Weise auch:
- Nutzen für die Kernaufgaben Auswertung und Öffentlichkeitsarbeit: Archive profitieren auch inhaltlich vom Erkenntnisgewinn durch die Forschung (MA3; MA4) und Nutzer können potentielle Beiträge für archiveigene Publikationen, Vorträge usw. sein (MA6; MA8).

Welche Befunde haben sich aus den geführten Interviews in Bezug auf die Organisation der Nutzerberatung in den Archiven ergeben? Zunächst ist darauf hinzuweisen, dass die konkrete Praxis der Beratung elementar von der *Gesamtorganisation der Benutzung* eines Hauses abhängig ist. Bemerkenswert erscheint hier, dass die Mehrzahl der betrachteten Archive nicht mit einer Lesesaal-Kraft oder Benutzeraufsicht im klassischen Sinne arbeitet, entweder weil der Benutzerraum via Kamera beaufsichtigt wird (MA1; MA5) oder weil die „Betreuung“ der Nutzer von den Facharchivaren selbst besorgt wird, die sich in einem festgelegten Rhythmus (wöchentlich, Tages-Schichten) abwechseln, gegenseitig vertreten und dann auch für die spezielle Beratung zuständig sind (MA2<sup>172</sup>; MA6; MA7). Als Variante dieser Organisation kann auch die Einrichtung eines von Fachkräften versehenen „Tagesdienstes“ im Hintergrund zusätzlich zur Lesesaal-Aufsicht aufgefasst werden (jeweils für eine Woche vor- oder nachmittags eingeteilt), der neben der Bearbeitung der papiernen und elektronischen Post

---

<sup>171</sup> Für sich gesehen, sei die Beratung absolut keine Kernaufgabe, sie gehöre aber zur Benutzung dazu. Ihr Stellenwert sei abhängig vom Stellenwert der Benutzung in einem Archiv, den jedes Haus für sich klären müsse (MA3/x).

<sup>172</sup> Hier wird die Konstruktion „Archivar vom Dienst“ (AvD) genannt.

auch die Nutzerberatung übernimmt (MA8).<sup>173</sup> Neben einigen Nachteilen – die Mitarbeiter stoßen durch ihre Einbindung in die Benutzung bei der parallelen Ausführung anderer archivischer Aufgaben an Kapazitätsgrenzen (MA2; MA6<sup>174</sup>); der Einsatz, der einem festen Rhythmus folgt, nimmt keine Rücksicht auf vorübergehende Belastungslagen der Mitarbeiter (MA4); jeder Wechsel im Lesesaal-Dienst ist mit dem Aufwand verbunden, den abzulösenden Kollegen über den Stand der Dinge zu informieren (MA7);<sup>175</sup> für den Nutzer ergeben sich daraus häufig wechselnde Ansprechpartner, was die Gefahr von Redundanzen in der Beratung erhöht (MA7) – werden folgende Vorteile des Einsatzes von Facharchivaren im Benutzerdienst beschrieben: Für den Nutzer ist immer ein Facharchivar ansprechbar; Anträge z.B. auf Schutzfristenverkürzung können direkt beschieden werden, müssen also nicht wie im Falle der klassischen Aufsicht zeitaufwendig an einen entscheidungskompetenten Dritten verwiesen werden; von der engeren Einbindung in die Benutzung profitiere die Erschließungsarbeit; die Arbeit mit den Nutzern als „Zielpersonen“ der alltäglichen Arbeit wird als Quelle der Motivation (durch den persönlichen Umgang, ein direktes Feedback, Danksagungen in Publikationen) aufgefasst; auch kann die Verteilung fester Benutzerdienst-Zeiten beim persönlichen Selbst- und Zeitmanagement insofern helfen, als während der Dienstzeiten in der Benutzung die Arbeit mit den Nutzern allem vor geht, während sie außerhalb dieser Zeiten nachrangig ist und man dann konzentrierter andere archivische Aufgaben verfolgen kann (MA6; MA7).

Ein Ergebnis der Interviews war weiter, dass die Organisation unter den gegebenen Umständen in den meisten betrachteten Häusern als optimal oder mindestens gut eingeschätzt wird und dass es dort aktuell keine Pläne gibt, die etablierte Praxis zu ändern (MA1; MA2; MA3; MA5; MA7). Lediglich im Einzelfall wird für spezielle Aspekte *Optimierungsbedarf* gesehen: die Raumsituation bzw. der Mangel an hinreichenden Raumoptionen wird als extremer Nachteil beschrieben (MA6), das Fehlen einer Qualitätskontrolle wird als Manko gesehen

---

<sup>173</sup> Diese Organisation (Aufsicht und „Archivar vom Dienst“) setzt allerdings wohl einen höheren Personalbestand voraus (das betreffende Archiv verfügt über sieben Mitarbeiter auf sechs Vollzeitstellen; vgl. MA8) und ist evtl. auch nur aufgrund der eher geringen Nutzerzahlen so machbar.

<sup>174</sup> In kleinen Häusern, so wird angegeben, kann die Tatsache, dass es keine zwischen Nutzer und Archivar zwischengeschaltete Aufsicht gibt, für die Aufgabenerledigung problematisch sein, weil zu den Benutzungszeiten durch die spontanen Unterbrechungen konzentrierte systematische Sacharbeit in anderen archivischen Handlungsfeldern (Bsp. Erschließung) nur schwer möglich ist (Einfluss des Nutzers mit seinem Arbeitsrhythmus).

<sup>175</sup> Zum Beispiel Probleme, die es gab, Nutzer, die noch Hilfe brauchen oder die bis auf weiteres nicht intensiver unterstützt werden sollten, weil der „Betreuungsaufwand“ bereits hoch war (MA7/d).

(MA8<sup>176</sup>) und die Straffung interner Prozesse durch die Vermeidung der Mehrfach-Ablage von Informationen bzw. die Verbesserung des internen Informationstransfers wird als Stellschraube genannt (MA8).

Nahezu alle Gesprächspartner gaben an, dass eine spezielle persönliche Beratung im hier verfolgten Sinn (*Erstberatung*) in ihren Häusern bei jedem ersten Besuch obligatorisch ist bzw. dem Nutzer mindestens offeriert wird (MA1; MA2; MA3; MA4; MA6; MA7; MA8; MA9). Zwei Kollegen war es wichtig zu betonen, dass die Beratung dabei als Angebot verstanden und formuliert wird, das der Nutzer auch ablehnen kann (MA1; MA8), weil das persönliche Gespräch mit einem Facharchivar für einzelne Nutzer auch eine Hürde sein kann, besonders wenn diese archivische Leistung nicht sensibel kommuniziert wird und dem Nutzer keine Wahl lässt („Der Chef kommt dann und spricht mit Ihnen!“), denn nicht jeder wolle ein Gespräch führen und zwangsweise an die Hand genommen werden (MA8). Die rechtzeitige Vereinbarung eines Termins wird von den Kollegen im Allgemeinen positiv dargestellt, da dies dem beratenden Archivar ermöglicht, an Tagen einer Erstbenutzung im Haus zu sein und ausreichend Zeit für die Erstberatung und mögliche spätere Rückfragen in der ersten Benutzungsphase zu haben (MA3; MA6; MA7). In einigen Häusern, in denen nur ein Mitarbeiter für das spezielle Beratungsgespräch zur Verfügung steht, versucht man, die Nutzung terminlich so zu steuern, dass mindestens zum Zeitpunkt des ersten Besuchs kein zweiter Nutzer da ist, sodass man sich für das erste Nutzergespräch ausreichend Zeit nehmen kann (MA1; MA3; MA5).

Der *Zeitpunkt der speziellen Beratung* während der Erstbenutzung eines Wissenschaftlers variiert zwischen den Archiven: Verbreitet ist die Praxis, das Beratungsgespräch direkt am Beginn der Nutzung (dann meist verbunden mit der allgemeinen Einweisung) zu absolvieren (MA1; MA2; MA7; MA8). Genannt wurde in den Gesprächen jedoch auch die Praxis, erst nach einer kurzen Zeit des Ankommens (Viertelstunde) ins Gespräch zu gehen, sodass der Nutzer die Möglichkeit hat, sich in einer für unbekanntem Situation erst einmal zu orientieren (MA3), oder die allgemeine Einweisung nach einer „Akklimatisierungsphase“ von einer halben bis einer Stunde um die spezielle Beratung zu ergänzen, sodass sich der Nutzer nach Erledigung der Formalitäten und Einsichtnahme in Informationsmaterialien zunächst die Findmittel und gegebenenfalls auch bereits bereitgelegte Archivalien vornehmen kann (MA6). Im

---

<sup>176</sup> In dieselbe Richtung geht die Auffassung, dass die Organisation und Gestaltung der Beratung immer einmal wieder reflektiert werden könnte, wobei Ideen, die es im täglichen Geschäft immer gebe, einfließen sollten (MA4/m).

letzteren Fall wird der Aspekt der Einweisung in die Nutzung der Findmittel (v.a. auch der analogen) stark betont – eine ausführlichere Unterstützung sei gerade dann nötig, wenn nur provisorische Findhilfsmittel vorliegen oder die Erschließungstiefe niedrig ist, sonst „verliere“ man den Nutzer (MA6). Selbstverständlich gibt es auch Archive, in denen der Zeitpunkt des Beratungsgesprächs von den Kollegen unterschiedlich gehandhabt wird (MA6) oder die das Gespräch situationsabhängig im Laufe des Benutzungstages ansetzen (MA9). Auch der durchschnittliche *Zeitaufwand* für die Erstberatung, der immer auch vom einzelnen Forscher, dessen Vorbereitung<sup>177</sup>, Thema, dem Kontakt vorab usw. abhängt (MA1; MA2), variiert zwischen den Häusern: Während i.d.R. durchschnittlich 15 bis 30 Minuten als ausreichend angesehen werden (MA2; MA3; MA4; MA5; MA7), gehen einige Kollegen im Einzelfall (MA5) oder normalerweise (MA8) auch mal bis zu einer Stunde ins Gespräch.

Verbreitet praktiziert wird eine Art *Begleitung der Nutzer* im Sinne weiterer Gespräche, die sich in mehr oder weniger großem Umfang an die Erstberatung anschließen (MA1; MA4; MA5; MA8; MA9<sup>178</sup>). Dabei suchen die Mitarbeiter teilweise von sich aus den Kontakt zu den Nutzern (MA3; MA5; MA8), teilweise wird auch erwartet, dass diese einen Gesprächsbedarf ihrerseits anzeigen (MA2; MA3; MA4; MA7). Durch den gewöhnlichen Verlauf der Benutzung ergeben sich „typische Kontaktzeiten“, während derer eine erneute Rückkoppelung mit dem Nutzer bevorzugt stattfindet: in der Phase der Bestellung (wenn diese erst im Archiv erfolgt), bei kurzen Unterbrechungen der Benutzung durch den Nutzer und nach der Einsichtnahme, am Ende des Tages oder Besuches (MA1; MA4; MA5; MA8).

In der Frage, woraus sich ergibt, wer die Beratung in einem konkreten Fall der Benutzung übernimmt,<sup>179</sup> ist das Bild facettenreicher. Die betrachteten Archive folgen hier im Grunde genommen einem von zwei Prinzipien und nähern sich dabei dem einen oder anderen Pol mehr oder weniger stark an: Entweder ist durch Festlegungen in der Organisation der Benutzung geregelt, wer berät, der *Personaleinsatz* wird also im Wesentlichen durch interne Abläufe und einen bestimmten Einsatz-Rhythmus (s.u.) bestimmt und stellt mögliche Nutzerinteressen gegenüber der internen Regelung zugunsten der Aufgabenerledigung hinten

---

<sup>177</sup> Das Spektrum zwischen sehr gut und gar nicht vorbereiteten Nutzern sei sehr groß. Im ersteren Fall könne sich die Beratung zu einem längeren fruchtbaren Dialog aus Vortrag, Erwiderung, Ergänzung entwickeln, im letzteren Fall bei der eigentlich sehr kurzen Einweisung stehen bleiben (MA1/k).

<sup>178</sup> Auf die Begleitung im Sinne einer signalisierten Gesprächsbereitschaft und eines „in-Fühlung-Bleibens“ mit dem Nutzer setzt man auch bei Stamm-Nutzern (also Nutzer die schon öfter da waren), weil sich Fragen und Probleme jederzeit stellen können; vgl. MA9/c.

<sup>179</sup> In Archiven mit nur einer Person, die beratend tätig ist (MA1; MA3; MA5), stellt sich die Frage selbstverständlich nicht.

(MA2; MA4; MA7; MA8). Man setzt dabei in der Nutzerbetreuung eher auf den Generalisten, persönliche Schwerpunkte der Mitarbeiter kommen weniger zur Geltung und das Beratungspersonal wechselt stärker.<sup>180</sup> Oder, das ist der andere Pol, der Personaleinsatz erfolgt flexibler und orientiert sich wenn möglich an den Anforderungen des jeweiligen Benutzungsfalles, was dem Nutzer eher zu Gute kommt und die Erledigung der anderen archivischen Aufgaben tendenziell dahinter zurückstellt (MA6<sup>181</sup>; MA8). Die Gründe für den Einsatz eines bestimmten Kollegen können dabei sehr unterschiedlich sein. Genannt werden Arbeits- und inhaltliche Schwerpunkte der Mitarbeiter, z.B. spezifische Bestands- und besondere Fachkenntnisse (MA4; MA6<sup>182</sup>) oder freie Kapazitäten (MA9). Nicht selten übernimmt aber auch der die Beratung, der die Bearbeitung mit dem Kontakt vorab bereits begonnen und die Benutzung vorbereitet hat (MA4; MA9). Nicht zuletzt wird die Option benannt, dass Beratungsfälle, die schon vorab als schwierig sichtbar werden oder in denen sich ein Benutzer als „rebellisch“ erweist, tendenziell von der Archivleitung übernommen werden (MA4). Insgesamt wird in Bezug auf diese zweite Variante aber in mehreren Gesprächen deutlich, dass sich bei der Beratung ein Personaleinsatz, der sich vornehmlich an den Bedarfen des konkreten Benutzungsfalles orientiert, in kleinen Archiven nur schwer realisieren lässt.<sup>183</sup> Grund dafür, dass sich feste Regeln gerade in kleinen Häusern kaum konsequent durchhalten lassen, ist v.a. die knappe Personaldecke, die Flexibilität erfordert und organisatorische Fixierungen kaum zulässt, weil häufige Abwesenheiten (durch Urlaub, Krankheit, Sitzungen – der Träger nimmt i.d.R. keine Rücksicht auf Öffnungstage (MA6) – usw.) entgegenstehen. Teilzeit-Beschäftigungen verschärfen das Problem. Unabhängig davon, ob ein Archiv mit einer klassischen Lesesaal-Aufsicht arbeitet oder nicht, ist der Dienst habende Mitarbeiter erster und ständiger Ansprechpartner in allen Fragen der Nutzer, er ist beratend tätig, auch wenn die Reichweite begrenzt sein mag (MA3), und er nimmt überdies die Rolle eines Vermittlers

---

<sup>180</sup> Selbstredend haben die Mitarbeiter i.d.R. trotzdem Spezialgebiete oder Arbeitsschwerpunkte und werden im Einzelfall auch in irgendeiner Form in die Beratung eingezogen – z.B. kann der Nutzer auch immer auf den spezialisierten Kollegen verwiesen werden, die Beratung muss nicht sofort erfolgen.

<sup>181</sup> Flexibler und am Nutzer orientiert, aber das Risiko bergend, dass andere archivische Aufgaben zurückgestellt werden, erscheint die Option, dass im Beratungsgespräch geprüft und unter Umständen ad hoc entschieden wird, ob noch andere Mitarbeiter in das Gespräch einbezogen bzw. Informationen von diesen eingeholt werden (MA6/e).

<sup>182</sup> Hier z.B. erfolgt eine Aufteilung zwischen wissenschaftlichen Nutzern im engeren Sinne (tendenziell zum/zur Leiter/in, der/die selbst Wissenschaftler/in ist) und Heimatforschern, Lokalhistorikern etc., also Wissenschaftlern im weiteren Sinne (tendenziell zum/zur Mitarbeiter/in, der/die in der Region verwurzelt ist und aus langjähriger Berufserfahrung viele regionale Besonderheiten kennt) (MA6/e).

<sup>183</sup> „[I]n so kleinen Einrichtungen [...] sind Ressort- oder Referatsaufteilungen mehr oder weniger Fiktion [...], eigentlich müssen die Kolleg\*innen alle alles machen“ (MA9/e).

zwischen dem Nutzer und den Archivaren im Hintergrund ein, indem er bei Bedarf den Kontakt vermittelt (MA3; MA8).

In beinahe allen Interviews wird die *Rolle des Nutzer-Kontaktes im Vorfeld* des persönlichen Besuchs sehr betont – aus ganz verschiedenen Gründen: So können Informationen zum Ablauf der Nutzung, zu den Beständen, zur Recherche usw. (MA2; MA6) oder Hinweise auf die einschlägige Forschungsliteratur und etwaige Einschränkungen aufgrund kollidierender Rechtsnormen (zu beachtende Persönlichkeitsrechte etc.) (MA3) schon vorab vermittelt werden, das Archiv erhält möglicherweise eine konkretere Vorstellung vom jeweiligen Forschungsinteresse und kann den Besuch des Wissenschaftlers besser vorbereiten (MA5) und ein für die Beratung aus verschiedenen Gründen vielleicht besonders geeignete Kollege kann sich terminlich für ein Gespräch freimachen (MA2; MA7) oder wenigstens im Voraus befragt werden, ob zum Thema etwas Besonderes zu beachten ist (MA4) bzw. ob spezielle Probleme bestehen (MA7). In einigen Archiven kann die Intensität des Kontakts vorab im Einzelfall (größere Projekte) sehr hoch sein und schon den Charakter einer „Vorberatung“ haben (MA3; MA6). Die Kommunikation via Telefon hat in den Archiven einen sehr unterschiedlichen Stellenwert: Während telefonisch oder mündlich (bei Veranstaltungen etc.) anfragende Nutzer in manchen Häusern i.d.R. auf den Schriftweg verwiesen werden (MA2; MA6<sup>184</sup>), wird in anderen Archiven telefonisch durchaus intensiv beraten (MA3; MA4; MA5).

Die für den Ablauf der Benutzung aber unter Umständen auch für die Qualität der Beratung wesentliche Frage nach dem *Informations- und Wissenstransfer zwischen den Mitarbeitern* stellt sich nur, wenn mehrere Mitarbeiter in die Benutzung eingebunden sind. Ist das der Fall, kann es sich um eine wesentliche Stellschraube der Organisation der Benutzung handeln, denn Mängel an dieser Stelle können zu Verdruss bei Nutzern und Mitarbeitern gleichermaßen führen (Zeitverlust, redundante Informationen, Unsicherheiten durch fehlende Informationen etc.). Die Kollegen, in deren Häusern sich diese Frage stellt, geben an, dass der beratende Mitarbeiter vorab mündlich (im Austausch) oder auch schriftlich (per Mail) informiert und gegebenenfalls speziell instruiert wird (MA2; MA4; MA6; MA9) und dass vorab schriftlich erteilte Auskünfte den Kollegen zur Einsicht zur Verfügung stehen (MA2; MA4;

---

<sup>184</sup> Der Verweis auf den Schriftweg wird auch damit begründet, dass eine Anfrage dann innerhalb der Mitarbeiterschaft zirkulieren kann (MA6/c).

MA6; MA7).<sup>185</sup> Eine Möglichkeit des Informationsaustauschs (aber auch der Evaluation) wie die Einrichtung einer Teamsitzung am Ende einer Arbeitswoche oder zu Wochenbeginn hat sich in der Praxis teils bewährt (MA8), teils als nicht praktikabel erwiesen (MA2; MA4)<sup>186</sup>. Eine Option dieses vorbereitenden Austauschs zwischen den Mitarbeitern ist eine kurze Beratung, die täglich vor Öffnung des Lesesaals stattfindet, an der alle anwesenden Mitarbeiter teilnehmen und in der besprochen wird, was anliegt, wer kommt, wie das Personal verteilt ist („Regelung des Tages“) und was es gegebenenfalls zu beachten gibt (MA4). Darüber hinaus sind die Interviews in Bezug auf die Frage nach der Vorbereitung der Beratungsgespräche nicht sehr aussagekräftig.<sup>187</sup>

Durchgeführt wird die Beratung in den betrachteten Archiven i.d.R. im öffentlichen Bereich, d.h. im Lesesaal oder Benutzungsraum (MA1; MA3; MA4; MA5; MA6; MA7; MA8; MA9), wenn keine weiteren Nutzer dort arbeiten, oder im Eingangsbereich (MA2; MA6; MA7). Als Ausweichlösung dienen die Büros der Mitarbeiter (MA4; MA6; MA7; MA8). Ein separater und abgeschlossener *Raum*, in den man sich zurückziehen kann, um vertraulich und in Ruhe sensible oder komplizierte Fragen besprechen zu können, steht in den wenigsten Fällen zur Verfügung (MA2)<sup>188</sup> und wird verschiedentlich explizit favorisiert (MA4; MA6; MA8<sup>189</sup>). In Bezug auf die in der Beratung verwendeten *Hilfsmittel* förderten die Interviews sehr disparate Auskünfte zu Tage: Neben den üblichen Materialien – Bestände-Übersicht, analoge Findmittel, Rechtsvorschriften und andere allgemeine Informationen zum Archiv und zur Benutzung (MA3; MA4; MA7; MA8) – werden spezielle Hilfsmittel genannt: Nachschlagewerke und die Handbibliothek, der Bibliotheks- und der Handschriftenkatalog sowie weitere Übersichten, Adressbücher und andere gedruckte Quellen (MA3; MA4; MA6). Die analogen Findmittel sind in zwei Archive nicht frei zugänglich, sondern werden bei Bedarf ausgegeben (MA2; MA5).<sup>190</sup> Während in einigen Häusern im Benutzungsraum ein PC zur Verfügung steht,

---

<sup>185</sup> In Papierform (z.B. Benutzerakte, zentrale Ablage zur Anfragen-Bearbeitung) oder elektronisch (Modul des verwendeten Archivinformationssystems, zentraler Kalender oder Mail-Account, auf die alle Mitarbeitenden Zugriff haben, e-Akte, eine Datei mit Informationen zu den angemeldeten Nutzern o.Ä.).

<sup>186</sup> Als Gründe werden z.B. terminliche Überschneidungen, Abwesenheiten durch flexible Arbeitszeiten oder Teilzeit-Beschäftigungen genannt (MA2/p.3; MA4/p.3).

<sup>187</sup> Zwei Kollegen gaben immerhin an, sich im Vorfeld des Beratungsgesprächs gedanklich vorzubereiten und dazu auch auf den Schriftwechsel mit dem betreffenden Nutzer zurückzugreifen (MA1/ff; MA3/ff).

<sup>188</sup> In einem Fall werden jene abgeschlossenen Kabinen im Lesesaal für die Beratung genutzt, die sonst von Nutzern konsultiert werden, die technische Hilfsmittel benötigen (MA4/h).

<sup>189</sup> Zu beachten sei dabei, dass man in diesem Raum auf einen PC und andere Hilfsmitteln zugreifen kann, sodass sich die Beratung professionell ausführen lässt (MA8/h).

<sup>190</sup> Dagegen wird in einem Fall explizit gefordert, dass der Zugriff auf alle Materialien auch bei Anwesenheit anderer Nutzer möglich sein muss (MA6/i).

der für die Einweisung in die Datenbank-Recherche genutzt werden kann (MA2; MA3; MA7; MA8), sind die elektronisch vorgehaltenen Erschließungsinformationen in einigen Archiven für die Nutzer nicht zugänglich – weil man am Platz der Beratung keinen Zugriff auf die online-Findmittel hat (MA1) oder weil die Datenbank für die Nutzer noch gar nicht freigegeben ist (MA5).

*Dokumentiert* wird die Beratung in den meisten Archiven nicht (MA1; MA2; MA3; MA5; MA6; MA7; MA8; MA9). Während manche Kollegen immerhin einige Basisinformationen – z.B. welche Bestände zur Einsicht empfohlen und welche Archivalien vorgelegt wurden – auf dem papiernen Benutzungsantrag notieren (MA1; MA2; MA5), stellt die Kurzprotokollierung der Beratung, ihres Verlaufs und einiger Ergebnisse und Besonderheiten etwa im Benutzungsmodul des verwendeten Archivinformationssystems die Ausnahme dar (MA4<sup>191</sup>). Im Allgemeinen wird es als zu zeitaufwendig erachtet, schriftlich den Verlauf der Gespräche oder einzelne Inhalte usw. festzuhalten (MA2; MA5; MA6; MA7).

Schließlich findet sich auch ein organisatorisch mehr oder minder entfaltetes *Qualitätsmanagement* in Sachen Nutzerberatung in keinem der Archive: Zwar zeigt man sich hier und da durchaus an Rückmeldungen der Nutzer interessiert – einige Kollegen sprechen die Nutzer am Ende des Besuchs darauf an, ob die Benutzung den Erwartungen entsprochen habe (MA1; MA4); in einer Nutzer-Umfrage sei auch nach dem persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitern und nach der Beratung gefragt worden (MA2). Über einen i.d.R. anlassbezogen (Fehler, Beschwerden) Austausch über Einzelaspekte der Benutzung und Erfahrungen in der Beratung im Team (MA2; MA3; MA4<sup>192</sup>; MA7; MA8; MA9<sup>193</sup>) oder im Zwiegespräch mit der Leitung (MA4) kommt man aber nirgends hinaus.

Insgesamt vermitteln die Interviews in Bezug auf die Nutzerberatung, wie sie sich im Alltag der einzelnen Archive darstellt, das Bild einer im Normalfall kaum in besonderer Weise geregelten und standardisierten Praxis. Zwar wird man für alle Häuser mündliche Absprachen zu einzelnen Aspekten der Beratung annehmen dürfen, in einem Fall werden solche Regelungen, wenn es sie gibt, in den Protokollen zur Dienstberatung festgehalten (MA4). Auch

---

<sup>191</sup> Der/Die interviewte Kollege/Kollegin selbst notiert während der Gespräche stichpunkthaft die Beratung und legt diese Stichpunkte elektronisch ab. Er/Sie begründet das Dokumentieren der Beratung mit dem Hinweis darauf, dass das Protokoll bei Bedarf allen Kollegen zur Kenntnisnahme zur Verfügung steht und dass das hilfreich sei, weil es durchaus öfter vorkommt, dass man nach einiger Zeit in der Beratung nochmals ansetzen muss. Er/Sie räumt aber auch ein, dass der Umfang und die Qualität der Protokolle bei den Mitarbeitern unterschiedlich sind (MA4/f und g).

<sup>192</sup> Man reflektiert allerdings nicht, wenn etwas gut läuft (MA4/ee).

<sup>193</sup> Man spricht intern miteinander, aber für ein „Evaluationssystem“ sei man zu klein (MA9/ee).

wird ein Verständigungsprozess über die Organisation, Ausführung und Qualität der Nutzerberatung oder die Erarbeitung einer hausinternen Handreichung, in der sich fixieren ließe, was in einem Beratungsgespräch thematisiert werden soll, und an der man sich entlanghangeln kann, als Option aufgefasst, die Beratungspraxis zu optimieren (MA4; MA8). Tatsächlich hat man in allen Häusern für schriftliche Festlegungen bisher aber keine Notwendigkeit gesehen oder darauf wegen des Aufwands verzichtet.

### 6.3 Gestaltungsoptionen

Im Weiteren habe ich in den Interviews Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung von Beratung sondiert. Dabei kamen vielfältige Optionen zur Sprache. Ein Ansatzpunkt zur *Ergänzung und auch Entlastung des mündlichen Beratungsgesprächs vor Ort* ist das Anbieten von Informationen zum Archiv und zur Arbeit im Archiv auf anderem Wege. Als beträchtliche Entlastung werden zunächst die Bereitstellung der verzeichneten Bestände im Internet und deren gute Recherchierbarkeit online beschrieben (MA1; MA5; MA8).<sup>194</sup> Die Nutzer kämen dadurch besser vorbereitet ins Archiv (MA2), auch werde mehr Transparenz geschaffen, welche Bestände tatsächlich vorhanden sind, wodurch für den Archivar der Aufwand sinke rechtfertigen zu müssen, dass und warum ein bestimmter Bestand nicht vorliegt (MA1). Außerdem wird eine ordentliche Internetseite mit knappen, übersichtlichen und eindeutigen Informationen zu den Leistungen des Archivs und den Modalitäten der Benutzung (von den Öffnungszeiten über die Möglichkeiten der Recherche bis zu den Gebühren) als selbstverständlich bzw. ein Muss beschrieben (MA1; MA2; MA5). In einigen Archiven versucht man, potentielle Nutzer mittels detaillierter Informationen auf der Website des Hauses über die möglichen Wege zur Nutzung zu informieren (MA2; MA7). Neben solchen Leitfäden zur Recherche, mit denen sich bei der Beratung konkret Zeit sparen lassen, wird die Bereitstellung von Digitalisaten nicht mehr urheberrechtlich geschützter Werke als Option genannt, Beratung zu entlasten (MA8). Zusätzliche elektronische Kanäle der Information oder des Austauschs wie Chat, Skype, Facebook und andere Social Media-Angebote werden für kleine Archive mit Verweis auf ein negatives Aufwand-Nutzen-Verhältnis für nicht praktikabel ge-

---

<sup>194</sup> Hier ist zu berücksichtigen, dass die Erschließungsinformationen in etwa der Hälfte der betrachteten Häuser bisher nicht bzw. noch nicht in nennenswertem Umfang im Internet – über Online-Findbücher oder Archivportale – recherchierbar sind (MA3; MA4; MA5; MA8).

halten (MA1; MA2; MA6).<sup>195</sup> Stattdessen wird die Qualität der analogen Findmittel als Stellschraube genannt, um die mündliche Beratung zu entlasten bzw. zu unterstützen. Beispielsweise könnten Findbücher benutzerfreundlicher aufbereitet werden, z.B. indem man sie um visuelle Elemente (Abbildungen, Schemata etc.) erweitert (MA4; MA6). Der Aufwand für bestimmte, die Beratung ergänzende Angebote wird aber auch in Frage gestellt. So z.B. werden die Einleitungen zu analogen Findmitteln zwar für wichtig gehalten (MA4), es wird aber auch beschrieben, dass solche Informationen „weniger“ zur Kenntnis genommen werden (MA1; MA2). Gleiches gilt für die Option, regelmäßig so etwas wie einen Einführungskurs in die Archivarbeit anzubieten. Ein solches Angebot wird als prinzipiell lohnenswert, für kleine Archive aber als kaum leistbar eingeschätzt (MA2).<sup>196</sup> Und auch der Ausbau des online-Angebots wird in der Reichweite als letztlich begrenzt eingeschätzt (MA6). Nicht zuletzt hätten v.a. kleine Archive nicht die Ressourcen, die persönliche Beratung durch die Entwicklung alternativer Angebote nennenswert zu entlasten; ohnehin müsse der damit verbundene Aufwand (Zeit und Kosten) auch gerechtfertigt sein (MA6). Insgesamt schließlich war der Tenor der Gespräche, dass die Bereitstellung von zusätzlichen oder qualitativ höherwertigen Informationen im Internet und auf anderem Wege die Beratung weder erübrigt, noch das Archiv substantiell entlasten kann. Den Bedarf an Beratung werde es immer geben; will man das mündliche Gespräch entlasten, verlagere sich der Aufwand auf den Nutzerkontakt vorab (MA4).<sup>197</sup> Ob man dabei auf die schriftliche oder die telefonische Korrespondenz setzt, dürfte sehr stark vom Archiv abhängig sein, vielleicht sogar vom einzelnen Mitarbeiter.<sup>198</sup>

---

<sup>195</sup> Ein Kollege/Eine Kollegin hält die Chat-Beratung auch für kleine Archive für eine umsetzbare und praktikable Beratungsalternative (MA8/kk.1).

<sup>196</sup> Ein Archiv will solche Kurse testweise anbieten (MA7/kk.1). Hier muss man sicher in Rechnung stellen, dass es sich um ein Hochschularchiv handelt, also eine Einrichtung, in der ein solches Angebot nicht nur am ehesten auf eine Nachfrage stoßen, sondern auch realisierbar sein dürfte.

<sup>197</sup> Überhaupt dürfte die Auffassung unter den Kollegen breite Zustimmung finden, dass es in der Frage möglicher Ergänzungen der Beratung eben um Ergänzungen und nicht um Ersatzformen geht, konkreter: dass z.B. die Bereitstellung von Informationen online oder die Intensivierung des schriftlichen oder telefonischen Kontakts im Vorfeld der Benutzung die persönliche Beratung im Archiv unterstützen, an einigen Punkten auch entlasten, aber eben nicht ersetzen kann (MA6/p.1).

<sup>198</sup> Die direkte mündliche, auch telefonische Kommunikation scheint dabei sogar an Bedeutung zu gewinnen (MA2; MA3; MA6; MA8). Begründet wird dies in einem Fall damit, dass das schriftliche Kommunizieren zeitaufwendig und anfällig für Missverständnisse sei (MA2/II.1). Ein anderer Kollege formuliert die Auffassung, dass im persönlichen Gespräch vermittelte Informationen für viele Nutzer attraktiver und sogar vertrauenswürdiger sind und dass die zuweilen komplizierte Geschichte von Archivbeständen sich nur begrenzt schriftlich darstellen lässt (MA6/p.1). Dagegen setzen manche Kollegen stark auf den schriftlichen Kontakt vorab (MA3; MA6). Dabei muss erwähnt werden, dass eines der betreffenden Archive keine Erschließungsinformationen zur online-Recherche bereithält: Nur mittels Korrespondenz per Mail kann die persönliche Nutzung gut vorbereitet werden, die persönliche Beratung würde entlastet, in die schriftliche Korrespondenz zu investieren, habe gerade für kleine Archive den Vorteil, dass dies zeitversetzt geschehen kann, die gesamte Aufgabenerledigung zeitunabhängiger und flexibler gehalten werden kann (MA3/o und p.1).

Als ein gutes Steuerungselement wird in den Interviews die *Voranmeldung* beschrieben, die im besten Fall obligatorisch sein und auf schriftlichem Wege erfolgen sollte. Das Archiv erhalte dadurch erste Informationen über den Nutzer und das Forschungsthema und kann die persönliche Benutzung so besser vorbereiten – auch zum eigenen Vorteil: Termine und andere Arbeiten können besser koordiniert werden, durch die Hilfe bei der Recherche lässt sich die Bestellung möglicherweise gar nicht relevanter Archivalien vermeiden, wodurch der Magazin-Dienst entlastet würde, man kann sich auf das Beratungsgespräch einstellen und die Beratung vorbereiten usw. (MA2).

Die *Organisation des Personaleinsatzes* kann ein weiterer Ansatzpunkt sein, die Nutzerberatung zu gestalten bzw. sogar zu optimieren. Allerdings wird in den Interviews u.a. an diesem Punkt deutlich, dass es in der Beratung kaum so etwas wie eine allgemein zu empfehlende Praxis geben kann, sondern dass die Organisation sehr stark vom Archiv abhängig ist: Bevorzugt ein Teil der Kollegen die Lösung, dass derjenige Mitarbeiter die Beratung übernehmen bzw. in dieselbe eingebunden werden sollte, der einen Bestand verzeichnet hat oder für denselben zuständig ist (MA1; MA2; MA6), weil dieser Mitarbeiter möglicherweise über zusätzliches, nirgendwo dokumentiertes Wissen zum Bestand verfügt, und deuten einige Gesprächspartner an, dass sie einen festen Ansprechpartner (eine „Betreuungsperson“) für den Nutzer für günstiger halten (MA7) und versuchen, dass der Mitarbeiter, der die Erstberatung vorgenommen hat, den Nutzer als fester Ansprechpartner weiter begleitet (MA8), wird andererseits betont, dass die Organisation gerade in kleinen Archiven flexibel sein muss, weil das Tagesgeschäft gar nichts anderes zulässt (MA4; MA7). Zwar könne eine stärkere Schwerpunktsetzung beim Personaleinsatz dahingehend, dass sich einzelne Mitarbeiter stärker auf bestimmte Nutzer- oder Beständegruppen konzentrieren, als dienlich für den Nutzer erweisen und auch das Personal entlasten; bei der meist knappen Personalausstattung gerade kleiner Archive lasse sich das aber kaum grundsätzlich realisieren (MA6). Zur Beratung müssten möglichst alle befähigt sein (MA3). Betont wird deshalb (MA3; MA4; MA6; MA7), dass kleine Archive eher auf Generalisten, d.h. in ihren Aufgaben breiter aufgestellte, eingesetzte und entsprechend auskunftsfähige Mitarbeiter setzen müssten, einerseits weil aufgrund der i.d.R. schmalen Personaldecke eine stärkere Spezialisierung nicht möglich oder sinnvoll sei, andererseits weil sich der Personaleinsatz in kleineren Häusern nicht in größerem Maß steuern lasse (z.B. aufgrund von Personalausfall, verbreiteten Teilzeit-Beschäftigungen oder weil Funktionen nicht mehrfach besetzt sind) (MA3; MA6). Trotzdem bedeutet das nicht,

dass es in einem Archiv keine Verteilung von Aufgaben und festeren Zuständigkeiten und die entsprechende Berücksichtigung beim Personaleinsatz in der Beratung geben darf.<sup>199</sup> Besondere Fähigkeiten eines Mitarbeiters, z.B. Sprachkenntnisse, sollten bei der „Einsatzplanung“ wenn möglich Berücksichtigung finden (MA6). Und natürlich sind die persönlichen Voraussetzungen auch umgekehrt in Rechnung zu stellen: Nicht jeder Mitarbeiter bringt die notwendigen Kompetenzen mit, qualitativ Nutzer zu beraten (MA5). Schließlich wird ins Feld geführt, dass von einem Wechsel zwischen den Arbeitsfeldern die Arbeitsmotivation profitieren kann, sodass die Mitarbeiter nicht nur strikt in der Benutzung oder Erschließung eingesetzt werden sollten (MA2; MA4; MA6; MA7), nicht zuletzt weil die Arbeit in einem Handlungsfeld von der im anderen gewinnen kann (MA2).

Gefragt danach, was die Interviewpartner von der Option einer begleitenden Betreuung anstelle einer Erst- oder Einmalberatung halten, zeigt sich, dass die *Nutzerbegleitung* über ein einmaliges Gespräch am Beginn der Benutzung hinaus praktiziert bzw. prinzipiell positiv bewertet wird (MA1; MA2; MA3; MA4; MA5; MA6), beispielsweise durch das Angebot an den Nutzer, im Laufe der Forschungen weitere Fragen stellen zu dürfen („Kommen Sie auf uns zu!“) oder durch stetiges in-Fühlung-Bleiben des Archivars („Wie läuft es?“).<sup>200</sup> Die Organisation der Benutzung im Allgemeinen und die Rahmenbedingungen in einem Archiv können die Tendenz zur Begleitung fördern: Beispielsweise kann in Archiven ohne abgegrenzten Nutzerbereich (fehlende Trennung von öffentlichem und Bürobereich) oder ohne eine zwischengeschaltete Lesesaal-Aufsicht der Nutzerkontakt sehr persönlich sein (MA1). Angemerkt wird deshalb auch, dass die Begleitung der Nutzer Grenzen haben muss, da sie zu Lasten der Erledigung anderer Aufgaben gehen kann.<sup>201</sup> Insgesamt dürfte unter den interviewten Kollegen außerdem die Äußerung konsensfähig sein, den Nutzer eher befähigen, statt eng begleiten zu wollen (MA8), d.h. die Begleitung wird als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden, sodass die eigentliche Forschungsarbeit dem Nutzer nicht abgenommen wird, sondern von ihm selbst geleistet werden kann. Ich komme an anderer Stelle darauf zurück.

Neben den bisher genannten eher kleinen Stellschrauben zur (Um-)Organisation der Nutzerberatung wurden in den Interviews grundlegendere Ansatzpunkte zur Gestaltung benannt.

---

<sup>199</sup> So gibt ein Kollege/eine Kollegin an, vom Generalisten-Prinzip zukünftig etwas abrücken und klarere Zuständigkeiten vergeben zu wollen (MA8/e).

<sup>200</sup> Einschränkend ist zu sagen, dass in den Gesprächen i.d.R. nicht präzisiert worden ist, was unter „Begleitung“ jeweils verstanden wird und wie man sich im Einzelnen die konkrete Ausgestaltung (Umfang, Intensität, Häufigkeit) vorstellt.

<sup>201</sup> Nach Meinung eines Kollegen/einer Kollegin nehmen viele Nutzer durchaus wahr, dass der Archivar auch andere Aufgaben hat, und stellen sich flexibel darauf ein (MA1/p.4).

Ein erster Komplex lässt sich am besten unter dem Rubrum „Zeitmanagement“ zusammenfassen: Das begrenzte Zeitbudget bei der Beratung und die Tatsache, dass man im Gespräch unter Zeitdruck stehen kann, werden als reales Problem benannt (MA6; MA7). Beschrieben oder bestätigt wird dabei auch der Konflikt zwischen dem Engagement in der Archivbenutzung und der Beanspruchung in anderen archivischen Handlungsfeldern. Exemplarisch illustriert wird dieser Konflikt in der Aufgabenerledigung z.B. an der Konkurrenz zwischen dem Einsatz in der Benutzung und in der Erschließung (MA2). Zudem agiert der Archivar als Dienstleister auch für andere Anspruchshalter als die Direktbenutzer und man kann an Benutzungstagen andere Kundenkontakte nicht einfach nicht wahrnehmen (MA1). Erwähnt wird die Neigung, zu viel Zeit in die Beratung zu investieren, eine Gefahr gerade in kleinen Archiven mit wenigen oder auch langjährigen Nutzern (MA2), aber nicht nur dort (MA4). Eine besondere Herausforderung gerade in zeittechnischer Hinsicht stellen die vermutlich gar nicht seltenen Konstellationen dar, dass sich die Mitarbeiter nicht gänzlich auf die archivarische Arbeit konzentrieren können, weil sie nur einen Teil ihrer Stelle im Archiv versehen (MA1) oder weil das Archiv organisatorisch mit anderen Informationseinrichtungen (Bibliothek oder Museum) verknüpft ist (MA3, MA7, MA9), wodurch es zu Kollisionen beim Personaleinsatz kommen kann oder zu Interessenkonflikten, die meist zu Lasten des Archivs gehen (MA9). Eine vergleichbare Problematik liegt vor, wenn Archivare für mehrere (noch) eigenständige und räumlich getrennt bewahrte Archive zuständig sind und die Benutzung gewährleisten müssen (MA5). Auch die baulichen Gegebenheiten, also die räumliche Situation eines Archivs – gemeint ist die Nähe oder sogar Überschneidung von öffentlichem Bereich und Arbeitsraum der Mitarbeiter – kann die Zeitinvestition in die Beratung erhöhen (MA3<sup>202</sup>; MA9). Bemerkenswert oft wird in den Gesprächen schließlich ein Sonderproblem mehr oder weniger ausgeführt, das ein kritischer Faktor sowohl in Bezug auf das Zeitbudget der Mitarbeiter im Besonderen als auch die Organisation der Arbeitsabläufe im Archiv im Allgemeinen darstellen kann, nämlich die in irgendeiner Form konflikthafter Nutzer-Kontakte bzw. der Umgang mit sogenannten „schwierigen Nutzern“<sup>203</sup> (MA2; MA3; MA4; MA6; MA7). Nur kurz betont sei hier, dass dieser Problemkomplex mitnichten nur als Zeitproblem wahrgenommen werden darf, sondern die Mitarbeiterschaft in durchaus hohem Maße auch

---

<sup>202</sup> Beschrieben wird z.B. die in kleinen Archiven mindestens in der Vergangenheit nicht seltene Situation, dass die Benutzung im Büro oder Vorzimmer des Archivars stattfindet, wodurch Mitarbeiter und Nutzer viel intensiver in Kontakt sind, was zwar vorteilhaft für den Nutzer sein kann, dem Archiv in Anbetracht der anderen Aufgaben aber klar als Nachteil gereichen kann (MA3/h).

<sup>203</sup> Zum Begriff EICHHORN 2017 (am Beispiel der Bibliotheken).

emotional beanspruchen kann. Das (Beratungs-)Gespräch im Archiv hat, mit anderen Worten, oft eine soziale oder psychotherapeutische Komponente bzw. Funktion (MA2; MA4; MA6<sup>204</sup>). Beratung muss also gezielt eingegrenzt werden. Man müsse aufpassen, dass man nicht „ausgesaugt“ wird, und Strategien entwickeln, um sich abzugrenzen (MA2). Es bedarf des sorgfältigen Abwägens durch den angesprochenen Mitarbeiter – den beratenden Archivar oder die Lesesaal-Kraft in ihrer Vermittlerrolle: wer benötigt tatsächlich Hilfe? wer weniger? wo sollte man mehr Distanz aufbauen? (MA2; MA7). Andererseits wird auch darauf hingewiesen, dass die Beratung ein Geben und Nehmen sein und für das Archiv bzw. den Archivar ein Gewinn und nicht zuletzt sinnstiftend für die eigene Arbeit sein kann (MA4; MA5; MA6; MA8). Eine zu starke Reglementierung (Beratungszeit mit der Stoppuhr messen) und substantielle Beschränkung des zeitlichen Aufwandes seitens der Archivleitung sei nicht angezeigt (MA4) bzw. bräuchte einen sehr starken Grund, insbesondere wenn man die Mitarbeiterzufriedenheit als Faktor in Rechnung stellt (MA8<sup>205</sup>). Zur Frage nun, wie der Zeitaufwand für die Beratung reguliert werden kann, förderten die Interviews wenig Substantielles zu Tage.<sup>206</sup> Ein Gesprächspartner verweist immerhin darauf, dass in diesem Zusammenhang das Selbstverständnis des beratenden Archivars als ein nicht zu vernachlässigender Faktor zu beachten ist: Versteht sich dieser als Vermittler, dem die Autonomie des Forschenden sehr wichtig ist und der ganz auf Hilfe zur Selbsthilfe setzt, oder sieht er sich als Mitforschender bzw. an der Forschung Beteiligter? Letztere Position hält er/sie für problematisch, aus berufsethischen wie auch wirtschaftlichen Gründen (XXX). Hilfsmittel zur Kontrolle und Regulierung des Zeitaufwandes kommen in den betrachteten Archiven i.d.R. nicht zum Einsatz. So z.B. ist die Existenz von Arbeitszeit-Richtwerten für die Beratung, wie sie v.a. die BKK<sup>207</sup> vorgelegt hat, nicht bekannt (MA1; MA2) oder ihre Wirksamkeit wird als begrenzt eingeschätzt, weil der Beratungsbedarf je nach Nutzer sehr unterschiedlich sei (MA2; MA3) oder weil die Belastungen durch das Alltagsgeschäft einen Einsatz in der Praxis nicht zulassen

---

<sup>204</sup> Hier braucht es eine große Sensibilität und im Prinzip spezielle Kompetenzen des beratenden Mitarbeiters und Archiv(ar)e müssten, so die Forderung in einem Fall, besser darauf eingestellt sein und vorbereitet werden, z.B. indem sie in Fortbildungen Techniken der Gesprächsführung lernen und Hilfestellung bekommen, solche „Fälle“ zu verkraften (MA6/jj).

<sup>205</sup> Der Kollege/Die Kollegin betont, dass im Mitbekommen von Forschungsfragen, -fortschritten und -ergebnissen für den Archivar ein hohes Motivationspotential liegen kann, die eigene archivarische Arbeit werde als sinnhaft erlebt, was die Arbeitszufriedenheit fördere (MA8/p.4).

<sup>206</sup> Allgemein wird immerhin empfohlen zu vermeiden, gehetzt und unter Zeitdruck in ein Beratungsgespräch zu gehen oder auch sich vom Nutzer hetzen lassen. Um hier mehr Entspannung zu erreichen, kann es helfen, das eigene Zeitbudget klar zu benennen und Alternativtermine vorzuschlagen (MA1/dd).

<sup>207</sup> Vgl. BUNDESKONFERENZ DER KOMMUNALARCHIVE 2012.

(MA6).<sup>208</sup> Genauso wird die Erarbeitung von Handlungsanweisungen oder hauseigenen Standards, die über etablierte Praktiken oder lediglich mündliche Absprachen hinausgehen, indem sie schriftlich fixiert sind, gegebenenfalls sogar öffentlich bekannt gemacht werden – ich hatte die Gesprächspartner exemplarisch mit den Standards für das Handlungsfeld „Benutzung“ konfrontiert, die das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen erarbeitet hat –<sup>209</sup> eher kritisch gesehen: Zwar wird der Wert solcher Standards im Grundsatz durchaus anerkannt und Argumente wie Verlässlichkeit und die Vermeidung von Ungleichbehandlungen werden ins Feld geführt; zugleich werden sie als für das eigene Haus aus Zeitgründen für nicht realisierbar oder aufgrund der Betriebsgröße samt geringem Grad der Diversifikation als unnötig abgewiesen (MA1; MA6; MA7; MA8; MA9), als nicht schön bezeichnet (MA2) oder als schwierig für kleine Archive, die von Flexibilität lebten, angesehen (MA3).<sup>210</sup> Als ein weiterer Ansatzpunkt, das Archiv zeittechnisch zu entlasten, wurde schließlich die Erhebung von Gebühren für Beratungsleistungen, die über ein informierendes Erstgespräch hinausgehen, diskutiert. Alle Interviewpartner, die sich dazu äußerten, haben diese Option abgelehnt: Die archivische Beratung im hier verstandenen Sinn wird als Leistung der öffentlichen Archive im Rahmen der Benutzung aufgefasst, die gebührenfrei sein müsse (MA1; MA3; MA4). Auch werden Gebühren nicht als das geeignete Mittel empfunden, um in der Benutzung Grenzen der archivischen Dienstleistung aufzuzeigen; dies sollte besser durch Kommunikation erfolgen, als durch Instrumente, die möglicherweise für Frust sorgen und deren Sinn sich für den Nutzer gar nicht unmittelbar erschließt (MA1).<sup>211</sup>

Ein zweites Feld zur eher mittel- und langfristigen Gestaltung der Nutzerberatung lässt sich mit dem Komplex des *Personalmanagements* markieren. Zum einen wird die Beratung in den Interviews einhellig als Fachaufgabe in dem Sinn beschrieben, dass sie nur von archivfachlich

---

<sup>208</sup> Ein Kollege gibt an, dass er/sie Richtlinien dieser Art verwendet (MA5/u). Ein/e andere/r sieht den Wert solcher Hilfsmittel für das Zeitmanagement durchaus, warnt aber davor, sie als Dogma aufzufassen (MA4/u).

<sup>209</sup> Vgl. ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015.

<sup>210</sup> Ein Kollege verweist darauf, dass es in seinem/ihrem Haus ein „Archivhandbuch“ (eine Art „Workflow-Sammlung“) gebe und dass solche schriftlich fixierten Standards z.B. im Vertretungsfall oder für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter hilfreich sein können und überdies das archivische Handeln auch dokumentierten (MA8/q). Zwei andere Kollegen halten solche Standards für hilfreich, wenn sie nicht als Dogma, sondern als Leitfaden verstanden werden, der Abweichungen zulässt (MA4/q; MA6/q).

<sup>211</sup> Ein Kollege nimmt die Frage zum Anlass, um das Verhältnis Gebühren – archivische Leistungen grundsätzlich zu bestimmen. Er/Sie sieht dabei die Ansprüche von privaten Nutzern (bzw. Wissenschaftlern in dem hier so definierten weiteren Sinn) als denen der wissenschaftlichen Nutzer im engeren Sinne mindestens gleichberechtigt, wenn nicht sogar vorgesetzt an, weil erstere für Leistungen wie die Beratung zahlen (Wissenschaftler würden öffentlich alimentiert), weil sie tendenziell einen größeren Bedarf an Beratung haben (von Wissenschaftlern könne man mehr erwarten, sie müssten Kenntnisse aus ihrer öffentlich alimentierten Ausbildung mitbringen) und weil lokal/ regional Forschende für das Archiv praktisch von Nutzen sein könnten (Netzwerk, Überlieferungsbildung) (MA6/r und cc).

durch Ausbildung oder langjährige Berufserfahrung hinreichend qualifiziertem Personal ausgeführt werden sollte (MA1; MA3; MA4<sup>212</sup>; MA5; MA6; MA7; MA8). Betont wird sogar, dass die Beratung immer mehr zu einer Fachaufgabe werde, weil Archive (ihr Zweck, ihre Funktionsweise usw.) den Nutzern zusehends fremder würden, und dass dem Gespräch mit dem Nutzer eine wachsende Rolle bei der Wahrung bzw. Bildung von Vertrauen gegenüber dem Archiv zukommt (MA6). Zum anderen fördern die Interviews einen Mangel an theoretischer Reflexion und praktischen Bildungsangeboten zum Thema zu Tage. Die Interviewpartner geben in aller Regel an, dass die Nutzerberatung kein Teil ihrer fachlichen Ausbildung gewesen ist (MA1; MA2; MA3; MA6; MA9).<sup>213</sup> Nutzer zu beraten lernt man in der archivischen Praxis und durch diese („learning by doing“), durch den Druck schlichtweg auch, Beratungsgespräche führen zu müssen (MA5; MA8; MA9).<sup>214</sup> In einem Fall wird das als massives und unbedingt zu behebendes Defizit in den archivischen Ausbildungsgängen in Deutschland beschrieben (MA6).<sup>215</sup> Abgesehen davon stellt sich in unserem Zusammenhang jedoch die Frage, was auf Ebene des Archivs getan werden kann, um Kompetenzen zu entwickeln und mögliche Defizite zu beheben. Die Gesprächspartner halten es zunächst für wichtig, sich unter den Mitarbeitern über Erfahrungen auszutauschen oder auch zu hospitieren (MA2; MA8<sup>216</sup>). Verwiesen wird außerdem auf den Austausch mit Fachkollegen in anderen Archiven z.B. in einer Region – eine Option, die gerade im Falle kleiner Archive von Bedeutung ist, zumal wenn diese nicht mit fachausgebildetem Personal besetzt sind (MA2; MA5). Für nützlich erachtet wird außerdem ein Perspektivwechsel: der Archivar schlüpft in die Rolle des Nutzers (MA7), eine Option, die sich v.a. dann anbietet, wenn sich ein Archiv an der Ausbildung von Fachper-

---

<sup>212</sup> Nicht zuletzt auch deshalb, weil die Benutzung ein Verwaltungsverfahren ist, Anträge gestellt und beschieden werden müssen, was keine Hilfskraft kann und darf (MA4/hh).

<sup>213</sup> Ein Kollege gibt an, die Beratung in der praktischen Ausbildung erlernt zu haben, indem er/sie im Ausbildungsarchiv an Nutzerberatungen teilgenommen hat und selber in diese einbezogen wurde (MA4/gg). Ein anderer Kollege hat das Führen von Beratungsgesprächen in seiner/ihrer Ausbildung zum/zur wissenschaftlichen Bibliothekar/in gelernt (MA5/gg).

<sup>214</sup> Bemerkenswert ist der Hinweis, dass der Einsatz in der Beratung auch eine quasi pädagogische und/ oder strategische Funktion (im Rahmen des Personalmanagements) haben kann insofern, als ein Mitarbeiter in der Beratung eingesetzt wird, um sich persönlich und fachlich weiterzuentwickeln oder um der Leitung zu ermöglichen, seine Eignung für einzelne Einsatzfelder festzustellen. Für alle Beteiligten – Leitung, Mitarbeiter, Nutzer, im Blick auf die Arbeitsmotivation sogar für das Arbeitsklima im ganzen Team – kann das eine Win-Win-Situation darstellen (MA6/p.2 und jj).

<sup>215</sup> In allen Ausbildungen sollte es einen entsprechenden Ausbildungsabschnitt geben, denn der Druck auf Archive, von den Nutzern bewertet zu werden – direkt im Internet oder indirekt über den Umweg des Archivträgers – nehme zu (MA6/gg). Dass man nur in der Praxis lernen kann, mit Menschen zu arbeiten (MA2/gg), was auch Zeit (i.d.R. Jahre) braucht, dass man da hineinwachsen muss (MA7/hh) und dass die Entwicklung von (individuellen) Praktiken und Abläufen zum „Erfahrungsschatz“ des Archivars gehört (MA1/gg), steht der Forderung nach einem Platz der Beratung in der Ausbildung nicht entgegen.

<sup>216</sup> Letzteres wird bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter praktiziert (MA8/gg).

sonal beteiligt.<sup>217</sup> Als Ausbilder von FaMIs oder Seiteneinsteigern im Archiv kommt man im Übrigen dazu, die Beratungspraxis vorführen zu müssen und dadurch auch selbst zu reflektieren (MA5). Darüber hinaus wird der Besuch von Schulungen in die gefragte Richtung – Gesprächsführung, Informationsvermittlung, Umgang mit Menschen allgemein und „schwierigen Nutzern“ im Besonderen usw. – als wertvoll und wünschenswert bezeichnet (MA2; MA4; MA6; MA7).<sup>218</sup> Festgestellt wird hier im Übrigen ein Missverhältnis zwischen der Tatsache, dass es sich bei der Beratung um eine wichtige und anspruchsvolle Aufgabe im archivischen Alltag handelt, und dem Mangel an einschlägigen Fortbildungen und Fachpublikationen zum Thema (MA9). Schließlich zeigen die Interviews an verschiedenen Stellen an, dass es wichtig ist, die Beratung als Fachaufgabe laufend auch grundsätzlich zu reflektieren und dabei sensibel für die Kompetenzen der eingesetzten Mitarbeiter zu sein.<sup>219</sup>

#### 6.4 Mindestleistungen der Beratung

Wir sind damit bei einem letzten wichtigen Komplex angekommen, der in den Überlegungen zur Organisation der Nutzerberatung nicht aus dem Blick geraten darf: der Frage, was kleine Archive in der Beratung leisten können und sollten und wo ihre Dienstleistung Grenzen hat. Ich habe in diesem Zusammenhang zunächst nach den beobachteten Bedarfen gefragt. Aus den Interviews lassen sich folgende verbreitete *Nutzerbedarfe* zusammenstellen:

- häufig, selbst bei Teilen der wissenschaftlichen Nutzer, muss die Zuständigkeit von Archiven und deren dominierende Ordnung (Provenienzprinzip) erläutert werden (MA4; MA5; MA6; MA7);
- vielfach fehlen Kenntnisse über die (historischen) Verwaltungseinheiten und deren Verschiebung bzw. die Bereitschaft, sich diese im Vorfeld anzueignen (MA1; MA5; MA6);
- verwiesen wird weiter auf die mangelnde bzw. allgemein im Abnehmen begriffene Lesefähigkeit alter Schriften bei vielen Nutzern (MA1; MA6) und das Fehlen grundlegender Kenntnisse der Historischen Hilfswissenschaften (MA9), wozu auch das Unvermögen zur Auflösung heute ungebräuchlicher Begriffe und Bezeichnungen gezählt werden kann (MA4).

Nicht unerwähnt bleiben sollen hier auch einige singuläre Anmerkungen der Fachkollegen:

---

<sup>217</sup> In der Tat geben einige Kollegen an, durch eigene Erfahrungen als Forschende/r die Beratung in Archiven zunächst aus der Nutzerperspektive kennengelernt zu haben (MA3/gg; MA6/gg).

<sup>218</sup> Zum Teil wird der Besuch von Coachings und Fortbildungsveranstaltungen aber auch als nachrangig gegenüber der Verständigung im Team eingestuft (MA3/jj; MA8/jj).

<sup>219</sup> Erwähnt werden verschiedene für die Beratung wichtige Kompetenzen, so z.B. eine professionelle Distanz zum Nutzer (MA3), gute Kommunikationsfähigkeiten (MA3/ii), Fachkenntnisse und Sozialkompetenz (MA4/ii), die Fähigkeit, freundlich auf Menschen zuzugehen (MA6/gg). Nicht zuletzt zeigt man sich überzeugt, dass die persönliche Engagiertheit, die Ausstrahlung, dass man seine Arbeit gern tut, und auch das Arbeitsklima im Team vom Nutzer wahrgenommen werden und positive Effekte auf den Nutzerkontakt haben (MA2/ii; MA7/ii).

- erwähnt wird die Tendenz, im Vorfeld des Archivbesuchs die einschlägige gedruckte Literatur nicht zur Kenntnis zu nehmen, v.a. wenn diese digital nicht verfügbar ist (MA6);
- bemerkenswert ist der Verweis auf die Überforderung bei der Datenbank-Recherche, die sich mittlerweile schon angesichts der schier Masse online recherchierbarer Daten (Trefferzahlen im dreistelligen Bereich) ergeben könne (MA2);
- ein Kollege/eine Kollegin verweist auf die Tendenz, die Recherche an das Archiv delegieren zu wollen (MA7);
- hingewiesen wird schließlich auf die Notwendigkeit, Auskünfte in der Beratung wie auch in den online bereitgestellten Informationen in einer verständlichen, von Verwaltungs- und Fachbegriffen möglichst freien Sprache zu geben (MA2).

Auch wenn mehrere Kollegen die Beobachtung beschreiben, dass immer mehr Nutzer vom Archiv fertige Antworten erwarten und wenig Verständnis dafür haben, dass sie selbst (und nicht das Archiv) die Forschungsergebnisse generieren müssen (MA6; MA7), wird das bekannte Schlagwort von der „Analphabetisierung der Nutzer“<sup>220</sup> von der Mehrzahl der Gesprächspartner als nicht generell tauglich bzw. unzutreffend zurückgewiesen (MA1; MA2; MA3; MA4; MA5).<sup>221</sup>

In einem nächsten Schritt lassen sich die Aspekte und *Inhalte eines Beratungsgesprächs* zusammenstellen. Im Unterschied zur allgemeinen Einweisung, die stark standardisiert sein kann, ist die spezielle Beratung zwar immer individuell, d.h. auf den besonderen Nutzungsfall hin abzustimmen (MA9); dennoch lassen sich systematisch betrachtet einige Standard-Bausteine isolieren. Den Interviews zufolge können(!) mindestens folgende Aspekte Teil der speziellen Nutzerberatung sein:

- das Forschungsthema und der verfolgte Ansatz;
- relevante Editionen und einschlägige Literatur zum Forschungsthema;
- die Erfahrungen des Nutzers in der Archivarbeit;
- Zuständigkeit (Sprengelprinzip), Aufbau (anhand der Tektonik) und Ordnungsprinzipien (nach Provenienz oder Pertinenz geordnete Bestände) des Archivs;
- die analogen und elektronischen Findmittel zur Recherche;
- Hinweise zur Recherche, etwa auf Such-Strategien, die die übliche Stichwort-Suche ergänzen (über die Tektonik sowie Bestandsklassifikationen, „benachbarte“ Verzeichnungseinheiten), und auf die Notwendigkeit, begrifflich variabel zu suchen<sup>222</sup>;
- Zusatzinformationen zu Beständen und Erschließungsdaten (Titeln, Enthält-Vermerken etc.);

<sup>220</sup> Es ist mir nicht gelungen, einen Beleg in der Literatur zu finden. Thomas Scharf-Wrede spricht lediglich von der „Alphabetisierung der Nutzer“; vgl. SCHRÖDER 2018.

<sup>221</sup> Ein Kollege/Eine Kollegin bestätigt die Beobachtung „definitiv“; die persönlichen Voraussetzungen, Archive zu nutzen, nehmen ab (MA7/aa).

<sup>222</sup> Das Verständnis dafür, dass sich Begriffe der heutigen Alltags- oder Fachsprachen nicht notwendig auch im Archivgut (und in den Erschließungsinformationen) finden und umgekehrt (Sprachwandel), kann nicht immer vorausgesetzt werden (MA2/cc).

- Prüfung der Bestellungen des Nutzers;<sup>223</sup>
- Hinweise auf ergänzende oder alternative Bestände und Archivalien, insbesondere wenn diese leichter benutzbar (z.B. besser lesbar) oder schneller auswertbar sind (z.B. zusammengestellte, prägnantere Informationen enthalten);<sup>224</sup>
- Klärung rechtlicher Fragen (Einschränkungen der Benutzung, Zugangsmöglichkeiten, Reproduktions-, Veröffentlichungserlaubnis usw.) und anfallender Gebühren.<sup>225</sup>

Wesentlich ist weiterhin, den *Zielpunkt und die Grenzen der Nutzerberatung* zu benennen. Auch dazu finden sich verschiedene Anmerkungen in den geführten Interviews: Als zentraler Gegenstand des Beratungsgesprächs wird im Allgemein die Klärung und Schärfung des Forschungsthemas mit dem Ziel, Orientierung in der Archivarbeit zu geben und den Nutzer zur eigenständigen Recherche und Auswertung im spezifischen Archiv zu befähigen, herausgestellt (MA1; MA3; MA4; MA9).<sup>226</sup> Der Nutzer soll so weit in die Benutzung eingeführt werden, dass er in der Lage ist, das bereitgestellte Archivgut „ordentlich zu benutzen“ (MA2). Archive geben lediglich Hilfe zur Selbsthilfe, indem sie den Nutzer ertüchtigen, das Archiv und Archivgut zu benutzen (MA3). Damit sind auch die Grenzen der Beratung bereits angedeutet: In jedem Fall soll der Forschende selbst derjenige sein, der die Forschung unternimmt (MA6<sup>227</sup>). Es sei nicht Aufgabe des Archivars, das Archivgut auszuwerten oder sein inhaltliches Wissen weiterzugeben (MA2).<sup>228</sup> Auch durchaus wohlmeinende Versuche, auf ein Forschungsthema oder den Arbeitsstil eines Forschers Einfluss zu nehmen, werden als mindestens kritisch, wenn nicht als gänzlich abzulehnen beschrieben (MA1). Zu den Grenzen gehört überdies, dass sich der Archivar bereits bei der Archivalien-Auswahl für die Einsichtnahme zurückhalten sollte. Die Recherche nach relevanten Verzeichnungseinheiten ist vom

---

<sup>223</sup> Ein Kollege/Eine Kollegin weist darauf hin, dass dies im besten Fall vor dem Archivbesuch geklärt werden sollte, sodass das Archiv nicht in Zugzwang kommt, bei Fehlbestellungen und dergleichen v.a. auch kurzfristig die Vorlage weiterer Archivalien erst erwägen und dann realisieren zu müssen (MA1).

<sup>224</sup> Verwiesen wird exemplarisch auf Berichte an übergeordnete Behörden (MA2/cc).

<sup>225</sup> Ein Kollege/Eine Kollegin sieht den Nutzer in der Verantwortung und rechtliche Aspekte nicht automatisch als Teil der Beratung (MA7/y).

<sup>226</sup> In der Beratung das Thema der Forschung nicht nur zu klären, sondern darüber hinaus durch Versuche, Schwerpunkte, den besonderen Zugang o.Ä. herausarbeiten, zu einer Schärfung zu kommen, wenn das Forschungsanliegen entweder zu allgemein und unkonkret oder zu speziell gefasst ist, kann notwendig sein, um die relevanten Bestände ermitteln zu können (MA1/aa). In dieselbe Richtung geht die Diagnose, dass der Nutzer selber nicht unbedingt weiß, wonach er forscht und „was er will“, und dass die gemeinsame Klärung dieser Frage auch Aufgabe der Beratung sei (MA6/p.1; MA9/cc).

<sup>227</sup> Formuliert wird ein Dreischritt: Das Archiv müsse erst deutlich machen, dass man dem Nutzer nicht sagt, was er wissen will, dann herausbekommen, was ihn eigentlich interessiert, und schließlich vermitteln, was man für ihn tun kann; der erste Schritt sei dabei oft der schwierigste (MA6/y).

<sup>228</sup> Der Kollege/Die Kollegin verweist sinngemäß auf eine Formulierung von Botho Brachmann, wonach der Archivar hinter der Bühne dem Historiker diene, der auf der Bühne wirken muss (MA2/cc). Einprägsam formuliert ein anderer in dieselbe Richtung: „der Benutzer bekomme Hinweise, schwimmen müsse er dann selbst“ (MA9/cc).

Nutzer möglichst selbst zu unternehmen, da die reale Gefahr besteht, durch Hilfe einzuschränken und den Blick des Forschers zu verengen oder in eine bestimmte Richtung zu führen (MA4). Dass der Archivar für den Nutzer recherchiert, lässt sich nicht immer vermeiden,<sup>229</sup> es wird aber als grenzwertig aufgefasst und sollte die Ausnahme sein; auch ist der Nutzer in diesem Fall auf die Problematik hinzuweisen und er sollte gebeten werden, die Findmittel noch selbst zu konsultieren (MA2<sup>230</sup>; MA3).<sup>231</sup> Erwähnt sei schließlich die auf Grundsätzliches zielende Einschätzung, dass Grenzen für die Beratung bzw. Maßgaben zu deren Aufwand letztlich kaum allgemein für Archive zu treffen sind, da der Aufwand und die Komplexität einer Beratung immer auch von der mehr oder weniger wechselvollen Verwaltungsgeschichte eines Sprengels abhängig sind (MA6).

Um die Leistungen des Archivs bei der Beratung und die Grenzen derselben weiter abzustrecken, habe ich die Fachkollegen näher gefragt, welche *Inhalte* sie bei Bedarf für selbstverständlich und welche sie für verzichtbar halten. Konsens besteht zunächst darin, dass Archive auf vorhandene, aber noch nicht oder vorübergehend nicht benutzbare Bestände (weil diese nicht erschlossen oder erhaltungstechnisch problematisch oder aus rechtlichen Gründen nicht vorzulegen sind usw.) in jedem Fall hinweisen müssen (MA2; MA3<sup>232</sup>; MA5; MA6; MA7; MA8), alles andere wäre intransparent und potentiell geeignet, Vertrauen zu zerstören. Auch für Hinweise auf andere Archive, die der Nutzer in seinem Forschungsanliegen konsultieren könnte, sprechen sich eigentlich alle Kollegen aus (MA1; MA2; MA5; MA6<sup>233</sup>; MA7; MA8). Genauso plädiert man durchgehend dafür, Forschende auf Nutzer mit vergleichbaren Themen hinzuweisen (sofern beide Seiten zugestimmt haben), man sieht hier durchaus eine Vernetzungsfunktion der Archive (MA1<sup>234</sup>; MA2; MA3; MA4<sup>235</sup>; MA5; MA6; MA7;

---

<sup>229</sup> Etwa wenn das Archiv seine Erschließungsdaten nicht online zur Verfügung stellt, die Recherche und Bestellung erst im Archiv durch den Nutzer selbst aber nicht zu rechtfertigen ist (z.B. weil er eine weite Anreise hat und zeitsparend agieren muss).

<sup>230</sup> Der Archivar kann letztlich nicht wissen, was genau jemanden an einem Thema interessiert (MA2/cc).

<sup>231</sup> Insofern sind die o.g. Versuche von Nutzern, die Recherche in ihren Forschungsfragen an den Archivar zu delegieren (MA7/aa), tatsächlich kritisch zu sehen. Hingewiesen wird allerdings auch darauf, dass einzelne Nutzer nicht in der Lage sind, einen PC zu bedienen und eine Datenbank-Recherche durchzuführen (MA3/dd.2), oder dass bei der Datenbank-Recherche unterstützt werden muss, weil das verwendete Recherche-Instrument so kompliziert ist, sodass man den Nutzer nicht ohne weiteres alleine lassen kann (MA8/c).

<sup>232</sup> Auskünfte aus solchen Beständen seien unter Umständen ja dennoch möglich (MA3/y.1).

<sup>233</sup> Der Kollege/Die Kollegin geht weiter und plädiert dafür, Überlieferungsschwächen im eigenen Haus zu identifizieren, um dann auf diese Lücken kompensierende Bestände in anderen Archiven verweisen können (MA6/y.1).

<sup>234</sup> Der Austausch kann für alle Beteiligten, auch für das Archiv, wertvoll sein (MA1/y.3).

<sup>235</sup> Das Archiv stellt auf seiner Internetseite eine Liste der Heimatforscher und Ortschronisten mit dem jeweiligen Forschungsgebiet und den Kontaktdaten bereit (MA4/y.3).

MA8<sup>236</sup>). Sehr viel zurückhaltender reagieren die Kollegen in der Frage nach dem archivischen Engagement im Feld der Historischen Hilfswissenschaften, obwohl hier bei den Nutzern, wie oben erwähnt, ein steigender Bedarf nach Hilfestellung zu beobachten ist. Die einfache Lese-Hilfe, d.h. die Unterstützung des Forschenden bei der Entzifferung einzelner Begriff, gehört für die Kollegen zur „Nutzer-Betreuung“ dazu, sie hat aber Grenzen (MA1; MA2; MA3; MA5; MA6; MA8). Jenseits dieser Grenzen sollten Archive auf professionelle Anbieter verweisen können und Hilfe vermitteln, z.B. indem sie eine aktuelle Liste mit Kontaktadressen vorhalten und bei Bedarf ausgeben (MA1; MA2; MA4; MA7). Auch für andere spezialwissenschaftliche Fragen stellen die meisten Archive Hilfsmittel (Quellenkunden, Nachschlagewerke usw.) bereit. In Bezug auf die Frage nach der Reichweite weiterer Hilfestellungen lassen sich aus den Gesprächen nur noch singuläre Bemerkungen herausziehen. So rechnet man die Hilfe bei aktenkundlichen Detailfragen (MA2<sup>237</sup>), beim Verständnis zeitgenössischer Begriffe (MA2) bzw. bei Eigennamen und Abkürzungen etwa von Gremien und Arbeitskreisen in manchen Häusern zur Beratung dazu (MA8). Zu vermuten ist – die Interviews geben hier allerdings nicht präzise genug Auskunft – dass die Grenzen solcher archivischen Dienstleistungen für den Nutzer nicht nur von Archiv zu Archiv und Mitarbeiter zu Mitarbeiter, vielleicht sogar Situation zu Situation unterschiedlich eng gezogen werden, sondern dass es in den Archiven oft gar keine eindeutige Verständigung darüber gibt, was man leisten kann und möchte und was nicht. Disparat ist das Meinungsbild im Blick auf die Frage, ob Archive sich, einem Kompetenzzentrum gleich, in der Vermittlung hilfswissenschaftlicher Spezialkenntnisse an die (potentiellen) Nutzer engagieren sollten. Während einige Kollegen darin keine Aufgabe und reguläre Dienstleistung gerade kleiner Archive sehen, sondern maximal einen Sonderservice (MA3), bieten andere Häuser Lese-Übungen in ihrer Dienstzeit an oder planen entsprechende Angebote (MA2; MA3; MA8; MA9). Begründet wird das nicht zuletzt mit dem Eigeninteresse im Blick auf die sinkenden Nutzer-Zahlen in den meisten Archiven (MA2; MA9). Nicht aussagekräftig sind die Interviews in Bezug auf die Fragen nach der Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz<sup>238</sup> als Aufgabe auch kleiner Archive und ob Archive ihre Nutzer auf forschungsrelevante Unterlagen bei ihren

---

<sup>236</sup> Man sieht für sich durchaus die Aufgabe, Forschende zusammenzubringen und Synergieeffekte im Netzwerk herzustellen (MA8/c).

<sup>237</sup> Aus Sicht eines/einer anderen gehört die Klärung aktenkundlicher Spezialfragen nicht in die Beratung, sie sei Sache des Forschenden (MA3/y.2).

<sup>238</sup> Immerhin sieht ein Kollege/eine Kollegin genau darin eine wesentliche Aufgabe eines Archives XXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXX (MA8/y.4). Ein/e andere/r hält das nicht für leistbar (MA7/y.4).

Registraturbildnern verweisen und zwischen Verwaltung und Forschenden vermitteln<sup>239</sup> sollten. Auch hier dürfte, wie im Fall der Frage, ob Archive sich in der Vermittlung paläographischer Kompetenzen engagieren sollten, kaum eine allgemeine Empfehlung zu treffen sein. Die Politik des einzelnen Hauses hängt hier von vielfältigen spezifischen Bedingungen ab – dem Bewertungs- und Erschließungsstand, den Kapazitäten und der archivischen Infrastruktur oder auch der Nachfrage.<sup>240</sup> Schließlich hat auch die Frage, ob sich aus der Nutzung digitalen Archivguts im analogen Lesesaal in der Praxis Besonderheiten in Bezug auf die Nutzerberatung ergeben, kaum weiterführende Befunde zu Tage gebracht. Die Fachkollegen geben mehrheitlich an, dass sich hier bislang kein besonderer Beratungsbedarf ergeben hat (MA1; MA3; MA4; MA7; MA9), z.B. weil in den Häusern noch kein oder kaum digitales Archivgut vorliegt oder weil die klassische Einweisung als hinreichend angesehen wird,<sup>241</sup> und dass mögliche neue Herausforderungen in der Beratung bisher nicht gesehen bzw. näher reflektiert worden sind.<sup>242</sup>

Schließlich bin ich in den Interviews auf *Problemstellen bzw. Fehler* in der Ausführung von Beratungsgesprächen eingegangen. Nicht so sehr gesehen wird die Gefahr, den Nutzer allein zu lassen, also einen bestehenden Beratungsbedarf nicht zu erkennen. Die Kollegen sehen hier zuerst den Nutzer in der Pflicht, Probleme und Fragen zu artikulieren und Gesprächsbedarf zu signalisieren (MA2; MA3; MA4). Auch den Hang zu bevormunden, d.h. in der Intensität der Beratung und Begleitung zu überziehen (Stichwort „Helikopter-Archivar“<sup>243</sup>), sieht man nicht. Die Gespräche vermitteln eher das Bild eines breiten Verständnisses dafür, dass die „Betreuung“ Grenzen haben muss und Nutzer ihren Freiraum brauchen (MA2). Betont wird die Autonomie der Nutzer, die befähigt werden sollen, aber nicht bevormundet oder

---

<sup>239</sup> Die Interviews ergaben hier nur singuläre und dabei gegensätzliche Auffassungen: Während einige Kollegen sich gegen den Verweis auf Bestände, die noch in der Verwaltung sind, und die Bereitstellung der archivischen Infrastruktur für die Einsichtnahme in solches Schriftgut, das noch nicht in die Zuständigkeit des Archivs übergeben ist, aussprechen (MA1/y.5; MA2/y.5), praktizieren andere zumindest im Einzelfall genau das, weil es sein kann, dass relevante Unterlagen, die an und für sich bereits archivreif sind, von der Verwaltung einfach noch nicht abgegeben sind und so der Forschung entzogen wären und diese behindern würden (MA3/y.5; MA4/y.5).

<sup>240</sup> So z.B. dürfte die Nachfrage nach einer Lese-Übung an einem Hochschulstandort ungleich höher sein als an den Standorten anderer kleiner Archive und mit einem höheren Bedarf im Rücken dürfte sich so ein Kurs nicht nur eher rechtfertigen, sondern auch leichter organisieren lassen (MA9/y.2).

<sup>241</sup> Zum Beispiel beschränkt man sich bei Nutzung audiovisueller Medien oder digitalisierter Personenstandsregister in der Beratung bisher auf rein technische, die Bedienung betreffende Hinweise.

<sup>242</sup> Gesehen wird in einem Fall, dass die Bereitstellung moderner Medien im Archiv (Bsp. Film und Fernsehen) eine Erweiterung der Beratung im rechtlichen Feld (Urheber- und Verwertungsrechte) nach sich ziehen wird (MA4/z). Interessant ist auch der Aspekt, dass bei der Weitergabe von Digitalisaten bzw. digitalem Archivgut per E-Mail oder Upload-Server Informationen über den Kontext dieser Objekte im Bestand und in der Gesamt-Tektonik des Archivs nicht oder nur unzureichend mitgegeben werden, dass also das, was bei der persönlichen Nutzung im Normalfall die Beratung leistet, auf der Strecke bleibt (MA8/z).

<sup>243</sup> Vgl. MA2/dd.3.

gelenkt werden dürfen (MA8). Der Archivar unterbreitet Angebote, aber der Nutzer hat auch die Chance, sich hinreichend selbst zu informieren (MA3). Dass Forschende sich dabei gegenüber helfenden Ratschlägen ablehnend zeigen (Stichwort „Beratungsresistenz“), müsse man mit Blick auf die Eigenverantwortung des Nutzers hinnehmen (MA1). Für einen Teil der Gesprächspartner ist hingegen das Szenario vorstellbar, Nutzer z.B. durch ein Zuviel an Informationen zu überfordern, auch zu verschrecken (MA2; MA4; MA7). Aus Sicht eines Kollegen/einer Kollegin führt beispielsweise das Bündeln von allgemeiner Einweisung samt Klärung der Formalitäten und spezieller Beratung gleich am Anfang des ersten Besuchs meist zu einer Überforderung insbesondere der weniger archiverfahrenen Nutzer, die schon durch die ganz eigene Atmosphäre eines Archivs und das Ausfüllen eines Benutzungsantrages verunsichert sein können (MA6).<sup>244</sup> Die Konfrontation mit dem Gedanken der Abhängigkeit des Nutzers vom Archivar, eine Konstellation, die seitens der Nutzer durchaus beschrieben wird,<sup>245</sup> förderte unterschiedliche Beobachtungen und Auffassungen zu Tage: Beschrieben wird z.B., bereits mit der Unterstellung konfrontiert gewesen zu sein, Akten zu verstecken und absichtsvoll nicht vorlegen zu wollen (MA1<sup>246</sup>; MA4). Ein Kollege/eine Kollegin bestätigt aus eigener Erfahrung als Forschende/r, dass das Zurückhalten von Unterlagen realiter vorkommen kann (MA3). Für die Archivar-Nutzer-Beziehung wird aber umgekehrt auch die Belastung des „psychischen Haushaltes“ der Mitarbeiter durch die technische Überlegenheit der Nutzer (z.B. unerlaubtes Reproduzieren von Archivgut) oder Benutzungs- und Gebührenordnungen, die nicht alltagstauglich bzw. durchsetzbar sind, beschrieben und damit verbunden ein gefühltes hierarchisches Gefälle zwischen Nutzer und Archivar auch in der Beratung benannt (MA6; MA7). Mit der Frage des Vertrauens hängt ein letzter Aspekt zusammen, der hier noch anzuführen ist, die Frage der *Gleichbehandlung* der einzelnen Forschenden durch das Archiv und seine Mitarbeiter. Konsens dürfte im Grundsatz die Auffassung sein, dass die Benutzung ein Jedermanns-Recht ist und das Archiv seine Nutzer prinzipiell gleich zu behandeln hat und dass persönliche Befindlichkeiten dabei keine Rolle spielen dürfen (MA2<sup>247</sup>). Die Auffassung, dass die Dauer und Intensität einer Beratung immer auch nutzer- und themenabhängig ist (MA1), dürfte dem nicht entgegenstehen oder gar als Ungleichbehandlung zu

---

<sup>244</sup> Er/Sie leitet daraus die Praxis ab, erst am Ende einer ersten (Akklimatisierungs-)Phase in die spezielle Beratung zu gehen (MA6/c).

<sup>245</sup> Vgl. Kap. 2.5.

<sup>246</sup> Aus dieser Sicht beugt die Bereitstellung von Erschließungsdaten im Internet dem etwas vor (MA1/ dd.6).

<sup>247</sup> Z.B. verbieten sich Einschränkungen, weil man hinter einem Einsichtsbegehren politisch zweifelhafte Motive vermutet. Das Archiv ist nicht verantwortlich für das Produkt, das ein Nutzer aus den bereitgestellten Informationen fertigt (MA2/dd.7).

werten sein. Die Kollegen verweisen vielmehr darauf, dass eine Differenzierung bei den Nutzern notwendig ist: Archive müssten auch bei Wissenschaftlern im engeren Sinne stärker unterscheiden und ihre Beratung entsprechend anpassen, weil z.B. Philosophen, Juristen, Mediziner oder Naturwissenschaftler i.d.R. nicht die Kompetenzen in der Archivarbeit mitbringen, über die ein Historiker normalerweise verfügt (MA7). Gradmesser für die Intensität der Beratung ist hier also die oben skizzierte Zielstellung der archivischen Nutzerberatung, nämlich jeden Nutzer zur eigenständigen Forschung zu befähigen. Das bedeutet, von den realen Bedarfen auszugehen, und da diese naturgemäß unterschiedlich sind, treiben Archive bei der Beratung einen unterschiedlichen Aufwand. Und dennoch, dass der Kontakt mit den Nutzern nicht gänzlich frei ist von Wertungen und ganz subjektiven Aspekten, wird durchaus eingeräumt (MA6). Ein Kollege gibt z.B. an, dass der Beratungseinsatz auch vom Zweck, Umfang, von der potentiellen Qualität und Reichweite sowie von der Relevanz eines Arbeitsvorhabens für die Forschung abhängt; zudem spielen Gesichtspunkte wie das Auftreten des Nutzers (ob jemand z.B. fordernd-vereinnahmend agiert) oder der Anreise-Aufwand (ob jemand z.B. aus Übersee kommend eine zweite Forschungszeit vor Ort nicht leicht realisieren kann) in die Bewertung durch den Archivar hinein (MA3). In Bezug auf die *Intensität der Beratung* – diese Beobachtung erscheint abschließend bemerkenswert – bilden die Interviews letztlich zwei extreme Haltungen ab: Während an einem Pol tendenziell jene Wissenschaftler die größte Förderung erhalten, die an größeren Projekten (z.B. Dissertationen) arbeiten, weil sie nicht nur private Interessen verfolgen, sondern weil ihre Ergebnisse der Öffentlichkeit zugutekommen sollen (MA1; MA3), werden am anderen Pol vorzugsweise jene Nutzer gefördert, die die meiste Unterstützung benötigen, und das sind oft nicht die professionellen Wissenschaftler, von denen man ohnehin mehr erwarten kann, weil sie das nötige Handwerkszeug gefördert gelernt haben (oft von der Gesellschaft) und weil sie für ihre Forschungen i.d.R. nicht privat aufkommen müssen, sondern „öffentlich alimentiert“ (auf dotierten Stellen oder versehen mit Stipendien) arbeiten können.<sup>248</sup>

## 6.5 Fazit

In diesem Kapitel habe ich die Anmerkungen einiger Kollegen zur Beratungspraxis in ihren Archiven, zu möglichen Ansätzen einer organisierten Gestaltung der Nutzerberatung und zu den Leistungen, die mit der Beratung erreicht werden sollten, zusammengestellt. Die Be-

---

<sup>248</sup> Vgl. MA6/r und cc.

funde müssen nicht nochmals resümiert werden. Stattdessen sei abschließend noch auf die Einschätzungen der interviewten Kolleginnen und Kollegen in Bezug auf die zukünftige Rolle der Nutzerberatung hingewiesen. Ich hatte u.a. die Frage formuliert, ob wir das persönliche Beratungsgespräch im Lesesaal in Zukunft noch brauchen. Die Gesprächspartner zeigen sich hier mehr oder weniger einhellig. Obwohl der Wunsch, Archive orts- und zeitunabhängig, also digital über das Internet, nutzen zu können, seitens der Nutzer zusehends stärker artikuliert wird, bleibe der persönliche Kontakt wichtig (MA1; MA4; MA7) und die individuelle Beratung unerlässlich (MA1). Mindestens solange Archive analoges Archivgut im Lesesaal vorlegen, brauche man das mündliche Gespräch als „Hinführung zur Benutzung“ (MA2). Und da aufgrund der Bedeutung des analogen Originals jenseits von Digitalisaten die Nutzung im Archiv auch zukünftig bleiben werde, werde auch die Nutzerberatung im Lesesaal weiter relevant sein (MA3). Diesem Befund steht nicht entgegen, dass, weil die Nutzung zukünftig zusehends digital stattfinden wird, Archive neue Formen der Beratung und Begleitung entwickeln müssen, um das, was die direkte Interaktion im Beratungsgespräch bei der persönlichen Nutzung leistet auch im Falle der digitalen Nutzung via Internet zu ermöglichen (MA3; MA8). Insgesamt wird die Expertise der Archivare aus Sicht der Fachkollegen weiterhin gefragt sein. Die individuelle Beratung werde an Bedeutung sogar noch gewinnen, weil die Erwartungen der Nutzer (fertige Ergebnisse) und die angewandten Suchstrategien (Stichworte in Suchmaschinen) sich in der Zeit des Internets von dem, was Archive tun und leisten können, immer mehr entfernen (MA4; MA5; MA6<sup>249</sup>) und weil schon die schiere Masse der online verfügbaren Daten die Erfahrungen der Archivare unverzichtbar sein lässt (MA7). Werfen wir im folgenden Abschnitt einen korrespondierenden Blick auf die Antworten der interviewten Archiv-Nutzer.

---

<sup>249</sup> Aus Sicht eines Kollegen/einer Kollegin sollten Archive in die Beratung und den persönlichen Kontakt strategisch investieren und mehr Zeit dafür aufbringen, weil Archive tendenziell immer stärker vermitteln und übersetzen müssten, was sie sind und tun und wie man sie benutzt (MA6/I).

## 7 Nutzerberatung aus Sicht der Forschenden – Zusammenfassung der Interviews mit Nutzern von Archiven

### 7.1 Allgemeines

In den Vorbemerkungen zum empirischen Teil dieser Arbeit habe ich bereits darauf hingewiesen, dass alle Nutzer, die ich im Rahmen dieser Untersuchung interviewen konnte, Nutzerinnen und Nutzer des Kirchlichen Archivs Schwerin (gewesen) sind. Um die Aussagen dieser Gesprächspartner – vier Frauen und drei Männer, von der Studentin bis zum Ruheständler – in Bezug auf die Nutzerberatung besser einordnen zu können, habe ich zu Beginn der Interviews jeweils den aktuellen Nutzungszweck, den fachlichen Hintergrund und die Erfahrungen mit der Arbeit in Archiven abgefragt. Die diesbezüglichen Ergebnisse seien hier in einem ersten Abschnitt kurz zusammengestellt.

Alle sieben Nutzer verfolgten mit ihrem Forschungsvorhaben keine rein privaten, sondern wissenschaftliche Zwecke in dem Sinn, dass ihre Forschungsergebnisse in eine akademische Qualifikationsschrift und/ oder in eine Veröffentlichung einfließen sollten: Erarbeitet wurden eine Examensarbeit (N2<sup>250</sup>), zwei Dissertationen (N1; N7), zwei wissenschaftliche Buchveröffentlichungen (N3; N5) und zwei Ortschroniken (N4; N6). Entsprechend lassen sich die Interviewpartner der „wissenschaftlichen Forschung“ einerseits und der „heimat- bzw. ortsgeschichtlichen Forschung“ andererseits zuordnen, will man die jeweilige Nutzergruppe in klassischen Kategorien fassen. In Bezug auf den fachlichen bzw. beruflichen Hintergrund stehen vier Theologen (XX; XX; XX; XX), die zu einem kirchengeschichtlichen Thema geforscht haben, einer Historikerin (XX) und zwei Ingenieuren (XX; XX) gegenüber. Drei der Interviewpartner können eine Promotion nachweisen (XX; XX; XX). In der Frage der Archiv-Erfahrungen ergab sich ein breiter gefächertes Bild: Konnten vier der Gesprächspartner auf keine bzw. nur geringe Erfahrungen mit der Arbeit in Archiven zurückschauen (N2; N4; N6; N7), in drei Fällen hat sich die Berührung mit der Archivarbeit sogar erst durch das aktuell verfolgte Forschungsvorhaben ergeben (N2; N4; N7), verwiesen drei Nutzer auf eine längere, teils jahrelange Erfahrung (N1; N3; N5). Die Zahl der von den Nutzern jeweils bisher überhaupt konsultieren Archive schwankt sehr stark zwischen einem Archiv (N2) und mehr als 100 besuchten Häusern (N5).<sup>251</sup> Zwei der Forschenden haben dabei Archive (nahezu) aller Sparten

---

<sup>250</sup> Ich gebe die Interviews auch hier mittels Kürzel wieder und verweise auf die Dokumentation im Anhang (Kap. 13).

<sup>251</sup> Die weiteren Angaben: drei (N4); fünf (N7); wenige (N6); zweistellige Zahl (N1; N3).

kennengelernt (N3; N5), die übrigen Gesprächspartner neben mindestens einem kirchlichen Archiv (dem Kirchlichen Archiv Schwerin) das Bundesarchiv bzw. staatliche Archive inklusive der Einrichtungen des Bundesbeauftragten für die Stasi-Unterlagen (N1; N4; N7), kommunale Archive (N1; N6; N7), ein Adelsarchiv (N4) und das Archiv einer Religionsgemeinschaft (N1). Bemerkenswert ist noch, dass zwei der befragten Forscher in Archiven in England (N3) bzw. in Österreich und der Schweiz (N5) gearbeitet haben. Diese Erfahrungen sind am Rande in die Interviews eingeflossen.

## 7.2 Benutzung und Beratung in der Praxis

In den im Kern auf die Beratung konzentrierten Gesprächen habe ich die Archivnutzer in einem ersten größeren Interviewabschnitt nach ihren spezifischen Erfahrungen gefragt und dabei im Besonderen auf die erlebte Praxis und die Organisation der Nutzerberatung in den konsultierten Archiven fokussiert. In diesem Zusammenhang sei zunächst festgehalten, dass die Nutzer das Archiv durchgehend als einen Ort mit Dienstleistungsauftrag sehen. In Bezug auf die *Service-Orientierung*, die sich mit dem Schlagwort „Nutzerfreundlichkeit“ zusammenfassen lässt, werden Archive dabei sehr unterschiedlich beurteilt. Die Interviewpartner schildern hier gute Erfahrungen, aber auch eine nicht geringe Zahl wenig positiver Erlebnisse. Teilweise hat man Archive überhaupt nicht als serviceorientierte Dienstleister, die für die Öffentlichkeit da sein wollen, erlebt und in dieser Hinsicht Nachholbedarf angezeigt (N5; N6; N7). Dennoch, und das sei hier lediglich nebenbei bemerkt, wird die Arbeit im Archiv grundsätzlich gemocht, die Frage nach der Zukunft der Nutzung und Beratung im Archiv brachte da eindeutige Statements zu Tage. Die Gründe dafür sind im Übrigen verschieden.<sup>252</sup> Dass Archive dabei im Vergleich mit anderen Informationseinrichtungen wie öffentlichen Bibliotheken zwar als deutlich abgeschlossener, aber auch als viel persönlicher erlebt werden (N1), war ein anderer, tatsächlich nicht erwarteter Ertrag aus den geführten Gesprächen mit den Nutzern.<sup>253</sup>

---

<sup>252</sup> Angeführt werden der Umgang mit dem Original (Haptik, Geruch) (N2; N3; N5), die Tatsache, dass die Arbeit mit Papier manchmal einfacher ist, als sich durch sehr viele Digitalisate zu arbeiten (N2), die Abwechslung, die das Arbeiten vor Ort darstellt, und die Chance, für den Raum, in dem das Archivgut entstanden ist und aus dem durch Forschung Geschichte entsteht, ein Gespür zu bekommen (N1; N3; N7), dass Archivarbeit persönliche Kontakte ermöglicht (N6).

<sup>253</sup> Dass Archive im Vergleich mit Bibliotheken, die offene, frei zugängliche Informationsorte, Lehr-, Lern- und Begegnungsorte für jedermann sind oder sein wollen, i.d.R. höhere Einstiegshürden haben, abgeschlossener Orte sind, wird wegen der größeren Schutzbedürftigkeit der Archivalien (Unikate), dem anderen Nutzerkreis

Mit Blick auf die Nutzerberatung ist nun bemerkenswert, dass das individuelle Gespräch von der Mehrzahl der Nutzer als Ausnahme in den Archiven beschrieben wird (N1<sup>254</sup>; N4; N5; N6; N7). Zum Teil war nicht einmal bekannt, dass mindestens das Angebot einer Erstberatung zu den üblichen Dienstleistungen von Archiven gehört (N2; N4; N6). Den geführten Interviews nach zu urteilen ist die spezielle Beratung keine selbstverständliche Praxis in vielen Archiven – ein Befund, der sich im Rahmen dieser Untersuchung freilich nicht weiter überprüfen lässt. In Bezug auf das persönliche Erleben der Erstberatung und der weiteren Begleitung durch einen Archivar während der Benutzung schildern die befragten Nutzer sehr unterschiedliche Erfahrungen: Der Beschreibung negativer Erlebnisse – des Eindrucks, den normalen Betrieb zu belästigen und unerwünscht zu sein, des Gefühls eines deutlichen hierarchischen Gefälles zwischen Archivar und Nutzer (N5) und der Erfahrung, bei konkreten Fragen keine oder nur widerwillig Hilfe zu erhalten und mit offenbar überarbeiteten oder lustlosen Mitarbeitern konfrontiert zu sein (N7) – stehen Schilderungen ganz positiver Erfahrungen teilweise derselben Nutzer gegenüber: das Gefühl, willkommen zu sein und, wo immer möglich, Hilfestellung zu erhalten (N5; N7); die Gesprächspartner werden als kompetent und entgegenkommend beschrieben (N1; N4), als freundlich, interessiert, zuvorkommend und hilfsbereit sowie jederzeit ansprechbar empfunden (N1; N2) und als professionell, sehr nett, sehr zurückhaltend erlebt (N3); die Beratung in den Fällen, wo sie in Anspruch genommen wurde, wird als „sehr nette, unkomplizierte und wenig bürokratische Viertelstunde“ beschrieben.<sup>255</sup> Auch diese Auskünfte lassen sich schwerlich überprüfen, sie seien als Schlaglichter individuellen Erlebens der Benutzung von Archiven hier aber wenigstens genannt.

Ich habe die Nutzer weiter nach der erlebten Organisation von Benutzung und Beratung in den besuchten Archiven gefragt.<sup>256</sup> In den Häusern, in denen die Benutzer beraten werden, hat man die Nutzerberatung i.d.R. als Erstberatung *und* Begleitung während der Benutzung erlebt (N1; N2; N3; N5; N7) – über die Intensität ist hier keine Aussage zu treffen. Der übliche

---

und dem größeren Aufwand in der Bereitstellung als nachvollziehbar und nicht störend empfunden (N1; N3; N4).

<sup>254</sup> Ein/e Nutzer/in gibt allerdings an, dass durch den schriftlichen Kontakt vorab und die persönliche Begrüßung durch den entsprechenden Mitarbeiter im Archiv immer klar gewesen sei, dass es einen persönlichen Ansprechpartner gibt, den man fragen kann (N1/c).

<sup>255</sup> Vgl. N3/b.

<sup>256</sup> Natürlich ist hier in Rechnung zu stellen, dass die Auskünfte die Organisation in den in der Summe vielen konsultierten Archiven unter Umständen nur stark selektiv widerspiegeln. Gerade die Nutzer, die bereits mehrere oder eine Vielzahl von Archiven besucht haben, werden – zumal aus der Erinnerung – lediglich ausgewählte Erfahrungen geschildert haben, erst recht, wenn sie auf jahrelange Archivarbeiten zurückblicken können.

(zeitliche) *Verlauf* einer persönlichen (Erst-)Benutzung eines Archivs wird dabei im Allgemeinen mit folgenden Elementen beschrieben:

- Klärung der Formalitäten (Benutzungsantrag etc.);
- organisatorisch-technische Einweisung in die Arbeit im Lesesaal (Ablauf der Benutzung, Lesesaal-Ordnung usw.);
- ggf. Beratungsgespräch mit einem Facharchivar (Erstberatung);
- ggf. weitere Kontakte mit einem Facharchivar während der Benutzung (bedarfs- oder situationsbezogene weitere Beratung, Abschlussgespräch).

Die Erstberatung fand dabei i.d.R. vor der Benutzung des Archivgutes statt, auch wenn dieses bereits vorab bestellt wurde und bei Beginn der Nutzung unmittelbar bereitlag (N3; N6; N7). In Bezug auf den *Ansprechpartner* ergibt sich aus den Gesprächen kein klares Bild: Während drei Nutzer davon berichten, in aller Regel einen festen Gesprächspartner gehabt zu haben (N1<sup>257</sup>; N2; N7), geben zwei Forschende an, von verschiedenen Mitarbeitern beraten worden zu sein (N4; N6). Auch die Angaben zum *Ort*, in welchem die Beratung erfolgte, sind heterogen: I.d.R. fanden die Beratungsgespräche im öffentlichen Bereich der Archive statt – im Lesesaal oder im Empfangsbereich bzw. Vorraum zum Lesesaal (N1; N2; N4; N7) – was mehrheitlich negativ bewertet wird: als störend für andere Nutzer (N1; N4) oder als ablenkend, unruhig und für ein konzentriertes Gespräch ungünstig (N2; N7).<sup>258</sup> Daneben wird häufig das Büro des beratenden Archivars als Ort des Beratungsgesprächs genannt (N3; N5; N7) – die Bewertung ist hier konträr: Wird das Büro in einem Fall als passend empfunden, weil man dort in Ruhe sprechen kann und niemanden stört (N5), wird im Blick auf das Büro im anderen Fall beschrieben, dass man sich als Eindringling im Arbeitsbereich der Mitarbeiter empfindet (N3). Von einem separaten Raum, in dem sie Beratungsgespräche erlebt hat, berichtet nur eine Nutzerin (N3). Die Liste der *Hilfsmittel* zur Archivarbeit, die in der Beratung Verwendung fanden bzw. auf die hingewiesen worden ist, dürfte unvollständig sein. Genannt werden hier lediglich die analogen (N1<sup>259</sup>; N6; N7) und die digitalen Findmittel (N2; N7) sowie die Präsenzbibliothek im Lesesaal (N6). Ein/e Nutzer/in erwähnt, dass er/sie die Beratungen i.d.R. als reines Gespräch erlebt hat (N3). Gefragt nach der *Rolle der Lesesaal-*

---

<sup>257</sup> Meist übernahm der Mitarbeiter die Beratung und Begleitung während der Benutzung, mit dem der/die Nutzer/in bereits im Vorfeld des persönlichen Besuchs in Kontakt stand (N1/e).

<sup>258</sup> Für eine/n Nutzer/in ist das Ambiente „in Ordnung“, weil der Publikumsverkehr in kleinen Archiven nicht so groß sei (N6/d.5).

<sup>259</sup> Ein/e Nutzer/in gibt an, dass ihm/ihr dabei nicht klar geworden sei, warum man diese konsultieren sollte (N1/d.6).

*Aufsicht* in Bezug auf die Beratung geben die interviewten Nutzer an, diese im Allgemeinen als Mitarbeiter erfahren zu haben, mit dem man die meiste Zeit zu tun hat, der als erster Ansprechpartner in allen Fragen fungiert und bei Bedarf den Kontakt zu anderen Mitarbeitern vermittelt (N3; N4; N5). Schließlich lässt sich aus den Auskünften der befragten Nutzer auch auf die Frage nach möglicherweise beobachteten Unterschieden in der Beratungspraxis zwischen kleinen und großen Archiven kaum etwas Allgemeineres entnehmen: Hingewiesen wird hier lediglich darauf, dass die Unterstützung der Nutzer in kleinen Häusern intensiver und individueller sein kann (N1; N3), u.a. weil die Kenntnis der Bestände bei den Mitarbeitern tiefer sei, da sie diese selber erschlossen haben, und weil der Kontakt zwischen Nutzern und Mitarbeitern i.d.R. direkter sein könne, da keine anderen Mitarbeiter oder Abteilungen zwischengeschaltet sind (N1). Daneben merken zwei der Gesprächspartner an, dass man es in großen Häusern mit einem oft größeren Grad an organisatorischer Differenzierung eher mit Spezialisten zu tun habe, was die Qualität der Beratung einschränken kann, weil der Spezialist von jenen Bereichen, für die er nicht zuständig ist, unter Umständen wenig Kenntnis hat, für die Nutzerberatung der Blick über Bereichs- und Bestände-Grenzen hinweg aber zentral sei (N3; N5).

### **7.3 Gestaltungsoptionen**

Mit den Angaben zur Praxis in den diversen Archiven verwoben sind mitunter bereits Urteile und sogar Wünsche zur organisatorischen Gestaltung der Nutzerberatung, nach denen ich in einem dritten Abschnitt der Interviews dann noch einmal speziell gefragt habe. Die einschlägigen Befunde seien im Folgenden zusammengestellt. Bemerkenswert erscheint mir dabei zunächst der allgemeine Hinweis eines Nutzers/einer Nutzerin, dass eine gute und klare Organisation der Benutzung mit eingespielten Abläufen etwas ganz wichtiges für ihn/sie sei: Als Nutzer kenne man dann die Vorgänge und könne sich einfach einfügen, auf seine Forschungen konzentrieren und die Arbeitszeit intensiv nutzen.<sup>260</sup>

Sehen wir uns zuerst die Frage nach der *Bedeutung der Erstberatung und der Begleitung* der Forschenden bei der Benutzung an. Hier ist zunächst festzuhalten, dass eine spezielle Beratung im Rahmen des ersten Besuchs in einem Archiv – die Erstberatung oder das „Aufnahmegespräch“ (N5) also – von der Mehrzahl der befragten Nutzer als gut bzw. wichtig be-

---

<sup>260</sup> Vgl. N3/f.

geschrieben wird (N2<sup>261</sup>; N3; N4; N5; N7). Für nützlich wird dabei gehalten, wenn bereits vor dem persönlichen Besuch im Archiv auf das Angebot einer Beratung verwiesen werden würde (N1; N2) und wenn sogar ein Termin mit einem der Archivare vereinbart werden könnte (N1<sup>262</sup>; N5). In diesen Zusammenhang gehört auch die Rückmeldung, dass für Nutzer und gerade für „Einsteiger“ in die Archivarbeit die Ankündigung, dass es ein Gespräch mit einem Archivar geben wird, einschüchternd sein kann, v.a. wenn nicht zugleich Grund und Charakter des Gesprächs mitgeteilt werde (N2). Das Angebot einer Beratung sollte also sensibel vermittelt werden. Wichtig scheint weiterhin festzuhalten, dass nicht jeder Nutzer eine Erstberatung in Anspruch nehmen möchte, d.h. unter Umständen ist lediglich die prinzipielle Ansprechbarkeit eines Archivars bei Bedarf gewünscht (N1). Die Beratung sollte also lediglich als Option angeboten werden. Über die Erstberatung hinaus halten die meisten Gesprächspartner eine Begleitung bei der Benutzung, etwa die Möglichkeit, dass es während des Forschungsaufenthalts bei Bedarf weitere Gespräche geben kann, oder die Praxis, bei längeren Aufenthalten von Seiten des Archivs regelmäßig nach dem Stand der Forschungen gefragt zu werden, für wünschenswert (N2; N4; N5; N6; N7), wobei die Intensität der Begleitung sicherlich sehr unterschiedlich bewertet werden dürfte. So hält ein/e Nutzer/in die Verfügbarkeit eines Archivars bei Bedarf für ausreichend und lehnt eine engere Begleitung bzw. Betreuung für sich ab, auch solle es einen Austausch am Ende der Benutzung nur geben, wenn das vom Nutzer so gewünscht ist (N3).

Hier sind wir bei den *Grenzen der beratenden Begleitung*: Ein nennenswerter Teil der Gesprächspartner „möchte nicht zu viel umsorgt werden“, die Begleitung sollte nicht zu eng sein (N1; N3; N7). Dahinter steht die Beobachtung oder Befürchtung, dass der Kontakt mit dem Archivar oder den Mitarbeitern zu intensiv und störend sein kann und dass man als Forscher, gerade wenn man unter Zeitdruck steht, aufgehalten wird (N1; N3; N4; N7). Ein/e Nutzer/in formuliert entsprechend direkt: „Also, wenn ich jetzt so oft das Wort ‚beraten‘ höre, dann muss ich echt sagen, ich bin ja froh, dass ich nicht so viel beraten wurde, ich glaube, dass hätte mich total genervt, dass da ständig jemand kommt und mich irgendwie was fragt oder mir helfen will, oder – nee ich muss das lesen, ich brauch jetzt Zeit hierfür, danke,

---

<sup>261</sup> Ein/e Nutzer/in schildert, dass er/sie angesichts der Aktenlage zunächst überfordert gewesen und „gefühlte ins Schwimmen gekommen“ sei, das Beratungsgespräch ihn/sie dann aber „persönlich ziemlich gestärkt und [ihm/ihr] weitergeholfen“ habe, „er/sie [habe] dann so einen Anker, eine Boje gesehen“ (N2/d.2).

<sup>262</sup> Arbeitszeittechnisch sei das auch für den Archivar von Vorteil, der ein Zeitfenster blocken kann (N1/h).

ich melde mich in drei Stunden wieder oder morgen, so.“<sup>263</sup> Es genügt also offenbar, wenn seitens des Archivs das Angebot formuliert wird, bei Bedarf erneut ins Gespräch zu gehen, und wenn der Nutzer dieses kurzfristig annehmen kann (N1; N5; N7). Von einem Teil der Befragten wird dabei im Übrigen die regelmäßige passive Nachfrage des betreuenden Archivars, „ob alles in Ordnung ist“, wodurch dieser Gesprächsbereitschaft signalisiere und der Nutzer frei sei darauf einzugehen, als gut empfunden (N4; N5; N7). Nicht zu vernachlässigen ist hier aber die gegensätzliche Auffassung, dass dieses Nachfragen auch stören kann, wenn man zum falschen Zeitpunkt gefragt und dann im konzentrierten Arbeiten unterbrochen wird (N1; N2). Überhaupt sieht man z.T. eher den Nutzer in der Pflicht, initiativ zu werden, um Informationen zu erhalten oder schlicht den Bedarf an einem Gespräch anzuzeigen (N2; N3; N4).

Im Blick auf die Erstberatung habe ich weiter nach möglichen Präferenzen in Bezug auf den *Zeitpunkt* für ein solches erstes beratendes Gespräch – vor der Einsichtnahme in das bereitliegende Archivgut oder im Zuge der Benutzung – gefragt. Aus den Interviews ergibt sich hier kein homogenes Bild: Während ein Nutzer die Beratung vor der Akteneinsicht als letztlich am dienlichsten beschreibt (N3<sup>264</sup>), sehen andere durchaus Vorzüge darin, erst im Verlauf der Einsichtnahme beraten zu werden (N1; N2<sup>265</sup>). Ein/e Nutzer/in hält die Beratung vor der Benutzung der bestellten Archivalien sogar für nicht erforderlich (N4<sup>266</sup>), ein/e andere/r sieht Vor- wie Nachteile bei beiden Varianten und verweist auf den Stellenwert des jeweiligen Archivs im Forschungsvorhaben, weshalb sich *der* geeignete Zeitpunkt nicht allgemein definieren lasse (N7<sup>267</sup>). Tendenziell dürfte die folgende Praxis unter den Interviewpartnern den meisten Zuspruch finden: Die organisatorisch-technischen Fragen sollten vor dem persönli-

---

<sup>263</sup> N1/r.

<sup>264</sup> Schildert sowohl die Neigung, vor neuem Input durch ein Gespräch erst einmal Einsicht in die bestellten Archivalien zu nehmen, um seinen/ihren „Arbeitsstau“ loswerden, als auch die Gefahr, dadurch an der falschen Stelle anzusetzen und falsche Prioritäten zu setzen; er/sie plädiert letztlich für eine *kurze* Beratung vor der Akteneinsicht (N3/d.2).

<sup>265</sup> Verweist auf die Erfahrung, dass das Erstgespräch in einem Fall aus terminlichen Gründen erst nach der Einsichtnahme stattfinden können und dass das kein Nachteil gewesen sei, weil er/sie dadurch seinen/ihren Blick auf das Material nicht von vornherein eingeschränkt habe und im Gespräch mit dem Archivar seine/ihre eigenen Interessen dann besser formulieren und stärker bewahren können, als das ohne einen ersten Material-Einblick möglich gewesen wäre (N2/d.2).

<sup>266</sup> Für den/die Befragte/n ist allerdings vorstellbar, dass es Nutzer gibt, die das brauchen, weil sie z.B. nicht einmal Erfahrung haben im historischen Arbeiten oder in der Arbeit in Bibliotheken, geschweige denn in Archiven (N4/ d.2).

<sup>267</sup> Befindet sich die zentrale bzw. ein großer Teil der relevanten Überlieferung in dem betreffenden Archiv, dann sei eine Erstberatung vor der Einsichtnahme sinnvoll, oder hat das Archiv nur ergänzende Funktion im Forschungsvorhaben, dann könne eine Beratung je nach Bedarf auch nachgestellt werden oder ganz entfallen (N7/d.2). Darauf, dass der Zeitpunkt der Beratung vom Forschungsthema abhängt, verweist auch N3/d.2.

chen Besuch weitgehend geklärt werden können, um den Besuch gut vorzubereiten und effizient zu gestalten.<sup>268</sup> Die persönliche Benutzung beginnt dann mit einem ersten Beratungsgespräch, das der Einsichtnahme in bestellte Archivalien vorgeschaltet ist, u.a. um bei der Priorisierung der einschlägigen Bestände sicherer zu sein und die Bearbeitungsreihenfolge der vorgelegten Verzeichnungseinheiten besser planen zu können (N3). Dieses Erstgespräch sollte kurz gehalten werden, weil der Nutzer – ob aus Interesse oder auch Eile – darauf harrt, Einsicht in die vorgelegten Archivalien zu nehmen (N1; N3).<sup>269</sup> Für Anschlussfragen, die sich im Zuge der Akteneinsicht ergeben können, sollte es dann später im Verlauf der Benutzung die Möglichkeit geben, erneut mit einem Archivar ins Gespräch zu gehen (N3), auch um bei Bedarf noch einmal „abgefragt“ oder „aufgefangen“ zu werden (N1). Die Nutzer wünschen sich hier, das scheint mir der Grundtenor der Interviews in dieser Frage zu sein, ein hohes Maß an Bewegungsfreiheit und eine bedarfsgerechte Unterstützung durch das jeweilige Archiv im spezifischen Benutzungszusammenhang.

Die Nutzer-Orientiertheit, die sich hinter diesen Erwartungen verbirgt und die vom Archiv eine durchaus hohe Flexibilität verlangt, zeigt sich auch in den Antworten auf die Frage nach der *Ansprechbarkeit* eines Facharchivars. Danach gefragt, ob man während der Benutzung einen festen Gesprächspartner bevorzugen würde, sprachen sich die meisten Nutzer dafür aus (N1; N2; N3; N5; N6; N7) – z.B. um sich bei wechselnden Ansprechpartnern nicht immer wieder erklären zu müssen (N3) und obwohl durchaus gesehen wird, dass man dann in Spezialfragen unter Umständen nicht mit dem jeweiligen Spezialisten, den es im Haus geben kann, zu tun haben würde (N3; N4<sup>270</sup>). Die Möglichkeit, kurzfristig mit dem Ansprechpartner ins Gespräch gehen zu können, wird von einem Teil der interviewten Nutzer als wünschenswert markiert (N2; N4; N5) – u.a. mit Verweis auf den Zeitfaktor bei der Benutzung (man kommt in einem Problem nicht weiter) (N4). Andere Gesprächspartner halten es dagegen für verständlich, dass eine Art Verfügbarkeit auf Abruf während der Benutzungszeiten von den Archiven kaum gewährleistet werden kann, zumal es fast keine Frage gebe, die sofort

---

<sup>268</sup> Dagegen wird in einem Fall die Option, Aspekte der Erstberatung (telefonisch oder schriftlich) schon vor dem Besuch zu klären, um dann direkt mit der Einsichtnahme beginnen zu können, verworfen, weil die inhaltliche Beschäftigung mit dem Forschungsthema anders als die organisatorische Planung erst unmittelbar vor der Benutzung im Archiv erfolge (N3/d.2).

<sup>269</sup> Hier sei angemerkt, dass der Zeitumfang der Erstberatung nur in einem Interview zur Sprache gekommen ist: Die von archivfachlichen Arbeitshilfen wie in der BKK-Richtlinie (vgl. BUNDESKONFERENZ DER KOMMUNALARCHIVE 2012: 6) angesetzten 20–60 Minuten für eine spezielle Nutzerberatung werden von N1 als ausreichend empfunden (N1/h.4).

<sup>270</sup> An den jeweiligen Spezialisten verwiesen zu werden, ist einem Nutzer wichtiger, auch wenn damit wechselnde Gesprächspartner verbunden sind (N4/d.3).

beantwortet werden muss (N1; N3). Die Frage, ob eine feste Präsenz- oder *Beratungszeit* eines Facharchivars vorstellbar ist, also die Verfügbarkeit einer Fachkraft zusätzlich zur Lesesaal-Aufsicht zu festen Zeiten während der Archivöffnung, wird von den Interviewpartnern, die darauf eingegangen sind, eher skeptisch gesehen: In kleinen Archiven hält man das für unnötig und nicht hilfreich, da dann i.d.R. nicht der Spezialist oder kompetente Ansprechpartner in einem Sachverhalt zur Verfügung stehen würde (N4). Obwohl man sich darauf einstellen könnte (N5), wird die flexiblere Variante, bei Bedarf kurzfristig in Kontakt mit dem festen Ansprechpartner zu kommen, bevorzugt, nicht zuletzt weil es zu einer Art Beratungstau oder „Wartezimmer“-Situation (N2) kommen könnte, wenn zu einer festen Zeit mehrere Nutzer zugleich beraten werden wollten. Eine bei den Interviewpartnern unbestritten wichtige Funktion in der Organisation der Benutzung nimmt die *Lesesaal-Aufsicht* ein. Für geeignet hält man eine Persönlichkeit – ich gebe hier die präzise Beschreibung eines Nutzers wieder – die aufmerksam ist und von sich aus wahrnimmt, wenn Hilfe benötigt wird, die aber nicht autoritär agiert und die Nutzer gewissermaßen überwacht und die bei Bedarf eben als Vermittler zu den anderen Mitarbeitern bzw. Facharchivaren im Hintergrund fungiert (N5). Der schnelle und unkomplizierte Verweis auf einen anderen, potentiell auskunftsfähigen Mitarbeiter in dem Fall, wo man eine Frage nicht selbst beantworten kann, wird als zentral erlebt – vertrauensfördernd und v.a. auch zeitsparend (N1). Dazu sollte jeder Mitarbeiter, der den Lesesaal-Dienst versieht, eine gute Übersicht über die Zuständigkeiten und Schwerpunkte, aber auch die An- und Abwesenheitszeiten der Kollegen im Haus haben, um entsprechend kompetent verweisen zu können (N4).

Ich habe die Interviews weiterhin dazu genutzt, um nach den Wünschen und Erwartungen in Bezug auf die Rahmenbedingungen der Nutzerberatung zu fragen. Im Hinblick auf den *Ort des Gesprächs* ist an anderer Stelle bereits deutlich geworden, dass sich die Nutzer in der Mehrzahl einen Raum wünschen, in dem man niemanden anderes stört und selbst weitgehend ungestört in Ruhe und konzentriert auch sensiblere Aspekte besprechen kann (N1; N2; N3; N4; N7). Ein spezieller Raum für die Nutzerberatung wird dabei dem Büro des beratenden Mitarbeiters vorgezogen. Sehr deutlich wird in den Gesprächen weiterhin, dass die *Beitstellung von Informationen rund um die Archivbenutzung im Internet* zentral für die meisten Nutzer ist. Der schriftliche wie auch der telefonische Kontakt mit dem Archiv werden demgegenüber als nachrangig eingeschätzt: Für zusätzliche Investitionen in den Umfang oder die Qualität der schriftlichen Korrespondenz sieht man persönlich keinen Bedarf (N4;

N5; N6).<sup>271</sup> Archive sollten lediglich erreichbar sein (N3) und auf schriftliche Anfragen in angemessener Zeit reagieren (N7), wobei da meistens keine tagesaktuelle Rückmeldung erwartet wird (N1). Und die telefonische Beratung wird von einem Teil der befragten Nutzer gar nicht benötigt (N1; N4; N6). Zwar geben andere Nutzer an, den telefonischen Kontakt schon als hilfreich erfahren zu haben (N3; N5<sup>272</sup>; N7), dabei bleibt in den Interviews jedoch offen, ob hier lediglich an die Vorteile bei organisatorischen Fragen gedacht war oder tatsächlich an eine individuelle telefonische Beratung. Der Grundtenor der Interviews jedenfalls ist, dass eine gute Vorbereitung der Archivrecherche im Vorfeld der persönlichen Benutzung möglich sein muss, und hier kommt eben der Bereitstellung jeglicher dienlicher Informationen im Internet eine Schlüsselrolle zu (N3; N4; N6) – gerade auch aus arbeitsökonomischen Gründen, denn wissenschaftliche Forschung findet nicht selten unter Zeitdruck statt. Die Arbeit im Archiv soll daher möglichst effizient erfolgen und der Druck zur Effizienz steigt noch, wenn die Forschenden eine weitere Anreise zum Archiv haben und Anschluss-Besuche vor Ort nicht (einfach) möglich sind. Angeregt wird zunächst, dass Archive ihre Angebote und Leistungen auf der Website bekannt- oder transparenter machen sollten (N2; N5; N7). Für nützlich hält man dabei auch personalisierte Hinweise dahingehend, dass die einzelnen Mitarbeiter vorgestellt werden – mit Foto und so, dass ihre individuellen Arbeitsschwerpunkte und fachlichen Kompetenzen nachvollziehbar sind, sodass der Nutzer die Mitarbeiter im Haus einordnen und bei Bedarf selber nach konkreten Ansprechpartnern suchen kann (N7). Begründet wird das v.a. damit, dass insbesondere neuen Nutzern eines Archivs die Strukturen desselben und die Zuständigkeiten und Qualifikationen der Mitarbeiter, wer also in welchen Fragen auskunftsfähig und am besten anzusprechen ist, oftmals unklar sind und dass die Schwierigkeiten z.T. schon bei der Funktion des Diensthabenden im Lesesaal beginnen (N1; N2; N6; N7). Hier sehen einige Befragte Nachbesserungsbedarf (N3; N6; N7) und regen u.a. an, auf der Internetseite, aber auch durch Informationsmaterialien im Lesesaal, deutlicher über Namen und Funktionen zu informieren (N3; N7). Schildchen mit kurzen Angaben zur Person werden mindestens bei der Lesesaal-Aufsicht als hilfreich angesehen (N1; N3; N4; N6).

---

<sup>271</sup> Dagegen betont ein/e Nutzer/in, dass ihm/ihr die Ansprechbarkeit eines Mitarbeiters im Vorfeld der persönlichen Benutzung und auch nach dem Besuch vor Ort wichtig ist (N1/m.2).

<sup>272</sup> Aus Sicht eines Nutzers/einer Nutzerin hängt das stark von den Kompetenzen des Archivars ab. Die telefonische Beratung könne v.a. dort nützlich sein, wo Archive über Spezialisten verfügen. Nach seiner/ihrer Einschätzung ist das in kleinen Archiven aber i.d.R. nicht der Fall (N5/m.3).

Daneben regt ein Teil der Befragten den Ausbau der *Hilfsmittel* zur Benutzung und des entsprechenden Web-Angebots an. Verwiesen wird dabei explizit auf:

- Informationen zur Verwaltungsgeschichte des Archivsprengels – wünschenswert sei in Bezug auf die einzelnen Bestände z.B. eine grafisch gut aufbereitete Übersicht über die Strukturen der Verwaltung und das hierarchische Verhältnis der einzelnen Ebenen zueinander (N1);
- Hinweise auf Veröffentlichungen und unveröffentlichte Studien, die aus den Beständen des Archivs erarbeitet sind (N5);
- und ein Glossar, das hilft, sprengelspezifische historische Termini einordnen zu können (N5).

FAQs werden als ein nützliches Angebot, das sich mit begrenztem Aufwand erarbeiten lasse, aufgefasst (N5). Grundsätzlich wird aber auch darauf hingewiesen, dass es nicht nur um den Umfang der im Internet bereitgestellten Informationen geht, sondern dass durchaus auch die Qualität als Optimierungsoption anzusehen ist: Eine übersichtliche und nutzerfreundliche Präsentation könne helfen, Frustration beim Nutzer zu vermeiden (N1<sup>273</sup>). Betont wird im Übrigen verschiedentlich, dass wichtige Informationen zur Benutzung nicht nur online bereitgestellt werden sollten, sondern auch in analoger Form mit Informationsmaterialien anderer Art (N1; N5; N6), weil es Nutzer gibt, die nicht mit dem Computer arbeiten, weil die Nutzer im Lesesaal nicht auf das Internet zugreifen können oder schlichtweg weil die Internet-Anbindung mancher Regionen zu wünschen übrig lässt (N6).

Gefragt habe ich die Interviewpartner schließlich nach weiteren Angeboten, mittels derer sich die Nutzerberatung im Archiv unterstützen oder gar entlasten ließe. Hier werden zunächst *Einführungskurse* in die Archivarbeit, auch online-Tutorials, als möglicherweise nützliche Optionen genannt (N1; N5; N7).<sup>274</sup> Allerdings werden auch Zweifel vorgebracht: Kurse und Tutorials könnten zwar hilfreich sein, es dürfe aber bezweifelt werden, dass die typische Nutzerklientel kleiner Archive solche Angebote nutzt und dass dafür in kleinen Häusern Mittel da sind (N6). Auch wird mit Blick auf den Vorbereitungsaufwand ein Nutzen nur für jene Archive gesehen, die – vergleichbar den Hochschulbibliotheken zu Semesterbeginn – zu bestimmten Zeiten mit einem größeren Bedarf durch eine zahlenmäßig angemessene Nutzergruppe rechnen können (N4). Um Archive öffentlicher zu machen bzw. in die Archivarbeit einzuführen, werden darüber hinaus Tage der offenen Tür oder die Beteiligung am Tag der Archive und anderen kulturellen Veranstaltungen ins Spiel gebracht (N1; N5; N7).

---

<sup>273</sup> Ein/e Nutzer/in verweist beispielhaft auf die Tatsache, dass Informationen zum Archiv auf der Internetseite des Trägers oft gar nicht so leicht zu finden sind (N1/m.1).

<sup>274</sup> Ein/e Nutzer/in hält solche Angebote nicht für nötig (N2/o).

Einen Rundgang durch das Archiv oder wenigstens einen kurzen Blick in den nichtöffentlichen Bereich als Teil der Erstberatung finden manche Nutzer interessant (N1; N2; N3; N6; N7<sup>275</sup>), halten so ein Angebot aber nicht für nötig (N3; N4) oder würden es nicht in Anspruch nehmen, wenn es zu Lasten der eigenen Arbeitszeit geht (N1). Die Verwendung weiterer Kanäle zum Zwecke der Information und Beratung der (potentiellen) Nutzer durch Archive – verwiesen wird auf Skype, Chat, Youtube, Facebook, Messenger-Dienste usw. – kann in Bezug auf den Nutzen nicht eingeschätzt werden (N4) oder wird nicht für notwendig befunden (N2; N3; N5; N7). Ein/e Nutzer/in warnt aufgrund des Pflege-Aufwandes und der organisatorischen, technischen und anwendungspraktischen Überforderung im Alltag sogar explizit davor (N6).<sup>276</sup> Aus den Gesprächen ergibt sich letztlich deutlich der Eindruck, dass mindestens kleine Archive ihr Augenmerk auf die Stabilisierung und den Ausbau des „klassischen“ (digitalen) Informationsangebotes richten sollten, statt ein Engagement in den sozialen Medien in den Blick zu nehmen (N2). Bemerkenswert scheint mir in diesem Zusammenhang abschließend noch die Tatsache, dass die Bereitstellung von Bestands- und Erschließungsinformationen im Internet in keinem der Nutzer-Interviews eine nennenswerte Rolle gespielt hat. Nur von einem/r Nutzer/in wird als Nachteil vermerkt, wenn Archive ihre Bestände und Erschließungsdaten nicht online bereitstellen, sodass der Nutzer selbst recherchieren kann, sondern bei der Suche nach relevanten Unterlagen auf die Auskunft des Archivs angewiesen ist (N2). Hier kann ich mit Blick auf die sonstigen Aussagen der Gesprächspartner nur vermuten, dass sie in ihrer Beantwortung entsprechender Fragen von der Verfügbarkeit und Recherchierbarkeit der Archivbestände über Online-Findbücher, Datenbanken oder Portale schlichtweg ausgegangen sind.

#### **7.4 Mindestleistungen der Beratung**

Das in der vorliegenden Arbeit erörterte Problem, wie sich die Nutzerberatung in kleinen Archiven organisieren lässt, sollte nicht losgelöst von der Frage behandelt werden, wie eine gute Beratung eigentlich aussehen kann. Eine nutzungs- bzw. nutzerorientierte Betrachtung kann dabei nicht an der Frage vorbeigehen, welche Kompetenzen die Archive von ihren Nutzern eigentlich erwarten können. Ich habe in den Interviews daher auch nach dem Bedarf der Nutzer, nach den inhaltlichen Erwartungen und nach Grenzen und möglichen

---

<sup>275</sup> Ein/e Nutzer/in merkt an, dass das auch die Mitarbeiter Zeit kostet (N7/k.8).

<sup>276</sup> Lediglich für einen Newsletter oder eine Mailingliste zu Informationszwecken ergeben sich in den Interviews Fürsprecher (N1/o; N5/o).

Fehlern bei der Nutzerberatung gefragt. Die Interviews fördern hier einige bemerkenswerte Befunde zu Tage.

Deutlich wird zunächst, dass Archive in Bezug auf ihre *Nutzer und deren Kompetenzen differenzieren* sollten. Archivare müssen erkennen und diese Beobachtung in die Benutzung einfließen lassen, dass sie auch bei Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern im engeren Sinne oft keine Erfahrungen im historischen Arbeiten (Stichwort Lesefähigkeit) und in der Archivarbeit voraussetzen können. Die Arbeit im Archiv und mit Archivalien kann auch Forschenden, die an der Universität in einem historischen Fach examinieren oder promovieren, völlig fremd sein (N1; N2; N7). Aspekte, die für einen Historiker vielleicht selbstverständlich sind, müssen das selbst für einen Kirchenhistoriker längst nicht sein (XX; XX). Und nicht zu Unrecht gibt eine/r der Nutzer/innen an, dass eigentlich doch entscheidend ist, *dass* jemand mit den Beständen arbeitet, ob er alle Kompetenzen dazu schon mitbringt oder auch nicht (N1). Differenzieren heißt also, die Forschenden, die naturgemäß mit unterschiedlichen Voraussetzungen – Erfahrungen, Kompetenzen, Zeitbudget usw. – zu uns ins Archiv kommen, bedarfsentsprechend zu unterstützen, d.h. nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ jeden zur eigenständigen Forschung zu befähigen. Dass der Unterstützungs- und mithin der Zeitaufwand bei der Beratung und Begleitung dabei sehr unterschiedlich sein können, wird von den Nutzern im Allgemeinen akzeptiert und nicht als Ungleichbehandlung empfunden (N1; N4; N5; N6).

Die Interviews bringen einen zweiten wesentlichen Aspekt ans Licht: die Notwendigkeit, sensibel im *Umgang mit den Nutzern* zu sein: Neben der Tatsache, dass selbst professionell historisch Forschende die Grundlagen des historischen Arbeitens und der Archivarbeit nicht notwendig gelernt haben, wird eine Scheu beschrieben, „dumme Fragen“ zu stellen bzw. fehlende Kompetenzen einräumen und offenbaren zu müssen, „gar keine Ahnung zu haben“ (N1; N2; N4; N7). Diese Scheu oder Scham kann im Extremfall sogar zum Abbruch der Arbeit im Archiv führen (N2; N7). Bemerkenswert sind in diesem Zusammenhang die geschilderten Erwartungen bzw. Befürchtungen eines/r das erste Mal archivisch Forschenden, nämlich dass er/sie sich, mit einem Hierarchiegefälle zum Archivar konfrontiert,<sup>277</sup> allein gelassen und überfordert fühlen und dass vorausgesetzt werden könnte, dass er/sie schon weiß, wie Archivarbeit funktioniert (N2). Gerade für „Einsteiger“ wird daher als nützlich und die beste-

---

<sup>277</sup> „[I]ch habe einfach überhaupt keine Ahnung, wenn ich da jetzt auftauche, ich bin so unerfahren, ich bin grün hinter den Ohren, ich hab keine Ahnung und da steht dann gleich der Mensch vor mir, der von allem eine Ahnung hat“ (N2/b).

henden Hemmungen abbauend beschrieben, wenn Archivare sich Zeit nehmen, sensibel und hilfsbereit agieren und den Forschenden auf Augenhöhe begegnen (N2). Allerdings sieht man auch eine Eigenverantwortung des Nutzers, der nicht unvorbereitet ins Archiv kommen und sich auf die Hilfe der Mitarbeiter verlassen dürfe, von dem man vielmehr erwarten können muss, dass er sich fehlende Kompetenzen selbständig anzueignen bereit ist (N4).

Verwiesen wird zum dritten auf die *Kommunikationsfähigkeit* der Mitarbeiter in Archiven. Ein/e Nutzer/in sieht die entsprechenden Kompetenzen in Zukunft sogar noch an Bedeutung gewinnen: Nicht nur mit Blick auf Nutzer aus dem Ausland, sondern auch auf potentielle Archiv-Besucher unter Zuwanderern und Menschen mit Migrationshintergrund, die hier geboren sind, seien Fremdsprachenkenntnisse, aber auch die Fähigkeit, Dinge zu erklären, ohne Amtsdeutsch zu verwenden, zunehmend von Relevanz (N3).

Werfen wir weiter einen Blick auf die im Benutzergespräch zu vermittelnden Informationen, lässt sich aus den Interviews ein breites Spektrum an möglichen Aspekten und Inhalten der speziellen Beratung zusammentragen. *Bausteine der Nutzerberatung* könnten demnach u.a. sein (auf einige Elemente gehe ich unten noch näher ein):

- die Frage nach den bisherigen praktischen Erfahrungen in der Archivarbeit;<sup>278</sup>
- die Besprechung des Forschungsthemas: Konzept (Fragestellung, Ansatz usw.), Materialbasis, Stand der Dinge, Zeitplan für die Archivarbeit etc.;
- Hinweise auf einschlägige Veröffentlichungen sowie unveröffentlichte Forschungen zum Thema nach Kenntnis des Archivs und Einweisung in die Präsenzbibliothek;
- Hinweise auf Findmittel, deren Aufbau, Eigenheiten und Benutzung etc.;
- Hinweise auf die Zugänglichkeit (mögliche Beschränkungen) und den Umfang der gefragten Bestände, auch, sofern der Archivar das einschätzen kann, deren Qualität in Bezug auf das Forschungsthema und mögliche Alternativen (Parallelüberlieferung);
- Hinweise auf Bestände, die unter Umständen auch relevant sind, bei der Recherche und Bestellung aber nicht im Fokus des Nutzers waren;
- besonders bei umfangreichen Benutzungen Besprechung organisatorischer Fragen der Einsichtnahme: Anzahl der bestellbaren Archivalien, Dauer der Bereitstellung, Reproduktionsmöglichkeiten, mögliche Gebühren usw.;
- Klärung rechtlicher Fragen: Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Zitation der Archivalien u.Ä.;
- Hinweise zum Umgang mit dem Archivgut (Stichwort Bestandserhaltung);
- das Angebot, sich bei Bedarf an die Lesesaal-Aufsicht oder den beratenden Archivar zu wenden.

---

<sup>278</sup> Die Frage, wie viel Erfahrung jemand in der Arbeit in Archiven und mit Archivgut mitbringt, sollte Teil des Gesprächs sein; erst von da aus lasse sich der Beratungsbedarf erkennen (N7/j).

Mehr oder weniger aufschlussreich sind sodann die Angaben der Interviewpartner zu einigen weiteren Aspekten bzw. Inhalten der Beratung, nach denen ich explizit gefragt habe und die die obige Aufstellung z.T. ergänzen. So halten alle befragten Nutzer z.B. Hinweise auf *Findmittel und Suchstrategien* für nützlich und wünschenswert (N1; N2; N3; N4; N5; N6; N7). Gerade unerfahrene Nutzer sollten auf die analogen Findmittel und andere Hilfsmittel sowie Recherchemöglichkeiten nicht nur hingewiesen werden; man sollte ihnen überdies zeigen, wie diese Findmittel benutzt werden, und anbieten, weitere Hilfestellung zu geben (N4). Da es Nutzer gibt, die Hilfe bei der Bedienung eines Computers oder bei der Anwendung von Programmen und Datenbanken benötigen, gilt das im Grunde auch für die Instrumente zur digitalen Recherche (N4). Als nützlich markiert wird z.B. der Hinweis, dass neben der typischen Suchschlitz-Recherche mittels Stichwort auch die systematische Recherche über die Tektonik möglich ist und wo deren Vorteile liegen (N7).<sup>279</sup> Betont wird in diesem Zusammenhang v.a., dass die Unterstützung bei der Recherche helfen kann, Unsicherheiten dahingehend zu reduzieren, dass man auch wirklich alle einschlägigen Archivalien gefunden hat (N3; N6). Dagegen mehren bleibende, im Gespräch nicht hinreichend ausgeräumte Unklarheiten Zweifel und Unsicherheiten (N6). Hilfe bei der Recherche heißt dabei im Übrigen nicht, dass die Ermittlung relevanter Verzeichnungseinheiten dem Nutzer vom Archiv abgenommen werden solle. Die Haltung der Interviewpartner ist in diesem Punkt eindeutig: Das Grundprinzip archivarischer Arbeit, dass der Forschende selbst recherchiert, bestellt und auswertet und das Archiv dabei nur unterstützend „Hilfe zur Selbsthilfe“ gibt, findet allgemein Zustimmung (N1; N2; N3; N4; N5; N6). Explizit betont wird allerdings auch, dass der Archivar jede einschlägige Information auch geben sollte und keinen Hinweis, der helfen könnte, zurückhalten darf (N3; N4).

Angaben zur Zuständigkeit des jeweiligen Archivs (*Archivsprengel*) werden im Allgemeinen nicht für erforderlich gehalten (N1; N3; N7). Auch Hinweise zur inneren *Struktur des Archivs*, gemeint ist die Gliederung nach Beständen, hält die Mehrzahl der befragten Nutzer nicht für nötig (N3; N4; N6; N7). Allerdings sehen das einige Interviewpartner deutlich anders: Das Provenienzprinzip als dominierendes Ordnungsprinzip in Archiven ebenso wie das Vorkommen von Informationen zu einem Sachbetreff auf unterschiedlichen institutionellen Ebenen und mit entsprechend unterschiedlicher Perspektive seien für Einsteiger nicht ohne

---

<sup>279</sup> Von einem/r Nutzer/in werden solche Hinweise als überflüssig empfunden (N5/j.1).

weiteres durchsichtig und eine Erläuterung daher wichtig (N1<sup>280</sup>; N2). Hilfreich könne sein, wenn dabei die Verwaltungshierarchie und entsprechend die Stellung und Funktion der einzelnen Registraturbildner anschaulich vermittelt werden würden, z.B. über eine hierarchisch gegliederte Beständeübersicht oder in anderer, z.B. kartographisch visualisierter Form auf der Internetseite des Archivs (N1).<sup>281</sup> Der sich in den Interviews niederschlagende unterschiedliche Beratungsbedarf der Gesprächspartner in dieser Frage dürfte nicht zuletzt auf das jeweilige Forschungsthema zurückzuführen sein. Gerade für Forschungsvorhaben, in denen man mit einer Stichwort-Recherche nicht weit kommt, sondern systematisch über die Tektonik recherchieren und nach Beständen suchen muss, deren Bildner an für das Forschungsvorhaben einschlägigen Prozessen mutmaßlich beteiligt waren, wird eine Einführung in die innere Ordnung des spezifischen Archivs, die Frage auch nach der Eigenart, den Aufgaben, der hierarchischen Stellung der Registraturbilder, als zentral eingeschätzt. Nur so lasse sich die Relevanz eines Bestandes für ein Forschungsvorhaben abschätzen (N1). Hier spielt ein anderer Punkt hinein, nämlich die Frage der Relevanz zusätzlicher *Informationen zu Beständen* in der Nutzerberatung. Hier zeichnen die geführten Interviews ein homogenes Bild: Angaben zur Geschichte des Registraturbildners, zur Überlieferung und Bearbeitung des Bestandes (wann ins Archiv gekommen? über welche Kanäle? wie vollständig?), auf Überlieferungslücken, die unter Umständen schon erfolgte Verarbeitung des Bestandes in der Fachliteratur usw. werden durchgängig als hilfreich und wichtig eingeschätzt (N1; N2; N3; N4; N5; N6; N7).<sup>282</sup>

Konsens unter den befragten Nutzern ist ein weiterer Aspekt, nämlich die Auffassung, dass in der Beratung auf *nicht benutzbare*, aber für das Forschungsvorhaben möglicherweise relevante *Bestände und Unterlagen* unbedingt hingewiesen werden muss (N1; N2; N3; N4; N5; N6; N7). Hinzugefügt findet sich die Anmerkung, dass es für die Arbeitsplanung des Nutzers wichtig sein kann, den voraussichtlichen Zeitpunkt der (Wieder-)Benutzbarkeit anzugeben (N4; N5; N7). Betont wird auch, dass die Gründe, warum etwas nicht vorgelegt werden kann, möglichst transparent gemacht und nachvollziehbar erläutert werden sollten (N1; N4; N6). Alles andere schaffe Unklarheiten, auch das Misstrauen, dass da seitens des Archivs „gemauert“ werden könnte (N1).

---

<sup>280</sup> Man müsse „erst mal verstehen, dass Archive normalerweise nicht thematisch sortiert sind“ (N1/j.3).

<sup>281</sup> Ein/e Nutzer/in merkt an, dass Veränderungen in der Verwaltungsgliederung und in der Bezeichnung von Institutionen in der Vergangenheit dem Nutzer durchaus Probleme bereiten können (N5/j.2).

<sup>282</sup> Zwei Nutzer geben an, dass Findbuch-Einleitungen hilfreich sind (N4/j.4; N7/j.4). Gegenteilige Auffassungen sind in den Interviews nicht dokumentiert.

Aufschlussreich sind auch die Angaben der befragten Nutzer zu einer Mittler- und *Vernetzungsrolle* der Archive im Kontext der Forschung in ihren Häusern. Die Frage, ob wir in der Beratung auf andere Archive, die für ein Forschungsthema potentiell oder tatsächlich relevante Bestände bewahren, verweisen sollten, wird durchgängig bejaht und als gute Serviceleistung beurteilt (N1<sup>283</sup>; N2; N3; N4; N5; N6; N7). Erbeten wird in einem Fall sogar der Hinweis auf Bibliotheken, weil diese z.B. über nennenswerte Zeitungsbestände verfügen (N5). In der nächsten Frage, ob im Beratungsgespräch auf potentiell relevantes Schriftgut verwiesen werden sollte, das noch nicht ans Archiv abgegeben wurde, aber vom Registraturbildner zugänglich gemacht werden könnte oder müsste (etwa im Rahmen der Informationsfreiheitsgesetzgebung), und ob Archive den Nutzern dabei helfen sollten, hält ein Teil der Befragten lediglich den Hinweis für nützlich, wohin man sich wenden kann, wenn ein Zugang möglich ist (N3; N4; N6). Eine/r der Gesprächspartner/innen hält die Vermittlung oder Unterstützung von Anfragen an die Verwaltung für hilfreich, sodass man als Nutzer sein Interesse nicht erneut begründen müsse (N5). Und ein/e andere/r hält es für wichtig, dass erläutert wird, dass und warum etwas, das theoretisch im Archiv sein müsste, weil es eigentlich archivreif ist, nicht vorhanden ist (N6). Schließlich füllt das Archiv eine Mittlerrolle auch dann aus, wenn es Forschende auf andere Nutzer, die im Haus zu ähnlichen Themen arbeiten bzw. gearbeitet haben, hinweist. Solche Hinweise werden von den Gesprächspartnern als entscheidend (N5) bzw. hilfreich beschrieben (N1; N2; N3; N4; N6; N7). Einige der Befragten sehen unsere Einrichtungen sogar in einer besonderen Vernetzungsrolle, weil im Archiv verschiedene Forscher-Kreise zusammentreffen können, die sich an anderen Orten wie Universitäten so nicht begegnen – professionelle Wissenschaftler, freiberuflich oder privat Forschende, historische Vereine, Hobbyhistoriker usw. – (N3<sup>284</sup>; N5<sup>285</sup>). Schon eine Übersicht über die Forschenden in einem Archiv und ihre Themen wird – exemplifiziert am Beispiel der Ortschroniken – als nützlich angesehen (N6). Umgekehrt allerdings geben immerhin zwei Gesprächspartner zu Bedenken, dass solche Hinweise auch Druck aufbauen und Konkurrenzsituationen befördern können (N3; N7).

---

<sup>283</sup> Ein/e Nutzer/in gibt an, dass auf eher diffuse Verweise auf Bestände in anderen Archiven aber verzichtet werden sollte (N1/j.6).

<sup>284</sup> Ein/e Nutzer/in hebt v.a. für kommunale Archive die Bedeutung dieser Häuser als Begegnungsort und Vernetzungszentrum der verschiedenen Kreise lokalhistorisch engagierter oder auch nur interessierter Menschen hervor (N3/f).

<sup>285</sup> Ein/e Nutzer/in weist darauf hin, dass Archivare möglicherweise keine Deputate haben, selbst forschend tätig zu sein, dass sie durch ihre Kontakte zu Nutzern und Institutionen und durch die Organisation von Tagungen oder auch Tagesseminaren aber zum Austausch der Forschenden beitragen und so Forschung stimulieren könnten (N5/j.8 und r).

Ferner sind die Antworten der Interviewpartner auf die Frage, ob und inwieweit paläographische, aktenkundliche und andere *hilfswissenschaftliche Fragen* Teil der Nutzerberatung und -begleitung sein sollten, beachtenswert. Einige Befragte verweisen auf mehr oder weniger deutliche Schwächen in der Fähigkeit Handschriften zu lesen (N4; N6; N7). Kleine „Lese-Hilfen“ sind daher erwünscht (N2; N3; N6; N7), auch um im Arbeitsfluss nicht unterbrochen zu werden (N7). Positiv vermerkt wird, wenn Archive eine aktuelle Adressliste professioneller Anbieter von Transkriptionen vorhalten (N4; N6; N7). Die Frage, ob Archive besondere Veranstaltungen zur Aneignung paläographischer Kompetenzen anbieten sollten, z.B. in Zusammenarbeit mit einer Hochschule, wird nur im Einzelfall bejaht (N7). Andere Gesprächspartner sehen Hilfestellungen in hilfswissenschaftlichen Fragen und die Vermittlung von Lesekompetenzen zwar als Serviceleistung, die dankbar angenommen wird (N1), aber nicht als Aufgabe von Archiven, sondern in der Verantwortung des Nutzers (N2; N4; N5<sup>286</sup>). Nützlich insbesondere für lokal forschende Wissenschaftler, sind Information über (genealogische, heraldische u.a.) Vereine, die man kontaktieren kann (N4; N6). Archivische Fachbegriffe (N1), aktenkundliche Besonderheiten (N3<sup>287</sup>), Abkürzungen (N7) und lateinische und heute nicht mehr geläufige Begriffe (N4; N5<sup>288</sup>) sind weitere Felder, wo Nutzer von den Archiven Unterstützung erwarten, und sei es in Form von Hinweisen, wo man weitere Hilfe finden kann.

Schließlich sei in Bezug auf drei weitere Aspekte, die Teil der individuellen Beratung sein können, ein Blick auf die Rückmeldungen der Nutzer geworfen. Für hilfreich (N1; N6; N7<sup>289</sup>) bzw. ganz wichtig (N5) halten einige der Befragten Hinweise auf einschlägige Studien zum Forschungsthema. Besonders erbeten werden Verweise auf einschlägige graue *Literatur* oder Qualifikationsschriften von der Schülerarbeit bis zur Habilitation, die nicht im Druck erschienen sind und die man andernorts nicht recherchieren oder bekommen kann (N1; N5<sup>290</sup>). Um sich während Benutzung des Archivgutes nicht auch noch Zeit für die Rezeption lokal- und regionalgeschichtlicher Studien nehmen zu müssen, weil diese vielleicht nur vor

---

<sup>286</sup> Unter anderem mit dem Hinweis darauf, dass die Ressourcen dafür wahrscheinlich fehlen und dass Archive, statt „20 Arbeitsfelder dilettantisch“ zu bedienen, lieber priorisieren sollten (N5/j.10).

<sup>287</sup> Ein/e Nutzer/in hat explizit das Schriftgut in den Stellen des BStU vor Augen (N3/j.10).

<sup>288</sup> Ein/e Nutzer/in hält die Erarbeitung eines Glossars der historischen Begrifflichkeiten für eine wichtige Serviceleistung von Archiven, nicht nur, weil Begriffe und Bezeichnungen in den Quellen heute nicht mehr unbedingt verstanden werden, sondern auch, weil die objektsprachlichen Termini territorial sehr unterschiedlich besetzt sein können (N5/j.4).

<sup>289</sup> Ein/e Nutzer/in bewertet solche Hinweise allerdings als „Kür“ (N7/j.12).

<sup>290</sup> Im besten Fall könnten Archive eine Liste solcher mit ihren Beständen erarbeiteten Studien führen und zur Verfügung stellen (N5/j.12). Auf die möglichen rechtlichen Schranken muss hier nicht eingegangen werden.

Ort unkompliziert zu bekommen ist, regt ein/e Nutzer/in an, dass solche Hinweise möglichst schon vor dem Besuch im Archiv gegeben werden sollten (N1). Das betrifft auch einen zweiten Aspekt: Abgesehen von Hinweisen auf den Umfang der vorab zur Einsicht bestellten Archivalien, die bereits im Vorfeld der Benutzung gerade für Nutzer mit einer weiten Anreise nützlich sein können (N6), ist die archivarische Expertise in Bezug auf das *Problem der Priorisierung* der für die Benutzung in Frage kommenden Bestände gefragt. Obwohl Archivare auf die Gestaltung des Forschungsthemas – die Materialgrundlage, Fragestellung, den Zugang, die Methoden usw. – keinen Einfluss nehmen sollten,<sup>291</sup> wird ihre Einschätzung, ob eine Fragestellung von der Quantität und Qualität des vorhandenen Materials her zu bewältigen ist und welche Bestände oder Archivalien vielleicht bevorzugt benutzt werden sollten, als wertvoll beschrieben, wenn sie aus einer tieferen Kenntnis der Bestände erwächst; entsprechende Hinweise sind willkommen (N3; N4; N7). In aller Kürze lässt sich abschließend der Tenor zusammenfassen, der sich in Bezug auf die Frage nach möglichen besonderen Beratungsbedarfen bei der *Benutzung digitaler Archivalien* aus den Nutzer-Interviews ergibt. Zunächst ist auffällig, dass sich keiner der Nutzer, die ich hierzu befragt habe, mit diesem Aspekt bisher näher beschäftigt hat.<sup>292</sup> Obwohl nahezu alle Befragten schon jetzt die Einsicht über das Internet und die Auswertung von Digitalisaten am eigenen Schreibtisch aus praktischen Gründen z.T. sehr befürworten (N3; N4; N5; N6; N7), bleibt es auf die Frage, ob und wie sich die Nutzerberatung im Zuge der sukzessiven Digitalisierung der Benutzung verändern wird oder ändern muss, bei der sehr allgemeinen Einschätzung, dass das persönliche Beratungsgespräch auch in Zeiten der digitalen Nutzung wichtig bleiben werde (N2<sup>293</sup>; N3; N5)<sup>294</sup>. Besondere Anmerkungen dazu, auch zu möglichen Anforderungen an die Nutzerberatung, ergeben sich aus den Interviews nicht.

Ein Aspekt, der in den Interviews i.d.R. ausführlicher zur Sprache kommt, ist das weite Feld der *Qualität* des Beratungsgesprächs. Neben den Erwartungen und Wünschen, die sich auf den Inhalt der Beratung beziehen, lassen sich den Interviewdokumentationen vielfach auch Bemerkungen über die Ausführung des Nutzergesprächs, den Charakter des Archivar-Nutzer-Kontaktes und mögliche Fehler bei der Beratung, um zwei Beispiele zu nennen, entnehmen.

---

<sup>291</sup> Ein/e Nutzer/in bemerkt explizit, dass Archive keinesfalls als Gesprächspartner in Fragen des Inhalts, Ansatzes oder der Methodik einer Forschung dienen sollten; das sei nicht ihre Aufgabe (N1/j.12).

<sup>292</sup> Zwei Nutzer weisen lediglich darauf hin, dass sich die Fragen der Authentizität oder Integrität des Materials auch bei analogem Archivgut stellen (N1/j.11; N5/j.11).

<sup>293</sup> Ein/e Nutzer/in hält den Wegfall des persönlichen Gesprächs im Endeffekt für nachteilig für die Forschung (N2/q).

<sup>294</sup> Ein/e Nutzer/in gibt an, keine Angaben dazu machen zu können (N4/q).

Ergänzend zu der bereits an anderer Stelle besprochenen grundsätzlichen Anforderung, im Umgang mit den Nutzerinnen und Nutzern nach Möglichkeit sensibel für die individuellen Bedarfe der Kunden zu sein, ergeben sich aus den Befragungen weitere Hinweise: So sollte die Nutzerberatung freundlich, hilfsbereit und zurückhaltend sein (N6; N7) – zurückhaltend in dem Sinne, dass Einflussnahmen auf das Forschungsinteresse und die konkrete Konzeption und Ausrichtung der Forschungsarbeit, so gutgemeint sie sein mögen, zu unterlassen sind (N1; N5) und dass das Archiv auf Angebote setzen sollte, die der Nutzer annehmen oder ablehnen kann (N5; N6; N7). Zum Beispiel könnte das Beratungsgespräch als Option formuliert werden, die wahrgenommen werden kann, aber nicht muss (N1; N2; N5). In der Beratung sollte der Archivar, statt lediglich Standards abzuspielen, Fragen stellen, um dann gezielt und bedarfsorientiert Hinweise geben zu können; er sollte serviceorientiert abfragen, was jemand braucht (N2; N3; N6).<sup>295</sup> Deutlich wird, dass für eine qualitativ hochwertige Nutzerberatung Kompetenzen in der Gesprächsführung eine wesentliche Voraussetzung sind.

Beachtenswert sind weiterhin die Erfahrungen und Überlegungen der Interviewpartner in Bezug auf konkrete *Mängel* in der Beratung und Nutzer-Begleitung. Das Gefühl, bei Problemen während der Benutzung von den Archivmitarbeitern alleingelassen zu werden, wird von einem/r der Befragten an einem Beispiel beschrieben (N7), drei der Interviewten geben dagegen an, das nie erlebt zu haben (N1; N3; N4). Das konträre Erleben oder Empfinden, vom Archivar bevormundet zu werden, wird von zwei Gesprächspartnern an Beispielen geschildert. Demnach kann es so etwas wie Bevormundung z.B. geben, wenn der beratende Archivar versucht, den Nutzer auf Fragestellungen festzulegen, die gar nicht seine sind (N5), oder wenn vorbestellte Archivalien nur in Auswahl vorgelegt werden, weil das Archiv davon ausgeht, dass der Nutzer die ganze Menge ohnehin nicht bewältigen kann (N6).

Als Schwierigkeit bzw. Grenzüberschreitung wird auch benannt, wenn der beratende Archivar „glaubt, etwas besser zu wissen“, weil er das Forschungsthema anders versteht, sein Wissen für relevant hält u.Ä. (N1; N5). Die Grenze zwischen einer sachlichen Einschätzung, die möglicherweise hilfreich sein kann, und einer subjektiven Empfehlung, die schlimmstenfalls auf eine Lenkung des Nutzers hinausläuft, ist hier fließend. Die Möglichkeit, in der Beratung vom Archivar überfordert zu werden, wird von einem Teil der Interviewten nicht ausgeschlossen. Die Gefahr bestehe besonders dann, wenn man das Archiv das erste Mal

---

<sup>295</sup> Ein/e Nutzer/in merkt allerdings an, dass „gute Archivare erst dann gute Fragen stellen [können], wenn sie eine ungefähre Ahnung“ vom Forschungsgegenstand haben (N5/k.1).

benutzt (Erstberatung) und wenn man mit der Einsichtnahme noch nicht begonnen hat und keinen Eindruck vom Material selber hat (N1; N5; N6; N7)<sup>296</sup>. Im Hinblick auf die Auskunftsfähigkeit der Archivare geben einige der befragten Nutzer an, Situationen der Überforderung von Mitarbeitern schon erlebt zu haben (N1; N6), und ein/e Nutzer/in hält so etwas für denkbar (N3<sup>297</sup>). Positiv bewertet wird, wenn der Mitarbeiter „kein vages Wissen präsentiert“, sondern selbstsicher einräumt, wenn er in einer Frage nicht weiterhelfen kann, und umstandslos an einen (möglicherweise) kompetenteren Kollegen verweist (N2). Aufschlussreich sind schließlich die Anmerkungen der Gesprächspartner in der Frage der Auskunftsbereitschaft oder Auskunftswilligkeit. Die Angaben zu diesem Komplex sind vielfältig und in der Essenz durchaus disparat. Mehrere der Befragten beschreiben ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen Nutzer und Archivar und verweisen auf eine gefühlte Hierarchie und Situationen, in denen man sich als Bittsteller fühlt und auf das Wohlwollen des Mitarbeiters angewiesen ist (N5; N6; N7)<sup>298</sup>. Benannt werden dabei nicht nur Erlebnisse mangelnder Auskunftsbereitschaft (N7). Geäußert wird sogar der Verdacht, dass das für ein Forschungsvorhaben relevante Material nicht komplett vorgelegt wurde, weil ein Archivar dazu selbst arbeiten wollte (N5; N7). Dagegen geben andere Interviewpartner an, nie das Gefühl gehabt zu haben, dass man nicht weiterhelfen wollte (N4), im Gegenteil immer Hilfsbereitschaft erlebt und persönlich nie ein Machtgefälle empfunden zu haben (N1<sup>299</sup>). Beschrieben wird im Übrigen auch die beobachtete Freude der Mitarbeiter in Archiven, Hilfestellung für Forschende leisten zu können bzw. dass mit „ihren“ Beständen gearbeitet wird (N2; N3; N6). Generell findet die Kategorie des Vertrauens als einem zentralen Aspekt des Archivar-Nutzer-Verhältnisses explizit oder implizit immer wieder Erwähnung (N6<sup>300</sup>; N7). In diesen Zusammenhang gehört z.B. auch die sensible Frage der Gleichbehandlung aller Nutzer im Archiv. Die prinzipielle Gleichbehandlung wird als sehr wichtig empfunden. Man geht davon aus, dass keine

---

<sup>296</sup> Zwei Nutzer sehen die Gefahr der Überforderung nicht. Der erfahrene Archivar werde das rechtzeitig erkennen und der Nutzer könne es auch signalisieren (N2/k.2; N4/k.2).

<sup>297</sup> Das sei allerdings menschlich (N3/k.4).

<sup>298</sup> Ein/e Nutzer/in gibt an, dass es „blöde Mitarbeiter“ immer gäbe, „blöde Nutzer“ allerdings genauso (N3/k.6).

<sup>299</sup> Ergänzt noch, dass Menschen unterschiedlich sind und dass man negative Erfahrungen „nicht so emotionalisieren“ und v.a. nicht auf persönliche Befindlichkeiten, sondern eher auf strukturelle Ursachen zurückführen sollte (N1/k.6).

<sup>300</sup> Der/Die Nutzer/in verweist z.B. darauf, dass man als Nutzer ein Grundvertrauen in die Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter haben muss (N6/k.5). Und gemäß eines anderen Nutzers hat schon der persönliche Kontakt zwischen Nutzer und Archivar einiges mit Vertrauensbildung zu tun: die persönliche Begrüßung und ein kurzer Small Talk am Morgen werden als Interesse und Wertschätzung empfunden, zugleich signalisierte der Archivar Gesprächsbereitschaft oder der Nutzer könne Rückmeldungen geben (N5/h.3).

Unterschiede gemacht werden (N3); alles andere wird als unfair und ungerecht empfunden (N1). Allerdings beschreiben mehrere Nutzer Erlebnisse von Ungleichbehandlung. Vor allem die bevorzugte Behandlung renommierter oder mit akademischen Graden ausgestatteter Forscher wird erwähnt (N5; N6; N7). Aber auch ein Gefälle in der Bereitschaft, einerseits Wissenschaftlern und andererseits Familienforschern zu helfen, wird von den Nutzern registriert (N7).

## 7.5 Fazit

Um den Ertrag aus den Interviews mit den Nutzern noch einmal zu resümieren, möchte ich den Fokus abschließend auf die Einschätzungen zum Stellenwert der individuellen Beratung im Kontext der Benutzung von Archiven richten. Ich habe die Nutzer explizit nach ihrer Sicht auf die Bedeutung der forschungsbezogenen persönlichen Beratung gefragt.<sup>301</sup> Die Rückmeldungen sind einhellig: Es sei „schön, wenn man weiß, im Archiv ist jemand, der einem in jedem Fall so gut er kann hilft in fachlicher und Recherche-Hinsicht“.<sup>302</sup> Archive gelten als so etwas wie „der zweite Mann im Projekt“: auch wenn die Beratung letztlich nicht oder wenig in Anspruch genommen werde, sei es doch „unheimlich gut“, „die Möglichkeit zu haben, da Unterstützung und Hinweise zu bekommen und nicht falsch zu laufen, nichts zu übersehen“.<sup>303</sup> Die Nutzerberatung vermittle das Gefühl, „die Fachkraft an der Seite zu haben, also nicht ganz alleine in diesem Wust, in dieser aus dem Lesesaal heraus unüberschaubaren Menge zu sitzen“; kurzum man habe da jemanden, „der mitdenkt“.<sup>304</sup> Der über die bloße Bereitstellung von Recherche-Instrumenten und Archivgut hinausgehende persönliche Kontakt und die individuelle Beratung werden entsprechend als hilfreich, wichtig (N1; N2; N3; N5; N6) oder auch unbedingt notwendig (N7) bewertet; sie sollten unbedingt bleiben (N4). Die Beratung wird dabei sogar als Win-Win-Situation für beide Parteien beschrieben: der Nutzer erhalte die Unterstützung des Archivars, dieser wiederum habe ein

---

<sup>301</sup> Hier ist festzuhalten, dass ich diese Frage im Gespräch mglw. nicht präzise genug formuliert bzw. nicht deutlich genug gemacht habe, was unter einer „forschungsbezogenen individuellen Beratung“ verstanden werden soll. So ist nicht auszuschließen, dass die Interviewpartner nuanciert doch unterschiedliches darunter gefasst haben. Gemeint ist damit, wie einleitend ausgeführt, die spezielle Beratung, die das konkrete Forschungsthema zum Ausgangspunkt nimmt, um dann die Forschungsmöglichkeiten in Bezug auf das jeweilige Archiv gemeinsam zu eruieren. Ich meine damit nicht, dass Archive in die inhaltliche Betreuung des Forschungsvorhabens (Fragestellung, Quellenkorpus, Zugang, Methodik etc.) einsteigen sollten; das ist m.E. ganz Sache des Forschenden.

<sup>302</sup> Vgl. N7/h.3.

<sup>303</sup> Vgl. N3/g.

<sup>304</sup> Vgl. N3/g.

Interesse daran, dass mit den Beständen „seines“ Archivs geforscht wird, und er könne an Stellen, wo es ihm selbst an Kenntnissen mangelt, sogar von der Kompetenz des Nutzers profitieren (N5).

Die der Beratung in den hier zusammengetragenen Einschätzungen zugeschriebene Stellung im Rahmen der Benutzung wird in den Interviews allerdings auch etwas relativiert. Wird an einer Stelle schon davor gewarnt, die Bedeutung der Nutzerberatung zu hoch zu hängen (N1), und andernorts betont, dass die Beratung als Angebot, auf das der Nutzer bei Bedarf eingehen kann, aber nicht muss, formuliert sein sollte (N1; N2; N5), hilft der Blick auf weitere Präferenzen, die Rolle des Beratungsgesprächs aus Nutzer-Sicht besser einzuordnen: Gefragt ob ihnen eine Ausdehnung der Öffnungszeiten oder eine Erweiterung des archivischen Engagements in der persönlichen Beratung und Begleitung wichtiger wäre, spricht sich der interviewte Nutzerkreis mehrheitlich für die Erweiterung der Öffnungszeiten aus (N1, N3; N5; N7). Nur zwei Nutzer sehen die Priorität persönlich bei der individuellen Unterstützung (N2; N6).<sup>305</sup>

Da die befragten Nutzer nicht nur dafür plädieren, das Angebot der individuellen Beratung beizubehalten, sondern vielmehr teils differenzierte Wünsche an diese archivische Leistung knüpfen, kleine Archive aber, bei mindestens gleichbleibendem Aufgabenpensum, mit einer oftmals prekären und nicht selten weiter von Kürzungen bedrohten Ausstattung auskommen müssen, habe ich die Gesprächspartner schlussendlich auch nach ihrer Haltung zu Gebühren gefragt: Wie wäre es, wenn der *kostenfreie* Dienstleistungsauftrag der Archive zukünftig auch bei Wissenschaftlern nach einer kurzen Erstberatung endet? Die Interviewpartner stehen dem Szenario, für alle über eine Grundberatung hinausgehende Beratungsleistungen Gebühren zu verlangen, um die dem Archiv dadurch entstehenden Kosten wenigstens z.T. zu refinanzieren, i.d.R. kritisch bzw. abgelehnt gegenüber. Insbesondere sieht man das Prinzip des gleichen Zugangs für alle nicht mehr gewährleistet; auch würden Gebühren Forschung verhindern, weil nicht jeder die Archivarbeit finanzieren könnte (N2; N3; N5; N7).

## 8 Zwischenstand

Am Ende auch dieses Teils der Arbeit soll der Stand der Darstellung kurz resümiert werden: Im Problemaufriss war bereits deutlich geworden, dass die untersuchte Thematik vielgestal-

---

<sup>305</sup> Ein/e Nutzer/in gibt keine Priorität an (N4).

tiger ist, als zunächst angenommen. Der empirische Teil der Arbeit bestätigt diesen Eindruck. Die Nutzerberatung erscheint als ein komplexes Problem, dessen Gestaltung eng mit der Gesamtorganisation des einzelnen Archivs und dabei besonders mit den Abläufen in der Benutzung verknüpft ist. Die Organisation der Beratung sieht in den Archiven deshalb durchaus unterschiedlich aus, nicht nur im Detail. Von den Nutzern wird die Beratung in den Archiven dementsprechend sehr unterschiedlich erlebt. Obwohl diese Mannigfaltigkeit kaum aufzulösen sein wird und sowieso fraglich erscheint, ob eine (zumindest strenge) Nivellierung der Unterschiede wirklich nötig ist, wäre doch zu fragen, ob es nicht einen gemeinsamen Standard geben kann, der so etwas wie die Grundleistungen eines Hauses in der Beratung und ein bestimmtes Niveau beschreibt und an dem sich Archivare wie Nutzer orientieren können. Sowohl in den Gesprächen mit den Fachkollegen als auch in den Interviews mit Nutzern von Archiven lässt sich durchaus jeweils ein Konsens dazu finden, was Nutzerberatung leisten sollte und wie sie organisiert werden kann. Im Folgenden wird zu prüfen sein, wie diese beiden Perspektiven zusammengebracht werden können. Zur Strukturierung der Darstellung greife ich wiederum auf die im ersten Teil der Arbeit ermittelten „Gestaltungsbereiche“ zurück, die in diesem zweiten Abschnitt mit einer Reihe von Ansatzpunkten angereichert werden konnten: die Rahmenbedingungen, die Organisation und die Ausgestaltung der Nutzerberatung.



## **D           SCHLUSS**

### **9        Ansatzpunkte zur Organisation der Nutzerberatung**

Die vorliegende Arbeit zielt auf eine differenzierte Betrachtung der Nutzerberatung und auf eine Sammlung möglicher Ansatzpunkte zu ihrer planmäßigen Gestaltung in kleinen Archiven ab. In mehreren Schritten habe ich in den bisherigen Kapiteln versucht, einzelne Aspekte und Facetten der Beratung herauszuarbeiten. Zusammengetragen habe ich dabei eine Reihe von Praktiken und Erfahrungen, Meinungen und auch Ideen, die sich teils konträr gegenüberstehen. In einer Synthese muss es nun um die nicht einfache Aufgabe gehen, die einzelnen Fäden aufzunehmen und systematisch zusammenzuführen. Wichtig ist mir, dabei zweierlei vorzuschicken: Es soll nicht meine Aufgabe sein, einen Beitrag zur archivwissenschaftlichen Theoriebildung der Benutzung und Nutzerberatung zu leisten. Die folgenden Überlegungen sind im Kern vielmehr auf die archivische Praxis gerichtet. Das heißt auch, dass keine umfassende Darstellung des Themas (falls das überhaupt möglich ist) geboten wird. Ein zweiter Punkt: Die Organisation der Archive und die Bedingungen archivischer Arbeit sind meiner Beobachtung nach zu unterschiedlich, als dass gleichsam ein goldener Weg zur Gestaltung der Nutzerberatung vorgeschlagen werden könnte. Was geleistet werden kann, ist lediglich eine Zusammenstellung einzelner Aspekte, die in der Praxis aufgenommen werden können, hier und da auch sollten. Schon eine Gewichtung und Priorisierung ist nach meinem Dafürhalten aber wenig nützlich. Obwohl man auf der allgemeinen Ebene sicherlich Stellschrauben und Ansatzpunkte größerer und solche geringerer Reichweite bzw. Wirkung unterscheiden kann, halte ich es für zweckmäßiger, im Einzelfall, d.h. für das konkrete Archiv in seiner tatsächlichen Situation, nach Möglichkeiten der Gestaltung zu suchen. Die hier formulierten Gedanken können dabei als Ideengeber dienen. Die beiden tabellarischen Zusammenstellungen in den Kapiteln 9.2 und 9.3 sind dazu gedacht, die folgenden Ausführungen in Kapitel 9.1 noch einmal in kürzerer Form zu präsentieren.

#### **9.1     Synthese: Systematische Zusammenführung der Überlegungen**

##### **9.1.1   Rahmenbedingungen der Beratung**

Auf einen ersten Komplex mit Gestaltungspotential, die institutionelle Anbindung, Struktur und Ausstattung des Archivs, sei nur knapp und eher summarisch eingegangen. Änderungen

liegen da nur bedingt in der Hand des Archivars. Und dennoch bieten sich hier Ansatzpunkte für organisatorische Umgestaltungen im Feld der Benutzung und Nutzerberatung. Zunächst ist auf die *Bedeutung des Archivträgers* hinzuweisen. Welchen Wert misst dieser der Benutzung durch Externe und ihrer Beratung bei? Lässt sich die Haltung des Trägers als homogen beschreiben oder gibt es widerstreitende Interessen? Archive sollten jedenfalls darauf achten, dass die Nutzerberatung nicht als überflüssige Dienstleistung abgetan und ihr Service in der Benutzung auf die bloße Bereitstellung von Archivgut reduziert wird. Neben der internen Öffentlichkeitsarbeit, die versuchen sollte, die eigene Arbeit und deren Wert positiv und verständlich für archivische Laien (welche die Repräsentanten des Trägers i.d.R. ja sind!) zu vermitteln, ist hier die Lobbyarbeit „nach außen“, sind die Beziehungen zu den verschiedenen Anspruchsgruppen des Archivs nicht zu vernachlässigen.

Weiter kann die Auflösung tendenziell nachteiliger oder – positiv formuliert – die Schaffung „beratungsfreundlicher“ struktureller Bedingungen für die Nutzerberatung förderlich sein. Kann das Archiv die Beratung eigenständig gestalten oder muss es sich abstimmen (z.B. mit der Bibliothek, an die es angegliedert ist) oder gar die Interessen Dritter berücksichtigen (z.B. im Fall einer Lesesaal-Gemeinschaft)? Beispiele zeigen, dass die institutionelle Verbindung mit anderen Informationseinrichtungen für das Archiv nicht nur deshalb ungünstig sein kann, weil sie Ressourcen abzieht oder Kapazitäten bindet, sondern allein schon deshalb, weil der Stellenwert der archivischen Beratung von Menschen mit anderem fachlichen Hintergrund nicht so leicht verstanden wird und die Beratungsintensität unter Umständen immer wieder gerechtfertigt werden muss. Hier sollte sich das Archiv im Interesse seiner Kernaufgaben, zu denen die Benutzung und die Beratung gehören, beständig um den Erhalt oder die *Schaffung institutioneller Spielräume* bemühen.

Die *finanzielle und personelle Ausstattung* ist ein weiterer Faktor, von dem die Organisation der Nutzerberatung und die Chancen ihrer Gestaltung wesentlich abhängen und auf den hier nicht eingegangen werden muss. Es ist klar, dass z.B. der Ausbau des Mitarbeiterstamms für die Beratung Gestaltungsspielräume schaffen kann. Auch die Rolle der Infrastruktur des Archivs ist in ihren Auswirkungen auf die Benutzung wiederholt beschrieben worden. Im Einzelfall wäre zunächst zu prüfen, inwieweit die *baulich-räumliche Anlage* des Archivs für die Beratung und Begleitung der Nutzer Freiräume schafft oder ob sie diesen Aufgaben eher Grenzen setzt. In kleinen Archiven ist eine klare Trennung von Publikumsbereich, Büro- und Arbeitsräumen sowie Magazin nicht immer gegeben. Sie ist aber ein Meilenstein in der

Organisation eines Archivs und nicht zuletzt für die Effizienz und Effektivität der internen Arbeitsabläufe von Bedeutung. Im Blick auf die Benutzung sollten Archive auf eine räumliche Trennung ihrer einzelnen Funktionsbereiche hinarbeiten, um sich vom Nutzer besser abgrenzen zu können. Dient der Benutzungsraum auch als Büro, kann das nicht nur störend für den Nutzer sein, sondern auch eine Belastung für den Mitarbeiter, der potentiell immer ansprechbar ist.<sup>306</sup>

In Bezug auf die Beratung ist ferner die *Informations- und Kommunikationsinfrastruktur* eine wesentliche Stellschraube. Nur zwei Aspekte seien hier genannt: Zunächst kann die IT-Ausstattung des Archivs und die im Mitarbeiterkreis abgestimmte Nutzung derselben für den internen Informationstransfer nützlich sein (Stichwort asynchrone Kommunikation) – ich komme darauf zurück. Zum anderen verändern elektronische Systeme die persönliche Beratung (und entlasten sie gegebenenfalls) durch neue Möglichkeiten der Bereitstellung und Streuung von Informationen. Ich denke hier nicht nur an organisatorisch-technische Hinweise zur Archivarbeit, die sich der Nutzer vor seinem Besuch von der Internetseite des Archivs ziehen kann, oder an neue Kanäle für den Austausch mit dem (potentiellen) Nutzer (Stichwort Soziale Medien), deren Ingebrauchnahme in kleinen Archiven gut überlegt sein muss. Ein Meilenstein in der Organisation der Beratung ist v.a. die Bereitstellung der Erschließungsinformationen im Internet. Kleine Archive sollten auf die online-Verfügbarkeit ihrer Erschließungsdaten und deren Recherchierbarkeit durch den Nutzer selbst setzen und also Zeit in die Aufbereitung investieren, auch wenn das Alltagsgeschäft dafür kaum Kapazitäten freilässt. Die Möglichkeit, online selbständig und (zeit-)unabhängig in den Beständen des Archivs recherchieren und Archivalien vorab und frei zur Einsicht bestellen zu können, wird seitens der Nutzer zunehmend gefordert. Zugleich bietet sie für den Archivar zumindest die Chance zur Entlastung, z.B. indem aufwendige Vor-Recherchen für den Nutzer vermieden werden. Die normativen Grundlagen der Archivarbeit bilden einen zweiten Bereich, in dem sich in Sachen Organisation der Nutzerberatung ansetzen ließe. Wird die Beratung der Nutzer als Dienstleistung des Archivs und Kernaufgabe seiner Mitarbeiter aufgefasst – die geführten Interviews haben gezeigt, dass diese Auffassung unter Fachkollegen nicht unbestritten ist – kann man die Nutzerberatung *in den archivrelevanten Rechts- oder Verwaltungsvorschriften*

---

<sup>306</sup> Dass die neue DIN 67700 „Bau von Bibliotheken und Archiven“ eine Kombination aus Büroarbeitsplatz und Nutzerbereich zulässt, mag in verschiedener Hinsicht praktikabel oder auch nur den Gegebenheiten vieler Träger kleiner Archive geschuldet sein; dass diese Verbindung für die Aufgabenerledigung im Archiv förderlich ist, kann man aus meiner Sicht aber gut bezweifeln. Vgl. GLAUERT 2017: 416. Keine besondere Beachtung finden die Nutzerberatung bzw. die Anforderungen an den Beratungsbereich in BRACHTENDORF 2017.

verankern. Vielfach dürfte das der Fall sein, meist freilich in sehr allgemeiner Form.<sup>307</sup> Aufgabe des Archivs wäre es dann, die Ausgestaltung dieses Anspruchs für die Praxis intern zu präzisieren. In diesem Zusammenhang sollten Archivare *die ethischen Grundsätze unseres Berufes präsent haben*, denn aus dem „Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare“<sup>308</sup> und den „Grundsätzen des Zugangs zu Archiven“<sup>309</sup> ergibt sich mindestens indirekt der Auftrag zur Unterstützung der Nutzer, die ihnen in unparteiischem Verhalten auch durch Beratung gewährt werden soll.<sup>310</sup>

Vor diesem Hintergrund sollten auch kleine Archive ihr Selbstverständnis und ihre Prinzipien schärfen und ein eigenes Profil entwickeln – nach meinem Dafürhalten ein weiteres Feld der Organisation von Beratung. Hier gilt es zunächst, den *Stellenwert der Benutzung* zu klären. Wie verstehen wir uns? Welche Ziele und Interessen haben wir? In den geführten Interviews fand sich die Erklärung, Serviceeinrichtung und Dienstleister für die Öffentlichkeit zu sein, mehrfach. Dieses doch sehr allgemeine Bekenntnis wäre zu konkretisieren, vielleicht sogar in ein Leitbild des Archivs zu gießen. Das kostet Zeit, auch weil Lösungen kaum einfach von anderen Archiven übernommen werden können und die Mitarbeiter in diesen Prozess einzubinden sind.<sup>311</sup> Die Profilierung bietet aber die Chance, in strategischen Entscheidungen wie im alltäglichen Handeln von einem klaren gemeinsamen Orientierungsrahmen ausgehen zu können. Im besten Fall hat das konkret greifbare Auswirkungen auf die Gestaltung der Benutzung und auch der Nutzerberatung. Um einige Beispiele zu nennen: Welche Form der Benutzung ziehen wir vor – die persönliche Benutzung oder die schriftliche Auskunft? Eine Klärung des jeweiligen Stellenwertes schafft nach innen und nach außen mehr Klarheit über

---

<sup>307</sup> Als Beispiel mag die Archivbenutzungsordnung der Ev.-Luth. Kirche in Norddeutschland dienen. Vgl. Kap. 3.2.

<sup>308</sup> „Archivarinnen und Archivare haben sich für die weitest mögliche Benutzung von Archivalien einzusetzen und eine unparteiische Dienstleistung gegenüber allen Benutzern zu gewährleisten.“ (Grundsatz 6) Darunter ist festgehalten: „Sie haben allen Benutzerinnen und Benutzern unparteiischen Rat zu bieten und ihre verfügbaren Mittel für ein stets ausgewogenes Dienstleistungsangebot einzusetzen. Archivarinnen und Archivare sollen höflich und hilfsbereit auf alle zumutbaren Anfragen hinsichtlich ihrer Bestände antworten und die Benutzung des Archivs in möglichst grossem Umfang fördern, vorausgesetzt, dass dies mit den Grundsätzen ihrer Institutionen, mit der Erhaltung der Bestände, mit der Wahrung von rechtlichen Aspekten und des Datenschutzes sowie mit Schenkungsverträge vereinbar ist.“; INTERNATIONALER ARCHIVRAT 1997.

<sup>309</sup> „Archivgut wird aufbewahrt zum Zwecke der Benutzung durch die gegenwärtige und künftige Generationen. Der Benutzungsdienst vermittelt die Archive dem Publikum; er liefert den Benutzenden die Informationen über das Archiv und die Archivbestände; er hat seinen Einfluss darauf, ob die Benutzenden den Archivarinnen und Archivaren und ihren Dienstleistungen vertrauen dürfen oder nicht.“ (Einführung, S. 6). Grundsatz 3 (S. 10) formuliert: „Archiveinrichtungen legen sich in Bezug auf den Zugang zu Archiven eine pro-aktive Haltung zu.“; INTERNATIONALER ARCHIVRAT 2014.

<sup>310</sup> Die proaktive, Benutzung und Nutzer unterstützende Haltung, die auf Basis dieser ethischen Grundsätze im Selbstverständnis der Archive und ihrer Mitarbeiter verankert sind bzw. sein sollten, findet ihren Niederschlag auch in anderen Fixierungen archiv(ar)ischer Werte, vgl. z.B. KLUTTIG 2014.

<sup>311</sup> Ich folge hier den Ausführungen von BLECHER 2012: 41f.

unsere Leistungen; das kann für das Archiv eine entlastende Wirkung haben. Die von den Nutzern oft gewünschte Ausdehnung der Öffnungszeiten muss für die Archivare nicht notwendig nur eine Mehrbelastung sein. Die gleichzeitige Bündelung der wöchentlichen Öffnungstage kann an anderer Stelle kompakte benutzungsfreie Zeiten und damit Freiräume schaffen. Bei der Benutzung vor Ort auf eine Anmeldung zu setzen, muss nicht als Widerspruch zum eigenen Dienstleister-Anspruch begriffen werden. Im Blick auf das archivische Zeitmanagement ist die Voranmeldung durchaus sinnvoll (lässt eine bessere Planung zu, verhindert Situationen, in denen ad hoc reagiert werden muss usw.). Und letztendlich ist sie auch im Interesse der Nutzer, die im Ergebnis eine strukturiertere Arbeitsumgebung vorfinden sollten.

Zur Profilbildung gehört es auch, die *Bedeutung und Rolle der Nutzerberatung* für das eigene Haus zu klären. Welchen Stellenwert messen wir dem persönlichen Kontakt mit dem Nutzer und der individuellen Beratung bei? In welchem Verhältnis steht die Nutzerberatung zu den anderen Tätigkeiten im Archiv? Wird sie als Kernaufgabe verstanden und vertreten wir im Team eigentlich eine einheitliche Auffassung? Schließlich: entspricht unser Handeln der definierten Rolle? Auch hier sollten Archive zu einer Richtungsentscheidung kommen, um dann in der Praxis möglichst mit einer Stimme zu sprechen. Dabei ist es durchaus legitim, im Kontext der Suche nach Einsparpotentialen Möglichkeiten für Kürzungen und Wege zu einer Rationalisierung auch bei dieser Aufgabe zu eruieren.<sup>312</sup> Archive sollten dabei die Gewinn-Potentiale der Nutzerberatung nicht außer Acht lassen, denn die persönliche Beratung – in den geführten Interviews verschiedentlich als eine Stärke herausgestellt, die das Archiv von der Bibliothek unterscheidet – kann nicht nur für den Nutzer von Wert sein. Zugleich gibt es Hinweise auf konkrete Einsparpotentiale *durch* Beratung und auf deren elementare Bedeutung für die archivische Öffentlichkeitsarbeit, die hier nicht besprochen werden muss.<sup>313</sup> Nur auf einen Aspekt, der in den geführten Interviews mehrfach zu Tage trat, sei in diesem Zusammenhang noch hingewiesen: Positive wie negative Erlebnisse in Archiven bleiben im Gedächtnis der Nutzer und werden weitervermittelt. Das subjektive Erleben, wie man be-

---

<sup>312</sup> Dass das Feld der Benutzung Potentiale für Einsparungen bietet, zeigt am Beispiel der Anfragen-Bearbeitung BECKER 2004.

<sup>313</sup> Auf die Entlastung des Magazindienstes durch die Vermeidung wahl- und zielloser Bestellungen verweist HÖÖTMANN 2002: 121. Sabine Stropp formuliert mit Blick auf kleine Archive: „Die freundliche und individuelle Beratung ist selbstverständlich, denn wenn die Archivbenutzer gerne im Archiv arbeiten, dann entwickeln sich sehr oft ehrenamtliche Partnerschaften daraus. Ehrenamt soll Archivpersonal nicht ersetzen, aber flankierend unterstützen. Eine gute Lobbyarbeit ist immer eine Voraussetzung, um Sponsoren zu gewinnen.“; STROPP 2015: 180. Grundsätzlicher die Ausführungen z.B. bei BLECHER 2012: 41. Die Formulierung, die Nutzerberatung sei „ein ‚Aushängeschild‘ des Archivs“, bei BASCHIN 2018: 23.

handelt wird und welchen Service man vorfindet, bestimmt dabei nicht nur den Ruf des konkreten Archivs, sondern auch das öffentliche Bild von Archiven und das Sprechen über sie insgesamt.

Der nächste Schritt in der Organisation der Nutzerberatung wäre die *Entwicklung eines Beratungskonzepts*. Das Archiv sollte eine genaue und gemeinsame Vorstellung davon entwickeln, welches Ziel man mit der Beratung verfolgt und wie konkret dieselbe organisiert und ausgestaltet sein soll. Die Nutzerberatung dürfte in vielen Archiven kaum reflektiert und nicht ansatzweise geregelt sein. Ruth ROCKEL-BOEDDRIG weist darauf hin, dass es „im Ermessen des Archivars“ liegt, wie „weit die praktische Unterstützung [des Nutzers] bei der Arbeit gehen soll und kann“, und führt dann weiter aus, dass die Fragen, wie viel Zeit der Archivar im Rahmen der eigenen Tätigkeit aufwenden kann und soll und wie viel Aufwand eigentlich vertretbar ist, letztlich Fragen seien, „die jeder Archivmitarbeiter für sich selbst beantworten muss“.<sup>314</sup> Das mag in letzter Konsequenz stimmen, im Sinne einer gewissen Einheitlichkeit des Vorgehens, die nicht nur im Hinblick auf die Gleichbehandlung der Nutzer, sondern auch mit Blick auf die Arbeitsökonomie des Hauses erstrebenswert ist, sollte der Ermessensspielraum, den es immer geben wird und wohl auch geben sollte, jedoch zumindest beschränkt werden. Ein Verständigungsprozess darüber, vielleicht auch eine Handreichung dafür,<sup>315</sup> welche Aspekte Teil der Beratung sein müssen, sollten oder können, welche Kapazitäten man einsetzen möchte und welches Qualitätsniveau dabei angestrebt wird, erscheint sinnvoll.

Ein nützliches Instrument dazu kann die *Entwicklung von hausspezifischen Standards* sein. Hier kann auf verfügbare Beispiele zurückgegriffen werden. So habe ich in den Interviews auf die im Archiv der westfälischen Landeskirche entwickelten Standards zur Benutzung Bezug genommen, die oben unter 2.2 gewürdigt worden sind.<sup>316</sup> Nach diesem Muster ließen sich Standards auch zur Beratung entwickeln, von der Präzisierung des rechtlichen Anspruchs auf Beratung (sofern es diesen gibt) bis hin zur Ausgestaltung der Nutzerbegleitung in der Praxis. Eine gewisse Standardisierung<sup>317</sup> hat den positiven Effekt, dass die fixierten Ergebnisse in der Aufgabenerledigung als Orientierungspunkte dienen und für mehr Einheitlichkeit im Handeln sorgen können. Subjektive Neigungen werden stärker eingehegt, aus ihnen möglicherweise

---

<sup>314</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 10 und 12.

<sup>315</sup> Vgl. MA4/o.

<sup>316</sup> Vgl. ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN 2015. Dazu OSTERFINKE 2015.

<sup>317</sup> Zum Begriff Standard(isierung) in Abgrenzung von Norm(ierung) prägnant zuletzt OSTERFINKE 2015: 46f. Allgemein und grundsätzlich zur Standardisierung im Archivbereich z.B. MENNE-HARITZ 1997; WEBER 1997 (71 zur Beratung); STÜBER 2003 (207–209 zur Benutzung); MOTZKO 2011 (besonders 64–66).

erwachsenden Tendenzen einer Parteilichkeit und Ungleichbehandlung von Nutzern eher vorgebeugt. Die Erarbeitung solcher Standards hätte im Übrigen den Beieffekt, Belange der Benutzung einmal mit einer höheren Aufmerksamkeit anzusehen, als das für gewöhnlich der Fall ist. Sie hätte aber auch dem Auftrag zu folgen, es mit der Vereinheitlichung nicht zu übertreiben und in der Standardisierung das für alle Beteiligten richtige Maß zu finden. Denn die Beratung wird immer eine individuelle Angelegenheit bleiben, die von vielen Faktoren – Situation, Beraterspezifika, Nutzerpersönlichkeit, Forschungsthema usw. – abhängig ist und sich daher nur bedingt vereinheitlichen lässt.

### 9.1.2 Organisation der Beratung

Michael HOLLMANN weist in seinen Überlegungen zum Benutzungskonzept des Bundesarchivs auf die Notwendigkeit hin, dem Nutzer „eine Struktur für seinen Rechercheprozeß an[zu]-bieten, die es ihm ermöglicht, die von ihm gesuchten Informationen möglichst geradlinig zu erlangen“.<sup>318</sup> Diese Einsicht trifft sich mit dem Hinweis einiger der befragten Nutzer, dass eine klare und verlässliche Organisation der Benutzung mit eingespielten und transparenten Verfahren förderlich für die Archivarbeit sei.<sup>319</sup> Auch wenn sich standardisierte Prozesse in kleinen Archiven aufgrund der Rahmenbedingungen schwieriger und kaum mit demselben Grad der Gleichförmigkeit und Konsequenz werden einrichten lassen wie in großen, können und sollten auch kleine Häuser an diesem Punkt ansetzen. Sie sollten ihre Stärke, die Nutzer persönlicher und i.d.R. auch eingehender begleiten zu können, mit der Gewährleistung verlässlicher Strukturen und Abläufe verknüpfen. Die Gestaltung der Nutzerberatung muss dabei bei der Organisation der Benutzung im Allgemeinen anheben, das ist in dieser Arbeit mehrfach deutlich geworden.

Ein zentraler Ansatzpunkt ist die *Organisation des Benutzerdienstes*. Hier sind verschiedene Optionen denkbar, die jeweils für das konkrete Archiv bedacht werden müssen, eine „feste“ Vertretung der Aufsicht, die von einem Archivassistenten oder FaMI versehen wird, ebenso wie eine Rotation der Mitarbeiter, wobei Archivare aller Qualifikationsstufen im Lesesaal zum Einsatz kommen können.<sup>320</sup> Lösungen sind dabei immer von den Ressourcen des Archivs abhängig. Zudem hat jede Form ihre Vor- und Nachteile. Wenn die Personalsituation (Zahl,

---

<sup>318</sup> HOLLMANN 2000: 175.

<sup>319</sup> Vgl. N3/f.

<sup>320</sup> In den Kap. 2, 6 und 7 habe ich im Abriss zur Forschungsliteratur und in der Zusammenfassung der geführten Interviews auf verschiedene Verfahren verwiesen. Vgl. auch PUGH 2005: 249–252.

Qualifikation, Aufgabenverteilung) es hergibt, kann im Hinblick auf eine optimale Gestaltung der Nutzerberatung z.B. der rotierende Wechsel fachausgebildeter Archivare (Stichwort „Archivar vom Dienst“) eine gute Praxis sein. Für die Nutzer wäre immer ein Facharchivar unmittelbar ansprechbar und Anträge können direkt und ohne Beiziehen eines Dritten beschieden werden. Die internen Abläufe werden dadurch verkürzt. Für das Archiv ergeben sich weitere Vorteile: Durch die Einbindung in die Benutzung sind fruchtbare Impulse für andere Arbeitsfelder wie z.B. die Erschließung möglich. Immer wieder wird auch die motivierende Wirkung beschrieben, die für die Mitarbeitenden mit dem Wechsel ihrer Tätigkeiten verbunden ist.<sup>321</sup> Schließlich können geregelte Dienstzeiten im Lesesaal einen positiven Effekt auf das persönliche Selbst- und Zeitmanagement haben, indem sie die Aufgaben-Priorisierung erleichtern: Während des Dienstes in der Benutzung steht der Nutzer im Zentrum, außerhalb dieser Zeiten kann sich der Archivar auf andere Felder konzentrieren. Eine alternative Lösung, die Ergänzung der „festen“ Aufsicht im Benutzerraum um einen ebenfalls rotierenden Hintergrunddienst, der die Erstberatung und Nutzerbegleitung übernimmt und in der Bereitschaftszeit den Telefondienst, Posteingang und die Bearbeitung einfacher Anfragen versieht, setzt einen größeren Personalpool voraus.

Neben der Organisation des Benutzerdienstes ist eine klare *Regelung für den Einstieg in die Benutzung* von kaum zu überschätzender Bedeutung für den weiteren Verlauf der Arbeit des Nutzers im Archiv. Dem Nutzerkontakt vorab kommt dabei ebenso eine Schlüsselrolle zu wie der Erstberatung im Haus. Archive sollten hier klar strukturierte und transparente Prozesse entwickeln. Wird die persönliche Benutzung gut vorbereitet und ist der Nutzer über alle nötigen Schritte und gängigen Abläufe informiert, nutzt das letztendlich auch dem Archiv, schon ressourcentechnisch. Gerade aus Beispielen retrospektiv betrachtet eher verunglückter Einstiege in die Archivarbeit wird deutlich,<sup>322</sup> dass ein Auftakt, der seitens des Archivs gezielt und mit Bedacht begleitet wird, spätere Fragen überflüssig machen kann, Fehlbestellungen vermeiden hilft, aber womöglich auch Mühen erspart, die nachher aufzubringen wären, um Missverständnisse oder für den Arbeitsfortschritt des Nutzers abträgliche Vorgehensweisen wieder abzubauen. Anders formuliert: Wird der Nutzer allein gelassen, können daraus grundlegende Unklarheiten und im Extremfall Frust und ein gestörtes Vertrauensverhältnis entstehen, die sich nur mühsam wieder neutralisieren lassen. Mehr noch: Agieren Archive

---

<sup>321</sup> Zum Beispiel weist Marion Baschin darauf hin, dass der Wechsel zwischen den Aufgaben von den Mitarbeitern generell „als Mehrwert empfunden“ wird; vgl. BASCHIN 2018: 20, Anm. 78.

<sup>322</sup> Ich beziehe mich hier auf Aussagen der Nutzer N4 und N6.

gerade am Anfang nicht sensibel und verständnisvoll, nehmen sie Gefühlslagen, die schon mit dem Begriff der „Archivangst“ gefasst wurden, nicht ernst, besteht die Gefahr, den Nutzer für die Archivarbeit zu verlieren.<sup>323</sup> Archive sollten also gut bedenken, wie sie gerade Einsteiger – und das „Ankommen“ im Archiv kann sich über mehrere Besuche erstrecken – an die Arbeit im Archiv heranführen können.

Dem Benutzerdienst kommt hier eine wirklich zentrale Rolle zu – in der Begleitung beim Einstieg in die Benutzung im Allgemeinen wie bei der Identifizierung beratungsbedürftiger Nutzer im Besonderen. Der im Lesesaal diensthabende Mitarbeiter muss den *Bedarf erkennen und die Beratung selbst übernehmen oder vermitteln*. Er sollte sensibel für den Beratungsbedarf sein, der mehr oder weniger deutlich, mitunter auch gar nicht zum Ausdruck gebracht wird. Das erfordert einschlägige Kompetenzen. Die Organisation der Nutzerberatung sollte hier ansetzen und das in der Benutzung eingesetzte *Personal speziell schulen*.

Weiter kann es förderlich sein (sofern es sich nicht um ein Ein-Personen-Archiv handelt), an das Gesamtkonzept der Benutzung angepasst den Personaleinsatz in der Beratung näher zu bedenken. Aus arbeitsökonomischen Gründen sollten kleine Archive auf feste Regelungen setzen. Die Praxis etwa, ins Beratungsgespräch spontan weitere Kollegen einzubeziehen, ist sicherlich nutzerorientiert, unterschätzt aber die Nachteile, die dem Archiv aus Störungen in der Erledigung anderer Aufgaben entstehen. In der Regel bringen die Nutzer durchaus Verständnis dafür auf, dass ihnen nicht immer und sofort weitergeholfen werden kann, das haben die geführten Interviews an mehreren Stellen gezeigt.

Weniger eine Entscheidung in Bezug auf die Benutzung und Nutzerberatung als eine Folge seiner grundlegenden Ausrichtung ist die Frage, ob ein Archiv eher auf Generalisten baut oder auf Spezialisten setzt. Kleine Archive sollten die Aneignung von Spezialkenntnissen bei ihren Mitarbeitern durchaus fördern, auch Zuständigkeiten, soweit praktikabel, differenzieren und verteilen, die Spezialisierung des Personals sollte aber nicht zu Lasten der Einsetzbarkeit und Auskunftsfähigkeit in der Benutzung gehen. Beim Personaleinsatz in der Nutzerberatung sollten kleine Archive *vorzugsweise auf Generalisten setzen*. Wird, wie in der Arbeit mit einem „Archivar vom Dienst“ oder einem Bereitschaftsdienst im Hintergrund, rotierend das gesamte Team in die Betreuung der Nutzer einbezogen, wäre es nicht nur kontraproduktiv, sondern auch ressourcenbelastend, wenn der beratende Kollege nur allgemein informieren kann und bei tiefergehenden Fragen an seine Kollegen verweisen muss. Arbeitet man

---

<sup>323</sup> Vgl. z.B. N7/b.

mit einer festen Lesesaal-Aufsicht, die bei eingehenderem Bedarf unterstützt werden muss, besteht in kleineren Häusern, die für einzelne Zuständigkeiten keine Vertretung vorhalten können, eher als in großen die Notwendigkeit, dass mehr oder weniger alle Mitarbeiter inhaltlich in der Breite zur Beratung in der Lage sind.

Der Frage, wer im Team die Nutzerberatung im Einzelfall übernimmt, muss organisatorisch betrachtet die Einsicht vorausgehen, dass die Beratung etwas zu Planendes ist, etwas das nicht lediglich situativ bedacht und spontan entschieden werden sollte. So sollten Archive die *Erstberatung einem Mitarbeiter planmäßig zuweisen*. Wie bereits festgestellt, hängt der Personaleinsatz von der Organisation der Benutzung im Ganzen ab. In Archiven mit wechselndem Benutzerdienst ist die Verfolgung des Rotationsprinzips wahrscheinlich auch in der Beratung sinnvoll. Ansonsten kann überlegt werden, ob die Erstberatung i.d.R. von dem für einen Bestand zuständigen Kollegen und bestgeeigneten Sachkenner (QUERFELD), von einem aufgrund persönlicher Dispositionen oder spezieller Schulung für solche Aufgaben vielleicht besonders geeigneten Mitarbeiter oder von dem Kollegen, der mit dem Nutzer im Vorfeld bereits in Kontakt stand, übernommen wird. Auch die Arbeitsbelastung bzw. die möglichen Freiräume der Mitarbeiter können Kriterien für den Einsatz sein. Da jede Form der Gestaltung letztlich vom Personalpool des Archivs abhängt, ist hier eine hausspezifische Lösung zu entwickeln, die idealerweise mit der Organisation anderer Bereiche und Aufgaben wie der Nutzer-Aufsicht oder der Anfragenbearbeitung abgestimmt sein sollte.

Gleiches gilt im Prinzip für den Personaleinsatz bei der Nutzerbegleitung. Auch die Frage, ob Archive dem seitens der Nutzer gewöhnlich geäußerten Wunsch, für die Zeit ihrer Benutzung einen festen Ansprechpartner zu haben, nachkommen können, hängt von allgemeineren organisatorischen Regelungen ab. Möglicherweise sollten Archive versuchen, einen festen Kontakt zu etablieren, schon um zu vermeiden, dass sich der Archivar in der Beratung erst auf den Stand bringen muss. Das heißt zugleich: handhabt man die Begleitung flexibler, muss gewährleistet sein, dass der übernehmende Kollege informiert ist. Sinnvoll dürfte es sein, wenn der Mitarbeiter, der die Erstberatung übernommen hat, den Nutzer weiter begleitet. Allerdings sollten gerade kleine Archive wiederum aus arbeitsökonomischen Gründen darauf achten, sich ihre Flexibilität zu bewahren und Raum für einen „Betreuer-Wechsel“ zu lassen. Sind mehrere Mitarbeiter in die Beratung eingebunden, kann ein Bekenntnis zu festen Ansprechpartnern nämlich dazu führen, das ganze Team in Bereitschaft zu halten. Das mag nutzerfreundlich sein, wird aber zu Lasten anderer Aufgaben gehen. Nicht unwesentlich ist

auch, dass ein fester Ansprechpartner für den Nutzer durchaus Nachteile haben kann (z.B. wenn es menschlich „nicht passt“). In jedem Fall zeigt ein Blick in die Praxis, dass auch hier keine Musterlösung vorgeschlagen werden kann. Allerdings gilt adäquat zur Feststellung oben: Die Betreuung der Nutzer und ihre *Begleitung ist zu organisieren*.

Ein anderes Feld, das im Rahmen der Organisation der Nutzerberatung zu bedenken ist, sind die Kompetenzen des Personals in Bezug auf die beratende Tätigkeit. Wenn darauf hier nur knapp eingegangen wird, spiegelt das nicht das eigentliche Gestaltungspotential wieder, das mit diesem Feld verbunden ist. Ein erster wesentlicher Ansatzpunkt ist, die *Nutzerberatung als Fachaufgabe zu verstehen*. Das bedeutet v.a., fachlich hinreichend qualifiziertes Personal einzusetzen, denn die mangelnde Fach- oder Sachkompetenz des beratenden Archivars ist eine von Nutzerseite immer wieder markierte Schwachstelle der Beratung.<sup>324</sup> Wenn Irmtraud BETZ-WISCHNATH auf die Möglichkeit hinweist, dass kleine, nicht fachlich besetzte Archive durch den Nutzer gefährdet sein können, weil dieser sich besser auskennt als der Archivar,<sup>325</sup> dann hat auch sie die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter, zu der z.B. auch fundierte verwaltungsgeschichtliche Kenntnisse zählen,<sup>326</sup> im Blick.

Neben der Fachkompetenz des beratenden Personals gilt es, *die persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter zu entwickeln*, denn die Nutzerberatung der Archive ist deren „sensibelste [...] Schnittstelle zur Öffentlichkeit“.<sup>327</sup> Das betrifft zunächst die Kommunikation. Wer berät, muss in der Lage sein, angemessen mit Menschen in Kontakt zu treten und sich in die Fragen und Überlegungen anderer hineinzusetzen. Dass dabei auch Aspekte wie die nonverbale Ebene der Kommunikation<sup>328</sup>, fremdsprachliche Kenntnisse oder die Fähigkeit, einschlägige Sachverhalte nicht nur in unbürokratischer, sondern auch in leichter Sprache vermitteln zu können, zu beachten sind, vielleicht zunehmend, haben einzelne der mit Nutzern geführten Gespräche gezeigt. Daneben wird für den Archivar eine ausgeprägte soziale Kompetenz wohl

---

<sup>324</sup> Vgl. KÖLZER 2003: 312 und 315; BENNING 2007: 189 und 191; DRESSEL/DRESSEL 2012: 18. Als Ursachen werden z.B. fehlendes Fachpersonal und mangelhaftes Wissensmanagement ausgemacht; vgl. MARCKHGOTT/ZAUNER 2010: 88f.; DRESSEL/DRESSEL 2012: 18.

<sup>325</sup> BETZ-WISCHNATH 2000: 112.

<sup>326</sup> Matthias Haupt stellt zu Recht fest: „Vielfach sind genaue verwaltungsgeschichtliche Kenntnisse (der Archive) gefragt, die zur Information führen. Da das wichtigste Ordnungskriterium der Archive das Provenienzprinzip (Herkunftsprinzip) ist, sind Kenntnisse von Aufgaben und Strukturen der Behörden, deren Unterlagen in den Archiven verwahrt werden, unerlässlich für das Finden von Informationen. Die Frage nach den (dem Wandel unterliegenden) Tätigkeiten einer Behörde oder beispielsweise einer Abteilung einer gemeindlichen Verwaltung kann oft entscheidender für das Finden von Informationen in Archiven sein als rein inhaltliche Suchen [sic].“; HAUPT 2015: 561.

<sup>327</sup> Ute Küppers-Braun zitiert nach BENNING 2007: 189.

<sup>328</sup> Nach Gertrud Ihls ist die Wirkung von Körpersignalen „um ein Vielfaches größer als die der Sachinformation“; vgl. IHLS 2003: 310.

immer wichtiger, wie die Interviews mit den Fachkollegen vorgeführt haben. Ich hatte auf den Problemkomplex der in irgendeiner Form konflikthaften Nutzerkontakte an anderer Stelle bereits hingewiesen. Es kann sich dabei um eine Herausforderung für das archivische Zeitmanagement handeln, aber auch um ein psychologisches Problem: Die Begegnung mit Nutzern kann für Archivare emotional belastend sein.<sup>329</sup> Dafür sollten sie hinreichend gerüstet werden.

Nicht erst dieser Punkt führt vor Augen, dass die Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals eine wichtige Stellschraube zur Organisation der Nutzerberatung ist. Kleine Archive sollten nicht unterlassen, ihre *Mitarbeiter zu qualifizieren*. Ein Blick über den Tellerrand macht den Nachholbedarf im Archivwesen deutlich: Während z.B. kommunikationspsychologische Einflüsse auf die Nutzerberatung im Bibliothekswesen breit zum Thema gemacht werden und einschlägige Personalschulungen zum Beratungsverhalten üblich sind,<sup>330</sup> ist das im Archivbereich nicht der Fall. Gleiches gilt für die Informationsvermittlung<sup>331</sup> oder eben für den Umgang mit sogenannten „schwierigen Nutzern“<sup>332</sup>. In Absenz einschlägiger Angebote für Archivare können und sollten kleine Archive auf bibliotheks- und informationswissenschaftliche Veröffentlichungen zurückgreifen. Hier finden sich durchaus auch hilfreiche Hinweise für die Praxis in Archiven.

Wie die Benutzung so kann auch die Nutzerberatung als Prozess verstanden werden. Dieser Prozess lässt sich in Elemente zerlegen, die für sich genommen jeweils Gestaltungspotentiale bieten. Auf den Prozess der Nutzerberatung mit seinen einzelnen Bestandteilen ist daher im Folgenden detaillierter einzugehen.<sup>333</sup> Dem Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistung dabei ebenso verpflichtet wie der ressourcenschonenden Gestaltung der Arbeitsabläufe, empfiehlt sich für kleine Archive eine gemäßigte Standardisierung des Prozesses. Gemäßigt meint v.a., dass eine Lösung sowohl nutzerfreundlich als auch wirtschaftlich sein sollte und dabei praxistauglich ist, den Mitarbeitern also hinreichend Bewegungsfreiheit lässt.<sup>334</sup> Im

---

<sup>329</sup> Vgl. insbesondere MA6/jj.

<sup>330</sup> Vgl. z.B. SCHERGER 2008; BROCKERHOFF 2012; HOBOHM 2015a: 11–14; HOBOHM 2015b: 2–6. Eine empirische Untersuchung bieten DIETRICH u.a. 2011.

<sup>331</sup> Bspw. verweist Anita Ulrich auf das „Reference Interview“, das in der angloamerikanischen Bibliothekar-Ausbildung „als wesentliche Komponente einer erfolgreichen Informationssuche gelehrt“ werde, und einige Komponenten daraus („Trainieren des Nachfragens“, „Geübtheit bei der Präzisierung der Suchfrage gemeinsam mit dem Benutzer“ usw.); ULRICH 1999: 8. Vgl. auch IHL 2003; HANKE/SÜHL-STROHMENGER 2016.

<sup>332</sup> Martin Eichhorn bespricht systematisch mögliche „Betriebsstörungen“ in Informationseinrichtungen und Maßnahmen dagegen; vgl. EICHORN 2017: 40–111 bzw. 111–140; Vgl. auch MATTMANN 2017.

<sup>333</sup> Vgl. hier auch das Schema in Kap. 9.3.

<sup>334</sup> Ich betone das deswegen, weil eine Rationalisierung der Prozesse in dem Maße, wie sie z.B. die Archivistik der DDR diskutiert und vorgeschlagen hat (vgl. Kap. 2.2), zumindest für kleine Archive das Risiko birgt, zu starre

Einzelnen gilt es zunächst, den *Beratungsbedarf zu erfassen*. Spätestens nach der Ankunft im Archiv, nach Möglichkeit aber schon bei der Voranmeldung, die in kleinen Archiven ohnehin oft üblich ist, sollte abgefragt werden, ob es sich um den ersten Besuch im Haus handelt, sodass eine Erstberatung zu empfehlen ist. Bei Nutzern, die das Archiv kennen, sollte geprüft werden, wie lange der letzte persönliche Besuch zurückliegt. Ab einer festzulegenden Zeitspanne könnte hier ebenfalls ein Beratungsgespräch vorgeschlagen werden. Zudem sollte man bei der Anmeldung ermitteln, ob es bereits einen Ansprechpartner gibt, z.B. durch einen Schriftwechsel. Da dieser Mitarbeiter für die Beratung gegebenenfalls bevorzugt in Frage kommt, kann es zweckmäßig sein, den Benutzungstermin mit der Dienstzeit des Ansprechpartners zu koordinieren, also auf dessen Anwesenheit zu achten. Übernimmt er die Beratung nicht, z.B. weil das Archiv mit einer Berater-Rotation arbeitet, sollte der vertretende Mitarbeiter mit allen nötigen Informationen aus dem Vorab-Kontakt ausgestattet werden – ich komme darauf zurück.

Sodann ist mindestens jenen Nutzern, die das Archiv noch nicht kennen, eine *Beratung anzubieten*. Das Angebot sollte obligatorisch sein und die Erstberatung nur in bestimmten Fällen entfallen, z.B. wenn der Nutzer ein Gespräch ablehnt (Gefühl eines Beratungszwangs vermeiden). Die Beratung sollte sensibel angekündigt werden, um beim Nutzer keinen Druck aufzubauen. Hier empfiehlt sich, den Sinn und Charakter des Gesprächs kurz zu beschreiben. Die Beratung kann schon vor der persönlichen Benutzung angeboten werden, sollte es aber spätestens mit der allgemeinen Einweisung im Lesesaal. Wird sie vorab angeboten, lässt sich eventuell ein konkreter Termin vereinbaren. Der Wunsch des Nutzers kann dann mit der Zeitplanung des die Beratung übernehmenden Archivars abgestimmt werden. Eine Terminvereinbarung vorher hat zudem den Vorteil, dass beide Partner ausreichend Zeit einplanen, sich auf das Gespräch einstellen und dieses entsprechend vorbereiten können. Die Beratung terminlich zu steuern, kann außerdem Engpässe vermeiden helfen, z.B. die Situation, dass mehrere Nutzer zeitgleich mit der Archivarbeit beginnen und beraten werden wollen. Die Nutzerberatung sollte im Übrigen auf der Internetseite des Archivs als Serviceleistung angekündigt sein.

Der Mitarbeiter, der die Anmeldung vorab oder im Archiv entgegennimmt, sollte, wenn er die Beratung nicht selbst vornimmt, das Beratungsgespräch in die Verantwortung eines

---

und unflexible Ablaufstrukturen zu etablieren. Dennoch bietet der „Programmablaufplan Persönliche Benutzung im Archiv“ hier eine interessante Vorlage; vgl. ARCHIVARBEIT RATIONELL 1984: 170–174.

Kollegen überweisen und diesen entsprechend benachrichtigen. Der *Ansprechpartner ist sorgfältig festzulegen und rechtzeitig zu informieren*. Organisatorisch kann das in der Praxis eine Engstelle sein. Hilfreich könnte die Regelung sein: Die Verantwortung geht erst dann an den Mitarbeiter, dem das Gespräch zugewiesen wurde, über, wenn dieser die Übernahme der Nutzerberatung bestätigt hat.

Weiter sollte man den *Beratungszeitpunkt bewusst wählen und festlegen*. Der Zeitpunkt der Erstberatung im Verlauf der Benutzung wird in den Archiven – das lässt sich den Interviews entnehmen – sehr verschieden angesetzt: direkt nach oder gekoppelt mit der allgemeinen Einweisung, nach einer mehr oder minder langen Phase des Ankommens, im Einzelfall erst im Laufe oder am Ende des ersten Besuchs. In der Tat wird es keine Ideallösung geben. Zu sehr ist dieser Aspekt vom Nutzer (Bedarf usw.), vom Archiv (Organisation der Benutzung, Erschließungslage usw.) und von der Situation abhängig (ist eine Recherche und Bestellung vorausgegangen? etc.). Wahrscheinlich sollten Archive an diesem Punkt flexibel sein und fallbezogen agieren, was jedoch nicht bedeutet, das halte ich im Hinblick auf das archivische Zeitmanagement für wichtig, den Interessen des Nutzers alles unterzuordnen und jederzeit ad hoc bereitzustehen. Nützlich könnte es sein, für das eigene Haus gemeinsam eine Art Normalpraxis zu entwickeln, von der bei Bedarf abgewichen werden kann. Ein Beispiel: Die allgemeine Einweisung muss vor Arbeitsbeginn des Nutzers erfolgen. Sind keine Archivalien bestellt, sollte es zudem eine erste spezielle Beratung geben, die zur Recherche qualifiziert. Liegen Archivalien für den Nutzer bereit, könnte dieser zunächst Einsicht nehmen, das Beratungsgespräch könnte später, sollte aber nicht zu spät geführt werden. Ein Termin ließe sich gemeinsam mit dem Nutzer festlegen. Aus meiner Sicht gibt es, von der Gefahr der Überforderung des Nutzers abgesehen, durchaus gute Gründe, nicht unmittelbar nach Eintritt des Nutzers in den Lesesaal mit der speziellen Beratung anzusetzen, jedenfalls wenn Archivalien bereits bereitliegen. So lässt sich nach einer ersten Phase der „Sortierung“ oder „Akklimationierung“ des Nutzers leichter erkennen, welche Voraussetzungen dieser mitbringt, auch kristallisieren sich „schwierige Nutzer“ eventuell schon heraus, sodass sich der Archivar auf die Beratung besser einstellen kann. Dagegen dürfte der Vorschlag, die Nutzerberatung bereits im Vorfeld der Benutzung anzusiedeln, wie das Ruth ROCKEL-BOEDDRIG nahelegt,<sup>335</sup> in vielen Fällen nicht zu empfehlen sein. Wie sollte eine Beratung im Voraus erfolgen und welcher Aufwand wäre akzeptabel? Berät man mündlich z.B. am Telefon, birgt das v.a. bei uner-

---

<sup>335</sup> Vgl. Kap. 2.4.

fahrenen Nutzern das Risiko von Missverständnissen, der Archivar wird nur schwer erkennen können, ob er zu viele Informationen gibt oder zu wenig, ob diese relevant sind, ob sie überhaupt verstanden werden usw. Berät man schriftlich, erhöht das zusätzlich den Aufwand. Schließlich ist nicht gesagt, dass die Beratung vorab das Gespräch vor Ort ersetzt. Vielmehr darf man vermuten, dass manche Inhalte erneut an den Nutzer gebracht werden (müssen), sodass sich der Beratungsaufwand für das Archiv insgesamt erhöht.<sup>336</sup>

Ist das Beratungsgespräch angeboten, der beratende Archivar festgelegt und mit dem Nutzer gegebenenfalls ein Besprechungstermin vereinbart, sollten solche *Absprachen in knapper Form schriftlich festgehalten* und allen Kollegen zur Kenntnis gegeben werden (wenn sie im Vorfeld getroffen werden). Gerade wenn ein Mitarbeiter plötzlich vertreten werden muss, erweist sich die mangelhafte Information im Team nicht selten als Schwachstelle im Prozess, die Aufwand bedeutet und eigentlich vermeidbare Unsicherheiten produziert. Eine wie auch immer geartete elektronische Benutzungsverwaltung wird hier gegenüber der klassischen Benutzerakte oder -kartei viele Vorteile bieten.

In der archivischen Praxis dürfte die mehr oder minder spontane und unvorbereitete Nutzerberatung nicht selten sein. Das kann an der Arbeitsweise des einzelnen Mitarbeiters liegen, aber auch organisatorische Gründe haben, z.B. wenn die Zuschreibung im Vorfeld der persönlichen Benutzung zu spät erfolgt.<sup>337</sup> Vor allem für den Nutzer wird das nachteilig sein, weil ihm für seine Forschungen unter Umständen wesentliche Informationen, an die der Archivar augenblicklich nicht denkt, nicht mitgeteilt werden, weil die Beratung mangels Themenkenntnis am Forschungsgegenstand vorbeigehen kann oder weil Redundanzen seine Geduld strapazieren. Damit soll gesagt werden, dass das *Beratungsgespräch vorzubereiten* ist.<sup>338</sup> Auch hier kann der Informationstransfer im Haus eine Schwachstelle im Benutzungsprozess sein: Die Schnittstelle zwischen Anfragenbearbeitung und Benutzung ist v.a. dann ein organisatorisches Problem, wenn die Beratung nicht von dem Mitarbeiter übernommen wird, der vorab mit dem Nutzer in Kontakt stand. Archive sollten daher Vorkehrungen schaffen, dass jeder Mitarbeiter jederzeit auf schriftlich erteilte Auskünfte und gegebene Informationen zugreifen kann. Auch hier dürften elektronische Lösungen Vorteile bieten.

---

<sup>336</sup> Nur nebenbei sei darauf hingewiesen, dass die Beratung *vor* der Benutzung im Archiv an der Arbeitsweise der Nutzer vorbeigehen kann. So haben zwei Gesprächspartner/innen in den Interviews angemerkt, dass sie sich mehr oder weniger erst am Tage der Einsichtnahme auf die das spezifische Archiv betreffenden Fragen konzentrieren (N1; N3).

<sup>337</sup> Vgl. RATH 2011: 174.

<sup>338</sup> Das betont bereits QUERFELD 1971: 220.

Grundsätzlich ist sodann der Ort für die Nutzergespräche zu bedenken, das muss im Grunde nicht weiter ausgeführt werden. Archive sollten *eine gute Beratungsumgebung schaffen*. Die Anforderungen sind vielfach beschrieben worden: Störungen anderer Nutzer, aber auch anderer Mitarbeiter sollten vermieden werden, die Vertraulichkeit des Gesprächs ist zu gewährleisten, die Find- und Hilfsmittel zur Benutzung sollten griffbereit sein. Auch auf die Ausstattung des Bereiches oder Raumes sollten Archive achten, der Einfluss der Atmosphäre auf den Gesprächsverlauf ist nicht zu unterschätzen.<sup>339</sup> Obwohl Hinweise in der Literatur und die hier geführten Interviews anzeigen, dass die Ideallösung – ein besonderer Raum mit der entsprechenden Ausstattung (u.a. Zugriff auf die Datenbank und die analogen Hilfsmittel) – in vielen Archiven aufgrund baulicher Gegebenheiten und anderer Gründe nicht erreichbar sein wird, sind hier Gestaltungsspielräume vorhanden.

Die Nutzerberatung sollte keine reine „Trockenübung“ sein. Vielmehr sollten kleine Archive analoge und digitale *Hilfsmittel zur Archivarbeit in die Beratung einbeziehen*. Das bedeutet nicht nur, dass die entsprechenden Hilfsmittel – zu denken ist hier v.a. an die Bestände-Übersicht und die Findmittel – in ausreichender Zahl vorhanden sein müssen, sondern auch, dass sie während des Beratungsgesprächs für den Archivar zugänglich bzw. griffbereit sein sollten. Außerdem sollte auf diese Hilfsmittel nicht nur konsequent verwiesen werden, der Mitarbeiter sollte auch in der Lage sein, ihren Wert, Aufbau und bei Bedarf ihre Nutzung für den Laien nachvollziehbar zu erläutern bzw. vorzuführen.<sup>340</sup>

Ein letzter Punkt, der zum Beratungsverlauf noch genannt werden soll, ist die Nachbereitung des Gesprächs. Obwohl die befragten Fachkollegen mit Hinweis v.a. auf den zusätzlichen (Zeit-)Aufwand wenig Verständnis für schriftliche Nacharbeiten zeigen, üben manche Archive die Praxis, *Beratung zu dokumentieren*. Die Vorzüge einer solchen Verfahrensweise liegen auf der Hand: Die Dokumentation ermöglicht es, andere über den Verlauf und den Stand der Beratung zu informieren. Zieht sich die persönliche Benutzung mit größeren Pausen über einen längeren Zeitraum hin, können schriftliche Notizen auch dem Beratenden selber als Gedächtnisstütze dienen und zeitintensive Wiederholungen vermeiden helfen.

Um die Nutzerberatung (neu) zu organisieren, kann man an vielen Stellen ansetzen. Zu den möglichen Ansatzpunkten gehört auch, die persönliche Beratung im Archiv um weitere, zur

---

<sup>339</sup> Dazu z.B. IHL 2003: 311. Vgl. auch die neue Norm zum Archivbau; dazu GLAUERT 2017: 413.

<sup>340</sup> Auf das weite Feld der Find- und Hilfsmittel-Qualität, die auf die Nutzerberatung natürlich Einfluss nimmt, kann im vorliegenden Zusammenhang nicht näher eingegangen werden. Vgl. hier z.B. GLAUERT 2008 (zu den Bestände-Übersichten). Dass Archive den Service bieten, „schnell Kopien in guter Qualität“ aus Findmitteln zu erhalten, halte ich nicht für notwendig; vgl. WEINGARTEN 2011: 262.

Unterstützung der Forschenden geeignete Angebote zu ergänzen. Obwohl sie das hier interessierende individuelle Beratungsgespräch nicht direkt betreffen, sind einige Hinweise zu diesem Komplex an dieser Stelle angebracht, da Archive durch flankierende Maßnahmen *Beratung ergänzen und unter Umständen auch entlasten* können. Die Palette an Serviceleistungen, die hier in den Blick zu nehmen wäre, ist groß; sie kann im vorliegenden Zusammenhang nur äußerst knapp besprochen werden: Auch für kleine Archive sollte zunächst eine gut strukturierte und bestückte Internetseite selbstverständlich sein. Allgemeine Hinweise zur Benutzung und ihrer Vorbereitung in FAQs oder die Schilderung eines exemplarischen Benutzungsverlaufs von der Recherche bis zur Einsicht, neben dem Überblick über die Leistungen des Archivs, relevanten Rechtstexten oder der Gebührentafel ließe sich hier manches unterbringen, was die persönliche Beratung potentiell entlastet. Ob kleine Archive darüber hinaus auf weitere Kanäle setzen sollten, um mit dem Nutzer zu kommunizieren – mit Chat und Skype, Youtube, Facebook und anderen Sozialen Medien bis hin zum klassischen Newsletter ist viel denkbar – soll hier nicht entschieden werden. Bekanntlich ist ihr Nutzen in der Fachcommunity umstritten.<sup>341</sup> In jedem Fall sollten kleine Archive die teils hohen technischen und rechtlichen Voraussetzungen und den Folgeaufwand und die Kosten solcher Dienstleistungsangebote nicht unterschätzen.<sup>342</sup> Auch sollte man sich nicht täuschen lassen: es handelt sich um ergänzende Angebote, die das persönliche Gespräch im Archiv nicht ersetzen können. Das zeigt sich z.B. am Nutzerverhalten im Zuge der Bereitstellung von Erschließungsdaten im Internet,<sup>343</sup> auf deren Bedeutung bereits verwiesen wurde, und gilt auch für weitere Angebote, die dem Nutzer ergänzend zur individuellen Beratung unterbreitet werden können (Einführungen in die Archivarbeit etwa oder Kurse zur Verbesserung der Lesekompetenz, um nur zwei Beispiele zu nennen). Gewiss,

---

<sup>341</sup> Vgl. zuletzt z.B. GILLNER 2013/2016/2018; BECKER u.a. 2016; HOLLMANN 2016. Laura A. Millar gibt einen Abriss verschiedener Medien und Kanäle; vgl. MILLAR 2017: 255–261.

<sup>342</sup> Christoph Volkmar resümiert: „Für den Ausbau von Nutzerberatung im Internet spricht [...] das ökonomische Argument. Angesichts der hohen Personalintensität von individueller Beratung ist es schon aus Kostengründen sinnvoll, die Qualität der Beratungsangebote im Internet zu verbessern, um Anfragen im Vorfeld aufzufangen. Das Entlastungspotential moderner archivischer Online-Informationen kommt bereits in der Praxis zum Tragen.“; VOLKMAR 2008: 4. Im Blick auf kleine Archive kann ich der Einschätzung nicht ohne weiteres folgen. Auch Marion Baschin benennt das ökonomische Argument, merkt aber an, dass es im archivischen Bereich bisher kaum elaborierte Angebote „interaktiver‘ digitaler Nutzerberatung“ gibt und dass „eine erhöhte Internetpräsenz nicht nur Fragen beantwortet, sondern diese auch erst entstehen lässt“; BASCHIN 2018: 1f. und 3f.

<sup>343</sup> Gerald Maier und Kollegen bilanzieren: „Bei den bisherigen Nutzergruppen erfolgen inzwischen viele Anfragen vom heimischen Schreibtisch aus aufgrund der online bereitgestellten Informationen. Hier wird ein Erstkontakt mit der Ansprechpartnerin bzw. dem Ansprechpartner im Lesesaal durch den Maillkontakt ersetzt. Das ermöglicht zumindest größeren Archiven, die nachfolgenden Arbeitsprozesse frei zu steuern, sei es, dass einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter dieses Arbeitsfeld zugewiesen wird oder dass die Anfragen zum jeweiligen Fachreferat weitergegeben werden.“; MAIER/REHM/KATHE 2013: 243.

Archive könnten mehr investieren, um „die ‚Archival Literacy‘ der Benutzer zu fördern“<sup>344</sup>, allerdings sollten sich gerade kleine Archive gut überlegen, welche Angebote sie tatsächlich stemmen können. Für ein Universitätsarchiv mag es angezeigt sein, eine Art Nutzertraining für Studierende anzubieten oder online-Tutorials zu entwickeln. Kleine Kommunalarchive dagegen werden eine entsprechende Nachfrage, die solche Angebote rechtfertigen würden, vermutlich nicht verzeichnen können. Alles in allem dürfen dabei die klassischen Kommunikationswege keinesfalls vernachlässigt werden. Das Telefonat und der Schriftwechsel via E-Mail werden das Beratungsgespräch im Archiv nicht überflüssig machen, aber sie können den Einstieg in die Archivarbeit massiv erleichtern, helfen die Benutzung vorzubereiten und dem Archiv aufwendige Rückfragen ersparen. Auf Qualität – d.h. v.a. eine in der Reaktionszeit, im Umfang und im Gehalt angemessene Auskunft – ist daher gerade hier besonders zu achten. Einige der mit Nutzern geführten Interviews deuten darauf hin, dass es in Archiven da nicht selten Mängel gibt.

### 9.1.3 Ausgestaltung der Beratung

Neben dem strukturellen Rahmen und der Organisation von Beratung im Allgemeinen bildet die Abwicklung des einzelnen Nutzerkontakts einen dritten Komplex, der vielfältige Ansatzpunkte zur Gestaltung der Nutzerberatung bietet. Ein erster Aspekt ist das Ziel, mit dem sich der Archivar in die Beratung und Betreuung des Nutzers begibt. Christoph VOLKMAR hält fest: „Archive machen Informationen aus Archivgut verfügbar, aber sie überlassen die Recherche und die Auswertung grundsätzlich dem Nutzer. Dies ist nicht nur eine Frage der Arbeitsökonomie, sondern liegt in der Einsicht begründet, dass jeder Nutzer ein individuelles Fragen an das Archivgut heranträgt und deshalb nur er seine Antworten finden kann.“<sup>345</sup> Das Grundprinzip der Archive, den Nutzer durch die Beratung zur selbständigen Forschung zu qualifizieren, also lediglich Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und nicht an der Forschung selbst zu partizipieren, wird von den Nutzern in aller Regel anerkannt. Gleichwohl wird es kaum einen Kollegen geben, der nicht schon erlebt hat, in der Beratung überzogen, statt Bestands- eher Sachhinweise gegeben oder gar lenkend auf die Interessen eines Nutzers eingewirkt zu haben. Die Mitarbeiter sollten ihre Erfahrungen in der Nutzerberatung daher regelmäßig be-

---

<sup>344</sup> SCHWARZ 2017: 202.

<sup>345</sup> VOLKMAR 2008: 1. Vgl. auch FRANZ 2018: 161; KIEBLING/TIEMANN 2018: 256 (Zitat oben in Kap. 2.3).

sprechen und dabei immer wieder auch *über die Ziele und Grenzen der individuellen Beratung reflektieren*. Auf die Grenzen der Beratung wird noch zurückzukommen sein.

Eine wichtige Erkenntnis aus den mit Nutzern geführten Interviews scheint mir zu sein, dass Archivare ihre Nutzerklientel zu wenig differenzieren.<sup>346</sup> Archive werden nicht nur von Fachhistorikern aufgesucht, sondern eben auch von historisch Forschenden aus anderen Disziplinen. Wissenschaftler anderer fachlicher Herkunft sind aber, auch wenn sie historisch arbeiten, nicht unbedingt mit dem Instrumentarium des Historikers ausgestattet. Archive können die Grundfertigkeiten des historischen Arbeitens im Allgemeinen und der Archivarbeit im Besonderen also nicht unbedingt voraussetzen. Diese Feststellung gilt auch für die vielen historischen Laien, die Heimatforscher, Ortschronisten, Hobbyhistoriker usw., die kleine Archive mit ihren Anliegen konsultieren. Das Gebot ist folglich, die *Nutzer stärker zu differenzieren* und den individuellen Voraussetzungen gemäß zu behandeln. Die mitunter latent spürbare Haltung, dass jemand, der historisch arbeitet, erst recht, wenn er sich an einer Hochschule qualifiziert, das Handwerkszeug beherrschen muss, sonst ist er im Archiv falsch, hilft in keiner Weise weiter.

Archive sollten sich ferner stärker darum bemühen, *kundenorientiert zu handeln*. Der Literatur<sup>347</sup> ebenso wie den Interviews<sup>348</sup> nach zu urteilen, finden die Nutzer den Vorsatz der Archivare, für den Bürger da zu sein, „was denn sonst“<sup>349</sup>, in der Praxis längst nicht überall wieder. Zur Kundenorientierung gehört bereits, das Forschungsanliegen des einzelnen Nutzers als legitim anzuerkennen.<sup>350</sup> In der Nutzerberatung und -begleitung kundenorientiert zu agieren heißt auch, auf Kollisionen gefasst zu sein und professionell damit umzugehen.<sup>351</sup> Und nicht zuletzt sollten Archive *integrativ denken*. Um möglichst keine (potentiellen) Nutzer auszuschließen, dürfen Archive in der Unterstützung und Beratung auch in Zukunft nicht

---

<sup>346</sup> Vgl. N1/b, N2/b, N7/a, b, k und m.

<sup>347</sup> Vgl. Kap. 2.5.

<sup>348</sup> Vgl. die von den Nutzern N5, N6, N7 beschriebenen Erfahrungen.

<sup>349</sup> Vgl. MA4/l.

<sup>350</sup> Auf die Bedeutung eines wertschätzenden Umgangs mit *jedem* Nutzer verweist Laura A. Millar: “The archivist might conduct an in-depth reference interview to help identify a researcher’s particular interests and steer him in the direction of suitable materials. Sometimes this interview is helpful for both parties, but if it becomes obligatory it can become just another bureaucratic hoop. A seasoned academic researcher may only be interested in knowing about recent changes in holdings or services and needs no additional guidance from the reference archivist. But a local citizen investigating his family history may have never visited an archival institution before. He may benefit greatly from a face-to-face conversation with an archivist, who can steer him through the nuances of research and also, perhaps reassure him of the importance of his work and the fact that the institution exists for him too, not just for lawyers or professors or doctoral students.”; MILLAR 2017: 251.

<sup>351</sup> Vgl. MIKOLETZKY 2003: besonders 715–717.

ausschließlich auf digitale Angebote (Online-Findmittel, Website etc.)<sup>352</sup> setzen, und der Mitarbeiter im Beratungsgespräch muss sensibel dafür sein, dass nicht jeder Nutzer in der Lage ist, einen Computer zu bedienen und eine Datenbank-Recherche auszuführen. Der Archivar sollte seine Hilfestellung entsprechend anpassen (können). Dass das nicht dazu führen darf, dem Nutzer z.B. die Recherche abzunehmen, versteht sich vor dem Hintergrund der o.g. Zielstellung von Beratung, zum selbständigen Arbeiten im Archiv qualifizieren zu wollen, von selbst. Nutzerberatung heißt demzufolge, Angebote zu machen und individuell, am Bedarf orientiert, zu unterstützen. Dabei ist Fingerspitzengefühl gefragt, es gilt die *Nutzerautonomie zu wahren* und den Eindruck einer „Zwangsberatung“<sup>353</sup> zu vermeiden.

Um Beratung im Archiv zu organisieren, ist die Intensität der Nutzerberatung eine weitere wesentliche Stellschraube. Ich fasse unter Intensität hier v.a. die Ausdehnung der Unterstützung des Nutzers durch den Archivar während der Benutzung und plädiere dafür, den *Nutzer zu begleiten*. Statt bloßer Erstberatung sollte das Ziel Benutzungsbegleitung<sup>354</sup> heißen. Seitens der Nutzer ist eine Begleitung während der Archivarbeit im Allgemeinen erwünscht, wenn sie im Umfang angemessen und den individuellen Bedürfnissen angepasst ist. Die Berichte gelungener Archivaufenthalte in der Fachliteratur<sup>355</sup> und die geführten Interviews<sup>356</sup> sprechen da eine eindeutige Sprache. Außerdem erscheint die Begleitung fachlich geboten, auch das wird in der Literatur<sup>357</sup> wie in den Interviews<sup>358</sup> deutlich. Schließlich liegt auf der Hand, dass von der Praxis einer Benutzungsbegleitung auch das Archiv profitieren kann: Die Begleitung kann ein Instrument sein, um ein Vertrauensverhältnis zum Nutzer aufzubauen. Clemens REHM verweist auf den Nutzer als Partner des Archiv(ar)s bei der Bewältigung der archivischen Aufgaben.<sup>359</sup> Über den persönlichen Kontakt kann das Archiv sein Wissen über seine Nutzer und deren Kompetenzen erweitern, um seine Leistungen bedarfsorientierter zu gestalten (d.h. auch weniger nachgefragte Angebote zu streichen). Individuelle Gespräche

---

<sup>352</sup> Ulrich Hussong bspw. betont, dass die Bereitstellung der Erschließungsdaten im Internet v.a. „den Profis Nutzen bringen, der großen Zahl der Amateure aber nicht angemessen sein“ wird; vgl. HUSSONG 2003: 148. In dieselbe Richtung weist Marion Baschin, die anmerkt, dass es zu den gesetzlichen Aufgaben der öffentlichen Archive gehört, Archivgut zugänglich zu machen und die Benutzung zu gewährleisten, dass dabei aber eine Frage sei, „wie viel Hilfe ein potentiell Nutzender benötigt, um tatsächlich den geforderten Zugang zu Archivalien zu erhalten“; vgl. BASCHIN 2018: 4.

<sup>353</sup> Der Begriff bei ZARWEL/WALTHER 2007: 215; PLASSMANN 2013: 15.

<sup>354</sup> Der Begriff findet sich bei HEIDEN 2004.

<sup>355</sup> Vgl. z.B. KÖLZER 2003: 312 u.ö.; BENNING 2007: 192; PILGER 2012: 278.

<sup>356</sup> Vgl. Kap. 7.3.

<sup>357</sup> QUERFELD 1971: 220. Vgl. auch (mit anderem Fokus) HEIDEN 2004: 110f.

<sup>358</sup> Vgl. Kap. 6.3.

<sup>359</sup> Vgl. REHM 1997; 2002.

ermöglichen es dem Archivar, seine eigenen inhaltlichen Kenntnisse zu erweitern und die Bestände seines Hauses besser kennenzulernen.<sup>360</sup> Sie erhöhen die Chance, eine persönliche Rückmeldung zu erhalten, fördern das Gespür für die Erwartungen der Nutzer und das Geschick im Umgang mit ihnen und können auf die Arbeitsmotivation eine förderliche Wirkung haben. Und nicht zuletzt kann die Beratung helfen, Bestellungen „auf Verdacht“ zu vermeiden, so den Magazin-Dienst entlasten und die Belastung der Archivalien minimieren.<sup>361</sup> Die Herausforderung in jenen Archiven, die nicht mit Fachkräften im Lesesaal arbeiten, ist freilich, wie die Begleitung gelingen kann, ohne dass sich – im Ganzen gesehen – der Aufwand für das Archiv erhöht. Ich sehe hier einen psychologischen Aspekt: Schon das Wissen darum, dass weitere Kontakte möglich sind, wird die Einweisung und Erstberatung entlasten und verkürzen. Für wichtig halte ich ferner, dass das Archiv passiv agiert: Die Mitarbeiter sollten den Arbeitsgang des Nutzers respektieren, was auch bedeutet, die Pausen des Forschenden zu nutzen, um ihn anzusprechen, statt ihn im Arbeiten zu unterbrechen. Auch sollte zuerst der Nutzer in der Verantwortung gesehen werden, einen entstandenen Gesprächsbedarf zu signalisieren. Die Intention: Die Kontakte könnten in der Zahl verringert werden, indem die Beratung zu kompakten und dichten Zeiten zusammengezogen wird. Benutzungsbegleitung heißt überdies nicht, dass der Archivar auf Abruf bereitsteht.<sup>362</sup> Dazu könnte man kommen, indem sich Nutzer und Archivar von Gespräch zu Gespräch verabreden, d.h. im Wissen um die eigenen Kapazitäten in gleichberechtigter Partnerschaft miteinander sprechen und abstimmen, was gewünscht, angebracht und möglich ist. Sich zwischenzeitlich ergebende Fragen sind an die Aufsicht zu richten. Ist sie mit einem fundiert eingearbeiteten Generalisten besetzt, kann dieser einiges abfangen. So könnte es möglich sein, den Interessen des Nutzers (noch besser) zu entsprechen, ohne die Ressourcen des Archivs stärker zu belasten. Die Einrichtung einer festen Beratungszeit eines Facharchivars im Benutzungsbereich an einigen Stunden während der Öffnungstage, die dem Ziel dienen könnte, das Interesse der Nutzer nach fachlicher Beratung mit dem Anliegen der Archivare nach einer Begrenzung ihres Einsatzes in der Benutzung in Einklang zu bringen, stieß dagegen in

---

<sup>360</sup> Vgl. WELSCH 1988: 193.

<sup>361</sup> Vgl. HÖOTMANN 2002: 121. Dazu die aus archivarischer Sicht bedenkliche Anregung in einer Einführung in die Archivarbeit, „Archivalieneinheiten auch *auf Verdacht hin* zu bestellen, falls sich der Aktentitel vielversprechend anhört“; vgl. BRENNER-WILCZEK/CEPL-KAUFMANN/PLASSMANN 2006: 36 (Hervorhebungen JG).

<sup>362</sup> Eckhart G. Franz weist darauf hin, dass „der unter Umständen allein arbeitende Archivar eines kleinen Archivs trotz eines vielleicht unmittelbaren Interesses an der Arbeit des Benutzers aufgrund vielfältiger anderer Obliegenheiten nicht ständig auf Abruf bereitstehen“ kann; vgl. FRANZ 2018: 161.

den Interviews meist auf Ablehnung. Aufgrund des organisatorischen Aufwandes und eher fraglichen Nutzens dürfte sie für kleine Archive in der Tat weniger tauglich sein.

Wenn Marion BASCHIN bemerkt, Beratung sei „de facto nicht steuerbar“,<sup>363</sup> dann gilt das v.a. für den inhaltlichen Verlauf des Gesprächs, ganz sicher aber auch für den zeitlichen Aufwand. Der Zeitaufwand für die Erstberatung und die Nutzerbegleitung sollte angemessen sein. Archive sollten die *Beratungsdauer begrenzen*. Was aber ist angemessen? Die Richtwerte der BKK bieten hier allenfalls eine grobe Orientierung.<sup>364</sup> Meines Erachtens sollten kleine Archive drei Kriterien ihren Überlegungen zum Zeitaufwand bei der Nutzerberatung zugrunde legen: 1) Weder der Mitarbeiter noch der Nutzer sollten bei der Beratung unter Zeitdruck stehen. Hier kann es helfen, zur Information des Nutzers Inhalt, Ziel und Dauer einer durchschnittlichen Beratung vorab oder im Gespräch selbst kurz zum Thema zu machen. 2) Die Beratung sollte sich am Bedarf des Nutzers ausrichten. Es gilt also, weder effizient lediglich Standards abzuspielen, noch gut gemeint in der Beratung zu überziehen. Orientierung geben können die Körpersignale des Nutzers.<sup>365</sup> 3) Während des Gesprächs ist das Ziel der Beratung im Blick zu behalten. Es geht darum, den Forschenden zu ertüchtigen, in seiner Arbeit selbst die nächsten Schritte zu tun. Dem Nutzer die Recherche abzunehmen oder ihm bei der Auswertung zu helfen, ist genauso wenig Auftrag des Archivars wie allseitig als Gesprächspartner zu dienen. Dass es hier zeittechnisch herausfordernde Situationen geben kann, haben die geführten Interviews gezeigt. Kleine Archive sollten überlegen, ob sie sich durch besondere Schulungen auf solche Situationen vorbereiten können. Aus all dem ergibt sich: Die Intensität der Nutzerberatung wird immer einzelfallbezogen und damit unterschiedlich sein. Der Aufwand bleibt eine Unbekannte in der Arbeitszeitplanung des Archiv(ar)s und er kann eine große Belastung sein. Arbeitsökonomisch begründete Überlegungen zu einer Begrenzung der Beratung und Begleitung dürfen daher kein Tabu sein. Andererseits sind kleine Archive, gerade kommunale Häuser, nicht selten zentrale Begegnungs- und Identifikationsorte ihres lokalen Umfelds, sie nehmen wichtige Bildungs- und Vernetzungsfunktionen wahr und ihre Nutzerkontakte sind damit möglicherweise ein Pfund, mit dem sie an anderer Stelle sozusagen wuchern können. Die Intensität der Beratung und Benutzungsbegleitung kann ein

---

<sup>363</sup> Vgl. BASCHIN 2018: 20.

<sup>364</sup> Vgl. Kap. 2.2.

<sup>365</sup> Weiterführend z.B. IHLS 2003 und BROCKERHOFF 2012.

wichtiger Faktor in der Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit sein.<sup>366</sup> Kleine Archive sollten sich deshalb nicht einfach einem Diktat der Effizienz unterwerfen (lassen). Sie können die Zeit und den Aufwand, die sie in die Unterstützung der Nutzer investieren, vielmehr unter Umständen positiv bewerten und in ihre Profilbildung und Strategieentwicklung einbeziehen.

Schauen wir in einem vorletzten Abschnitt in der nötigen Kürze auf die Frage nach dem Inhalt der Nutzerberatung, lassen sich zunächst systematisch drei Bereiche unterscheiden, die im Gespräch selbst nicht unbedingt getrennt sind: 1) die allgemeine *organisatorisch-anwendungstechnische Einweisung*, 2) die auf das konkrete Forschungsthema bezogene *inhaltlich-fachliche Beratung* und 3) die *recherche-technische Qualifizierung*. Wenn nun im Folgenden auf einige Inhalte der Beratung eingegangen wird, wird nicht nach dem jeweiligen Bereich unterschieden. Besprochen werden zudem nur ausgewählte Inhalte, vorzugsweise solche, die für die Organisation der Nutzerberatung von größerer Bedeutung sind.

Dazu gehört die Beratung des Nutzers in allen *allgemeinen und ablauftechnischen Fragen* einschließlich der Information über zu beachtende Vorlaufzeiten (Stichwort Bereitstellung), angebotene Leistungen (z.B. Reproduktionsmöglichkeiten), fällige Gebühren und relevante rechtliche Aspekte (Persönlichkeitsschutz, Urheberrechte usw.). Hier ist der Feststellung von Ruth ROCKEL-BOEDDRIG, dass die Besprechung z.B. rechtlicher Fragen dadurch kurz gehalten werden kann, dass man, ggf. schon vor dem Besuch, auf die entsprechenden Angaben auf der Internetseite des Archivs verweist,<sup>367</sup> entgegenzuhalten, dass das Archiv die Klärung solcher Fragen nicht einfach in die Verantwortung des Nutzers abschieben darf. Gerade Gebühren aber auch Rechtsfragen sind sensible Themen, die Unsicherheiten, vielleicht auch Unverständnis und Frust, beim Nutzer hervorrufen können. Wenn es dem Archiv darum geht, Vertrauen zu schaffen, sollten daher gerade diese Fragen dialogisch erörtert werden. Die Bereitstellung einschlägiger Informationen im Internet und der Hinweis darauf können unterstützen, es ist aber zweifelhaft, dass man das Beratungsgespräch damit substantiell entlastet, ohne zugleich den Grad der Informiertheit beim Nutzer zu senken.

Zentral für den Verlauf des Beratungsgesprächs und im Weiteren dann auch der Benutzung ist ferner, der Klärung der Voraussetzungen des Nutzers hinreichend Zeit einzuräumen. Wel-

---

<sup>366</sup> "The archivist should be aware that the willing provision of assistance gives good publicity for the archives."; JEREMY/WOODLEY/KUPKE 2008: 365. Dieselbe Argumentation, unterlegt mit Beispielen aus der Praxis, auch bei SCHENK 2008: 92–95.

<sup>367</sup> Vgl. ROCKEL-BOEDDRIG 2017: 9.

che Erfahrung in der Archivarbeit hat der Nutzer und welche Kompetenzen bringt er oder sie mit? Dabei geht es nicht zuerst um themenspezifische Aspekte wie die Kenntnis der einschlägigen Literaturlage, die abzufragen für das Archiv arbeitsökonomisch betrachtet fraglos relevant ist. Vielmehr gilt es, Klarheit über das beim Nutzer vorhandene Wissen in Bezug auf die *Informationsstrukturen*<sup>368</sup> des Archivs – v.a. die Zuständigkeit (Sparten- und Sprengelprinzip) und Gliederung (Bestände-Tektonik, Provenienz als i.d.R. dominierendes Ordnungsprinzip) – zu erlangen, um überhaupt spezifisch, d.h. bedarfsorientiert, und tatsächlich gewinnbringend für den Nutzer beraten zu können. Die Fachliteratur ebenso wie die geführten Interviews zeigen an, dass die gewöhnliche Gliederung der Archive in einzelne, die Stellung ihres „Bildners“ wiedergebende Bestände und deren i.d.R. im Entstehungs- oder Überlieferungszusammenhang belassene Ordnung von den Nutzern oft nicht verstanden wird.<sup>369</sup> Die Herausforderung besteht also darin geeignete Wege zu finden, wie dieses Wissen vermittelt werden kann. Archive sollten hier didaktische Überlegungen anstellen.<sup>370</sup> Als hilfreich wird z.B. angesehen, wenn die Stellung und Funktion des einzelnen Registraturbildners innerhalb der Verwaltungshierarchie besser veranschaulicht würde (Stichwort Hilfsmittel). Als störend wird empfunden, wenn Archivare nicht in der Lage sind, in der Beratung auf fachsprachliche Ausdrücke zu verzichten (schon der Begriff „Findmittel“ bspw. bleibt Außenstehenden i.d.R. unklar). In jedem Fall wird sich die Geduld und Zeit, die es unter Umständen braucht, um dem Nutzer die andere „archivische Denkweise“ (ROCKEL-BOEDDRIG) zu vermitteln, in aller Regel auszahlen, das Archiv perspektivisch vielleicht sogar entlasten. Dass eine gute Vorbereitung des Nutzers auch im archivischen Interesse ist, zeigt sich ferner an einem dritten Aspekt: der *Qualifizierung in der Recherche*.<sup>371</sup> Den Nutzer hier kompetent

---

<sup>368</sup> Ich übernehme den Begriff von VOLKMAR 2008: 20.

<sup>369</sup> Dass Informationen zu einem interessierenden Sachverhalt möglicherweise auf verschiedenen institutionellen Ebenen mit je eigener Perspektive verhandelt wurden und entsprechend in mehreren Beständen einen Niederschlag gefunden haben können, ist v.a. für „Einsteiger“ nicht ohne weiteres durchsichtig: Der Nutzer müsse wissen, in welchen Beständen eines Archivs er zu seiner Frage überhaupt etwas erwarten kann und in welchen nicht (N1/b und q). Eine Einführung in die innere Ordnung des spezifischen Archivs, die Frage nach der Eigenart, den Aufgaben, der hierarchischen Stellung der jeweiligen Registraturbildner usw. wird dabei gerade bei Forschungsvorhaben zentral sein, in denen der Nutzer mit der üblichen Stichwort-Suche nicht weiterkommt, sondern über die Tektonik gehen und nach Beständen suchen muss, deren Bildner an den für das Vorhaben einschlägigen Prozessen mutmaßlich beteiligt waren.

<sup>370</sup> Hier fehlt es an einer „Archivdidaktik“ vergleichbar den differenzierten Überlegungen, die die Bibliotheken für ihren Bereich unter Schlagworten wie „Teaching Library“ anstellen; vgl. dazu z.B. LUX/SÜHL-STROHMENGER 2004; HANKE/SÜHL-STROHMENGER 2016.

<sup>371</sup> Die Bedeutung dieses Feldes der Nutzerberatung wird bestätigt dadurch, dass auch Archive, die massiv auf die digitale Bereitstellung ihrer Bestandsinformation und Bestände setzen, zusehends Möglichkeiten der digitalen Beratung (Chat, Co-Browsing etc.) prüfen; vgl. z.B. VOLKMAR 2008/2011; FRICKE/SCHLUDI 2016; KURTH-BÜRGI/MAJOLETH 2016; BASCHIN 2018.

einzuführen, sodass er in der Folge selbständig mit den Findmitteln umzugehen weiß und diese im weiteren Benutzungsprozess – und unter Umständen auch in späteren Forschungsvorhaben – für sich nutzt, birgt für Archive ein großes Potential der Entlastung in sich: Zum Beispiel müssen Archivalien-Bestellungen qualifizierter Nutzer nicht immer wieder daraufhin geprüft werden, ob die mutmaßlich relevanten Bestände berücksichtigt worden sind. Unvollständige oder fehlerhafte Bestellungen, die dann ggf. aufwendig nachzurecherchieren sind, werden vermieden, Bestellungen „auf Verdacht“ (siehe oben) reduziert. Der kompetente Nutzer wird auch weniger geneigt sein, seine Recherche an den Archivar zu delegieren.<sup>372</sup> Und nicht zuletzt wird sich die Beratungszeit verkürzen. Es lohnt sich demnach für Archive, in die Qualifizierung des Nutzers bei der Recherche zu investieren. Digitale und analoge Findmittel sollten dabei nicht einfach nur genannt, sondern vorgeführt werden, was voraussetzt, dass der Archivar selbst fachkundig in ihrer Benutzung bzw. Bedienung ist.<sup>373</sup> Weiter sollten jene Archive, die ihre Erschließungsinformationen online zur Verfügung stellen, ihre Nutzer für Suchstrategien jenseits der Stichwort-Suche sensibilisieren und in differenzierte Recherchepraktiken einführen.<sup>374</sup> Christoph VOLKMAR ist zuzustimmen in der Anregung, dass die Archivare „dabei jene Hinweise zur Recherche weitergeben [sollten], die sie selbst in ihrer eigenen Recherchepraxis beherzigen“.<sup>375</sup> Dass hier schließlich die Qualität der Findmittel von Bedeutung ist, muss im vorliegenden Zusammenhang nicht weiter ausgeführt werden.

---

<sup>372</sup> Vgl. N7/aa.

<sup>373</sup> So schon MARTIN 1982: 20. Christoph Volkmar merkt im Übrigen zu Recht an, dass die Archive den Nutzern nicht zu viel Selbsterkenntnis zumuten sollten; vgl. VOLKMAR 2008: 18. Zum Beispiel ist durchaus fraglich, ob die Hilfe-Funktion der online verfügbaren Datenbanken und Portale breit genutzt wird. Sie kann den Archiven auch leicht als Alibi für den Rückzug aus der Beratung dienen nach dem Motto: der Nutzer kann sich ja selbst informieren. Allerdings hilft das nicht weiter, wenn die Recherche mangels Kenntnis der Bedienung des Systems zu mangelhaften Ergebnissen führt und dann nachgebessert werden muss.

<sup>374</sup> Den ebenso prägnanten wie kenntnisreichen Ausführungen von Christoph Volkmar ist nichts hinzuzufügen: „Grundsätzlich lassen sich Informationen in Online-Findmitteln auf zwei verschiedenen Wegen finden. Die navigierende Recherche, auch als Ermitteln (Papritz) oder als strukturierte Suche (Reininghaus), im Englischen als *Browsing* bezeichnet, trägt der Gliederung archivischer Informationen nach dem Provenienzprinzip Rechnung. Sie versucht zunächst einschlägige Bestandsbildner zu ermitteln, um dann über Tektonik und Klassifikation in Frage kommende Akteneinheiten aufzuspüren. Der zweite Zugangsweg ist die stichwortbezogene Recherche, die über Indizes oder eine Voll-/ Freitextsuche realisiert werden kann (englisch: *Searching*). Eine beständeübergreifende Suche ist in vielen Archiven erst in jüngster Zeit durch die Digitalisierung und Retrokonversion von Findmitteln möglich geworden. Sie hat den Vorteil, dass sie vielen Nutzern aus der Alltagswelt (Lexika, Bibliothekskataloge, Suchmaschinen) vertraut ist. Moderne Rechercheportale ermöglichen die Kombination beider Grundtechniken und machen durch die Einbindung von Suchergebnissen in die Klassifikation den besonderen Kontextbezug archivischer Informationen deutlich.“; VOLKMAR 2008: 12f. (Hervorhebungen im Original).

<sup>375</sup> Vgl. VOLKMAR 2008: 20. Der Verfasser führt dann folgende Komponenten auf: die „Einführung in die archivischen Informationsstrukturen (Provenienzprinzip, Tektonik und Klassifikation, Kontextbezug zwischen Archivalie und Bestand, Aufbau eines Findbuches)“; die „Einführung in die archivischen Recherchestrategien (navigierende Recherche und Stichwortsuche); in der Freitext-/ Volltextsuche die Notwendigkeit auf die „Formulierung kurzer Suchbegriffe“, „die Verwendung historischer Schreibweisen, Synonyme und Oberbegriffe“ und „das his-

Genauso soll darauf verzichtet werden, weitere mögliche Inhalte der Nutzerberatung zu diskutieren. Dass sich die *Intensität der Hilfestellung* z.B. bei der Vermittlung des Zugangs zu (Alt-)Registraturgut in der Verwaltung oder bei paläographischen, aktenkundlichen und anderen hilfswissenschaftlichen Fragen auf die zeitlichen Kapazitäten des Archiv(ar)s auswirkt und somit eine Stellschraube der Organisation von Beratung ist, ist einsichtig. Kleine Archive sollten hier vor dem Hintergrund ihres spezifischen Profils möglichst eine einheitliche und (bei mehreren Mitarbeitern) gemeinsame Praxis entwickeln. Die Einigung auf eine Normalpraxis wird dabei i.d.R. archivspezifisch sein.

Zum Ende des Kapitels sei ein weiterer Bereich, in und mit dem die Nutzerberatung gestaltet werden kann, noch angerissen, nämlich die Beratungsqualität, die uns den Bogen zurück zu den Ausführungen zum Profil des Archivs am Anfang dieses Abschnitts schlagen lässt. Mario GLAUERT formuliert die Frage, was ein gutes Archiv ist.<sup>376</sup> Im Anschluss daran wäre zu diskutieren, was eigentlich eine gute Beratung im Archiv ausmacht. Der verfolgten Zielstellung entsprechend, Überlegungen zur Organisation der Nutzerberatung anzustellen, soll diese Frage hier nicht beantwortet werden. Sie ist vielmehr an das einzelne Archiv zu richten: Was ist für Sie eine gute Beratung? Da die geführten Interviews diesbezüglich wenig weiterführen und auch die Berichte über Befragungen von Nutzern in der Literatur kaum Anhaltspunkte bieten,<sup>377</sup> wird man davon ausgehen dürfen, dass viele Archive eine differenzierte Analyse und Bewertung ihrer Beratungspraxis in ihrem Qualitätsmanagement gar nicht verankert haben. Dies würde zunächst bedeuten, die *Nutzerberatung statistisch zu erfassen*, um besser den eigentlichen Bedarf und Aufwand abzuschätzen, wobei z.B. aufgenommen werden könnte, wie viele Beratungsgespräche geführt worden sind, welche Mitarbeiter in welchem Umfang zum Einsatz kamen und welche Nutzergruppen man beraten hat. Ausgehend von den Zielen und Prioritäten des Archivs wären dann *Qualitätskriterien für die Beratung festzulegen*, denn nur anhand konkreter Kriterien kann die Qualität überhaupt gemessen werden.<sup>378</sup> Die Fragen sollten sich jedoch auch auf organisatorische Aspekte richten,

---

torische Wachsen der Findmittel mit seinen Konsequenzen wie Sprachwandel und Zeitbedingtheit“ hinzuweisen; VOLKMAR 2008: 20f.

<sup>376</sup> Vgl. GLAUERT 2013; GLAUERT 2015: 40.

<sup>377</sup> Vgl. dazu Kap. 2.5.

<sup>378</sup> In den KLA-Empfehlungen zur „Systematisierung der Querschnitts- und Fachleistungen“ findet sich die Nutzerberatung als Tätigkeit zwar erwähnt, es werden aber keine differenzierteren Kennzahlen ausgegeben; vgl. KLA-AUSSCHUSS BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE STEUERUNG 2017: 27. Als Beispiel, in welche Richtung es gehen kann, mag ein Bericht des Bundesarchivs dienen. Um seine Dienstleistungen in der Benutzung auf den Prüfstand zu

wie sie oben besprochen worden sind. So würde ein Raster entwickelt, mit dem die Qualität differenzierter erfasst werden kann, denn schlicht nach der Nutzerzufriedenheit zu fragen, hilft letztlich nicht sehr viel weiter. In einem nächsten Schritt wäre durch eine Nutzerbefragung die *Qualität der Beratung zu evaluieren*.<sup>379</sup> Und das Ziel sollte letztendlich sein, die Ergebnisse produktiv zu nutzen, um *Mängel in der Beratung und ihrer Organisation auch konsequent zu beheben*.<sup>380</sup> Der Anspruch wäre, nach den Ursachen für ermittelte Schwächen und Fehler zu fahnden und Lösungen zu entwickeln. Hier könnte an verschiedenen Stellen angesetzt werden. Schon im regelmäßigen Austausch und in der Förderung einer fruchtbaren Rückmeldungskultur unter den Mitarbeitern liegt ein Potential zur individuellen wie kollektiven Verbesserung der Beratungspraxis. Über die Inhalte der Beratung wird in den Archiven mutmaßlich zu wenig gesprochen, über die Art und Weise noch weniger. Warum aber kein Austausch der Erfahrungen, von Tipps im Umgang mit einzelnen Nutzergruppen und Nutzern? Auch das regelmäßige gegenseitige Hospitieren bei der Beratung wäre ein Instrument, um Schwächen (aber auch Stärken!) in der Beratung auszumachen und zum gegenseitigen Vorteil zu besprechen.<sup>381</sup> Da wie beschrieben gerade die mangelnde Fach- oder Sachkompetenz des betreuenden Archivars eine von Nutzerseite markierte Schwachstelle darstellen kann, wären weiterhin der offene Umgang mit Unsicherheiten und die Durchführung entsprechender hausinterner Schulungen ein Ansatz, um die Beratungsqualität zu sichern bzw. zu heben. Die Frage der archivarischen Kompetenz muss tatsächlich als ein komplexes Problem gesehen werden: Um archivische Methoden und Prozesse (z.B. Bewertungsentscheidungen) bei Bedarf erläutern zu können, ist die fachliche Fortbildung der Mitarbeiter notwendig. Schwieriger noch lässt sich die anhaltende sachthematische Weiterbildung der Kollegen durch beständige Kenntnisnahme der Trends in der Forschung ebenso

---

stellen, hat das Archiv einige subjektive und objektive Faktoren zusammenstellt. Erfasst werden z.B. die „Sach- und Fachkunde bei der Auskunftstätigkeit“, der „Grad der Freizügigkeit des Umgangs mit Findhilfsmitteln“, der „Grad der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals in allen Organisationseinheiten“, die „Qualität der Zusammenarbeit der Mitarbeiter“ und der „Grad der Zufriedenheit, der Motivation und des Engagements des einzelnen Mitarbeiters“; vgl. ZARWEL/WALTHER 2007: 214. Wie differenziert so ein Katalog von Qualitätskriterien bzw. der daraus entwickelten Qualitätsstandards sein kann, zeigt ein Beispiel aus dem Bibliotheksbereich, der von den Fragen ausgeht: „Wie gut sind wir in [...] der bibliothekarischen Auskunft? Wie gut wollen und sollen wir sein?“; vgl. BECKER 2015 (das Zitat Seite 47).

<sup>379</sup> Einen knappen Einblick gibt z.B. RATH 2011: 175–177.

<sup>380</sup> Jochen Rath verweist auf „Schönwetter“- und „Alibibefragungen“; RATH 2011: 176. Vgl. auch BECKER 2015: 51.

<sup>381</sup> Tom Becker verweist für den Bibliotheksbereich auf ein kollegiales „Feedback-System“; vgl. BECKER 2015: 50.

wie durch Bekanntmachung aktueller Arbeitsergebnisse im eigenen Haus gewährleisten.<sup>382</sup> Schließlich sind gezielte Schulungen im Bereich Kommunikation und Gesprächsführung eine gute Möglichkeit, die Qualität der Beratung auszubauen. Solchen Schulungen vorausgehen sollte eine kritische Bewertung der hauseigenen Kommunikation und Information. Ein Blick in die bibliotheks- und informationswissenschaftliche Literatur hilft zu erkennen, an welchen Stellen hier unter Umständen Optimierungspotentiale bestehen.<sup>383</sup> Es ist eine Leitungsaufgabe dafür zu sorgen, dass das Bemühen um die Beseitigung identifizierter Schwachstellen in der Nutzerberatung und ihrer Organisation nicht im archivischen Alltagsgeschäft untergeht.

---

<sup>382</sup> Michael Klein verweist für das Landesarchiv Berlin z.B. auf eine „aktuelle Liste an neu verfassten Findbüchern mitsamt einer kurzen Beschreibung“; KLEIN 2004: 205. Vgl. auch KEYLER 2002: 26.

<sup>383</sup> Hans-Christoph HOBOM betont z.B. die Bedeutung „weicher Faktoren“ (Höflichkeit, Kommunikationsfähigkeit, Aufgeschlossenheit gegenüber Benutzerwünschen usw.) für die Qualität einer Informationsdienstleistung, die nonverbalen Aspekte der Kommunikation und die Anforderungen an das Personal; vgl. HOBOM 2015a: 11f. und 2015b: 2–6. Vertiefend dazu SCHERGER 2008: besonders 39–45 und 75–79 sowie BROCKERHOFF 2012: besonders 20–34.

## 9.2 Checkliste zur Organisation der Nutzerberatung<sup>384</sup>

A) Rahmenbedingungen der Beratung	
Feld	Ansatzpunkte
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Struktureller Rahmen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wert der Nutzerberatung gegenüber dem Träger vermitteln</li> <li>○ Gestaltungsspielräume erhalten bzw. schaffen</li> <li>○ personelle und materielle Ressourcen sichern</li> <li>○ baulich-räumliche Voraussetzungen schaffen</li> <li>○ informations- und kommunikationsförderliche Infrastruktur entwickeln</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Normative Grundlagen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beratung als Aufgabe in den Rechts- bzw. Verwaltungsvorschriften verankern</li> <li>○ ethische Grundsätze der Archivarbeit präsent haben</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Profil des Archivs</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stellenwert der Benutzung klären</li> <li>○ Bedeutung und Rolle der Beratung klären</li> <li>○ Beratungskonzept entwickeln</li> <li>○ Standards für die Nutzerberatung entwickeln</li> </ul>
B) Organisation der Beratung	
Feld	Ansatzpunkte
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Organisation der persönlichen Benutzung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lesesaal-Dienst organisieren</li> <li>○ Prozess für den Einstieg in die Archivarbeit entwickeln</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Rolle des Benutzerdienstes in der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kompetenzen entfalten: Identifizierung des Beratungsbedarfs, Durchführung und Vermittlung von Beratung</li> <li>○ Benutzerdienst entsprechend schulen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Personaleinsatz in der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ vorzugsweise auf Generalisten setzen</li> <li>○ Erstberatung planmäßig zuweisen</li> <li>○ Nutzerbegleitung organisieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Kompetenzen des Personals in Bezug auf die Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beratung als Fachaufgabe verstehen</li> <li>○ persönliche Kompetenzen entwickeln</li> <li>○ Mitarbeiter entsprechend qualifizieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prozess der Nutzerberatung<sup>385</sup></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beratungsbedarf erfassen</li> <li>○ Beratung anbieten</li> <li>○ Ansprechpartner festlegen und rechtzeitig informieren</li> <li>○ Zeitpunkt der Beratung festlegen</li> <li>○ Absprachen schriftlich in knapper Form festhalten</li> <li>○ Beratungsgespräch vorbereiten</li> <li>○ gute Beratungsumgebung schaffen</li> <li>○ Hilfsmittel zur Archivarbeit in die Beratung einbeziehen</li> <li>○ Beratung dokumentieren</li> </ul>

<sup>384</sup> Die Übersicht stellt die Ergebnisse aus der vorausgehenden Synthese (Kap. 9.1) noch einmal zusammen.

<sup>385</sup> Vgl. auch Kap. 9.3.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Beratung ergänzende Leistungen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ flankierende Angebote (Internetpräsenz, Auskunftserteilung etc.) organisieren</li> </ul>
<b>C) Ausgestaltung der Beratung</b>	
<b>Feld</b>	<b>Ansatzpunkte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ziel und Grenzen der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ziele der Beratung reflektieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Bedarfsorientierte Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nutzergruppen differenzieren</li> <li>○ kundenorientiert handeln</li> <li>○ integrativ denken</li> <li>○ Nutzerautonomie wahren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intensität der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beratung auf den Benutzungsprozess ausdehnen</li> <li>○ Gesprächsdauer begrenzen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Aspekte der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ organisatorisch-anwendungstechnisch einweisen</li> <li>○ inhaltlich-fachlich beraten</li> <li>○ recherche-technisch qualifizieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inhalte der Beratung</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ sensible allgemeine Fragen (Reproduktionen, Gebühren, Rechtsfragen etc.) persönlich erörtern</li> <li>○ archivische Informationsstrukturen (Provenienzprinzip, Tektonik, Klassifikation etc.) kompetent aufbereiten und bedarfsspezifisch vermitteln</li> <li>○ Nutzer in der Recherche qualifizieren</li> <li>○ für die Intensität von Hilfestellungen eine Normalpraxis etablieren und einheitlich handhaben</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualitätsmanagement</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beratung statistisch erfassen</li> <li>○ Qualitätskriterien festlegen</li> <li>○ Qualität der Beratung evaluieren</li> <li>○ Mängel konsequent beheben</li> </ul>

### 9.3 Elemente der Beratung im Prozess der persönlichen Benutzung<sup>386</sup>

Benutzungsschritt	Beratungselemente
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voranmeldung (schriftlich, telefonisch, persönlich)</li> <li>-----</li> <li>▪ Ankunft im Archiv</li> <li>▪ Formalitäten (Benutzungsantrag etc.)</li> <li>▪ allgemeine Einweisung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>bei Erstbenutzung:</i> Beratung anbieten, Ansprechpartner festlegen und informieren (wenn intern geregelt) oder koordinieren (wenn nicht geregelt), ggf. Termin vereinbaren</li> <li>○ <i>bei wiederholter Benutzung:</i> bei neuem Forschungsthema Beratung anbieten, ggf. Ansprechpartner festlegen und informieren (wenn intern geregelt) oder koordinieren (wenn nicht geregelt), ggf. Termin vereinbaren</li> </ul>
<p>➔ Nutzer ist über das Beratungsangebot informiert, ggf. wurde ein Zeitpunkt vereinbart</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ individuelle Beratung – kann auch im Zuge der Einsichtnahme erfolgen – kann verknüpft sein mit der Einweisung in den Findmittel-Gebrauch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>bei Erstbenutzung:</i> Erstberatung am ersten Benutzungstag durchführen, Ansprechbarkeit signalisieren, ggf. Ansprechpartner benennen</li> <li>○ <i>bei wiederholter Benutzung:</i> ggf. Beratung durchführen, Ansprechbarkeit signalisieren und Ansprechpartner benennen</li> </ul>
<p>➔ Nutzer hat das Beratungsangebot wahrgenommen oder abgelehnt</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Findmittel-Recherche – kann (digital) erfolgt sein – kann auch später bzw. später erneut erfolgen</li> <li>▪ Archivgut-Bestellung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>liegen keine Archivalien bereit:</i> auf die analogen und ggf. digitalen Findmittel im Lesesaal hinweisen, in den Gebrauch einweisen</li> <li>○ <i>liegen Archivalien bereit:</i> auf die analogen Findmittel hinweisen, bei Bedarf in den Gebrauch einweisen</li> </ul>
<p>➔ Nutzer ist über die zur Verfügung stehenden Findmittel und deren Benutzung informiert</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einsichtnahme in die bestellten Archivalien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Benutzerdienst steht für Fragen zur Verfügung; ggf. Kontakt zu weiteren Ansprechpartnern herstellen (dabei Zeitmanagement der Kollegen beachten)</li> <li>○ Nutzer sparsam und zu geeigneter Zeit (z.B. bei kurzen Pausen) ansprechen, ob Gesprächsbedarf besteht; ggf. beraten oder Kontakt zu weiteren Ansprechpartnern herstellen (Zeitmanagement der Kollegen beachten)</li> </ul>
<p>➔ Nutzer wird während des Benutzungsprozesses vom Archiv begleitet</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abschluss der Benutzung – kann auch vorläufig sein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ nach Kapazitäten des Nutzers Abschlussgespräch führen oder kurze Rückmeldung erbitten; ggf. Ansprechpartner und Weg für spätere Rückfragen abstimmen, Ansprechpartner ggf. informieren</li> </ul>
<p>➔ Nutzer ist über die Möglichkeiten bei Rückfragen informiert, kennt den Ansprechpartner</p>	

<sup>386</sup> Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über den üblichen Verlauf einer Archivbenutzung (linke Spalte). Der jeweiligen Etappe werden dabei mögliche Schritte der Nutzerberatung zugeordnet (rechte Spalte). Grau unterlegt sind die Meilensteine, die am Ende einer Etappe erreicht sein sollten.

## 10 Ausblick oder: über einige Grenzen der Untersuchung

Im vorangehenden Kapitel habe ich versucht, meine aus der Fachliteratur, der Analyse einer konkreten Beispielpraxis und aus den mit Kollegen und Nutzern geführten Interviews geschöpften Überlegungen zur Organisation der Nutzerberatung zu bündeln. Dabei sind einige Schwachstellen der vorliegenden Arbeit in den Blick gekommen, die ich abschließend offenlegen möchte.

Ein erster Punkt betrifft die Einbettung der Nutzerberatung in die Benutzung und in den Zusammenhang sämtlicher archivischer Arbeitsfelder. Die Organisation der Beratung isoliert zu betrachten, wie das aus analytischen und praktischen Gründen hier erforderlich war, birgt die Gefahr, theorielastige Insellösungen zu entwickeln, die nicht praxistauglich sind. Die Gestaltung der Nutzerberatung hängt immer auch vom Spielraum ab, den die Organisation des Archivs in ihrer Gesamtheit lässt. Damit ist an dieser Stelle v.a. die Ablauforganisation gemeint und zwar insofern, wie das am Beispiel des Benutzerdienstes oben illustriert worden ist: Arbeitet ein Archiv mit einer festen, archivfachlich nicht ausgebildeten Lesesaal-Aufsicht, wird die Beratung anders zu organisieren sein, als wenn im Lesesaal in einem rotierenden System nur Facharchivare zum Einsatz kommen. Lösungsvorschläge zur Organisation der Nutzerberatung müssen demzufolge immer abgestimmt sein mit dem Aufbau des Archivs und den internen Prozessen im Ganzen.

Ein zweites ist die betriebswirtschaftliche Perspektive. Die Organisation der Nutzerberatung weitgehend abgekoppelt von Zahlenwerken zu bedenken, wie das in dieser Arbeit erfolgt ist, heißt im Grunde, einen Faktor auszuklammern: den Druck, Kosten zu sparen, dem viele Archive de facto ausgesetzt sind. Die Beratung wurde primär unter dem Blickwinkel betrachtet, was archivfachlich geboten und in Bezug auf die Benutzung tunlich erscheint. Man kann dabei den Eindruck gewinnen, die Überlegungen laufen auf eine Optimierung in qualitativer Hinsicht hinaus mit der Aussicht, dass in der Beratung noch mehr getan werden müsse, als vielfach schon getan wird. Das ist nicht intendiert. Vielmehr birgt die strukturierte Gestaltung der Beratung selbst schon das Potential in sich, Ressourcen zu sparen. Darauf hatte ich bereits einleitend hingewiesen.<sup>387</sup> Es sollte deutlich geworden sein, dass ungeklärte Zuständigkeiten, nicht regelte Prozesse, fehlende Standards usw. Unsicherheiten und einen vermeidbaren Mehraufwand provozieren können. Umgekehrt kann Beratung Ressourcen spa-

---

<sup>387</sup> Vgl. Kap. 1.1. – Ich schließe hier an Gabriele Stüber an; vgl. STÜBER 2003: 212.

ren helfen, indem sie den Nutzer zur selbständigen Arbeit qualifiziert, wie das am Beispiel der Einführung in die Findmittel-Benutzung gezeigt wurde. Organisation geht also nicht zwangsläufig mit einem gesteigerten Ressourcenverbrauch einher. Andererseits sollte es auch nicht ausschließlich darum gehen, den Beratungsaufwand zu minimieren.<sup>388</sup> Nutzerberatung mit der hier angelegten Perspektive zu organisieren, heißt, einen Ausgleich zu schaffen zwischen der Forderung nach Wirtschaftlichkeit im Interesse des Trägers, dem ethisch begründeten und rechtlich fixierten Auftrag der Archive, den Ansprüchen der Nutzer und nicht zuletzt auch den Bedürfnissen der Mitarbeiter.

Ein dritter Punkt betrifft die weitgehend ausgesparte Frage des Changemanagements: Die Realität kleiner Archive ist trotz gemeinsamer fachlicher Standards sehr verschieden. In einem Ein-Personen-Archiv, das unter Umständen nicht einmal archivfachlich besetzt ist, sind die Benutzung und Nutzerberatung an andere Rahmenbedingungen geknüpft als in einem Haus mit größerem und archivarisch qualifiziertem Personalpool. In Bezug auf die Organisation heißt das: Jedes Archiv muss eigene Lösungen entwickeln. Eine Musterlösung gibt es ebenso wenig wie ein Patent-Rezept für die Implementierung. Vor allem deshalb habe ich auf Vorschläge zum Vorgehen bei der Umgestaltung der Nutzerberatung verzichtet. Hier wäre anzuknüpfen. Unter Berücksichtigung des jeweiligen Aufwandes lassen sich die zusammengetragenen Ansatzpunkte z.B. priorisieren, bspw. hinsichtlich ihrer Relevanz – was muss, was sollte, was kann geändert werden? – oder hinsichtlich der zeitlichen Perspektive – was wäre sofort zu ändern, was mittel- und was langfristig? Überdies sollte die Art und Weise der Einführung von Neuerungen in der Benutzung und Beratung gut überlegt werden. Das betrifft v.a. die einzubindenden Anspruchsgruppen. Die Mitarbeitenden des Archivs sind ebenso in den Blick zu nehmen wie v.a. der Archivträger.<sup>389</sup>

Schließlich halte ich die Untersuchung an weiteren Stellen für zu kurz gegriffen: 1) Mit den wissenschaftlich Forschenden wurde eine Nutzergruppe isoliert betrachtet, die Organisation der Nutzerberatung im Lesesaal muss aber alle Nutzer einbeziehen. Mit anderen Worten: Es braucht ein abgestimmtes Gesamtkonzept. Die angestellten Überlegungen sind v.a. auch deswegen zu erweitern, weil die für eine Nutzergruppe entwickelte Strategie nicht zu Lasten einer anderen gehen darf. 2) Die Nutzerberatung im Lesesaal wird perspektivisch um

---

<sup>388</sup> So z.B. Regina Keyler unter Bezugnahme auf Michael Hollmann; vgl. KEYLER 2002: 4.

<sup>389</sup> Gerd Schneider hat auf die Rolle des Trägers und die oft mangelhafte Zusammenarbeit der Archive mit diesem zentralen Partner hingewiesen und gemahnt, die binäre Perspektive Archiv – Nutzer in diese Richtung aufzubrechen; vgl. Kap. 2.2.

Beratungsangebote für die Benutzung digitaler Archivalien erweitert werden müssen, auch in kleinen Archiven. Hier wird ebenfalls ein Gesamtkonzept benötigt, welches die Nutzerberatung sozusagen ganzheitlich denkt.<sup>390</sup> Der Blick in die Fachliteratur zeigt, dass die Archive allmählich versuchen, ihre Hilfe und Beratung an das sich verändernde Nutzerverhalten anzupassen und Angebote für den digitalen Bereich zu entwickeln. Man hat allerdings vorzugsweise den virtuellen Lesesaal im Fokus.<sup>391</sup> Dabei stellen auch kleine Archive digitale Objekte schon heute im klassischen Lesesaal zur Verfügung. Überlegungen zur persönlichen Beratung in Bezug auf die Benutzung von Archivgut über den Computer im Archiv, also im sogenannten digitalen Lesesaal, fehlen aber weitgehend. Und die geführten Interviews zeigen auf, dass bei den Mitarbeitern der Archive eine Sensibilität für die mit dem geänderten Medium womöglich verbundenen Beratungsbedarfe noch wenig vorhanden ist.<sup>392</sup> Hier wäre in Bezug auf die Organisation der Beratung auch bei der persönlichen Benutzung weiterzudenken. 3) Nicht weiter ausgeführt wurde auch, dass die Nutzerberatung in der übergreifenden Diskussion einen anderen Stellenwert erhalten sollte. Sie wäre in der Verbandsarbeit stärker zu diskutieren, Fortbildungsangebote wären zu schaffen und auf die Benutzung und die Nutzerberatung sollte in der Ausbildung ein größeres Augenmerk gelegt werden. 4) An verschiedenen Stellen wurde ansatzweise deutlich, dass die Überlegungen zur Organisation der Nutzerberatung von einem Blick über den sprichwörtlichen Tellerrand hinaus profitieren können und dass hier ein Ideenreservoir auch für kleine Archive vorhanden ist: Die Mitarbei-

---

<sup>390</sup> Ich knüpfe an Marion Baschin an: „Die Wege, auf denen diese Beratung ausgeführt wird, sind verschieden und wandeln sich. Mit dem politisch gewollten Anspruch des Zugangs und der Öffnung der Archive und ihrem gewandelten Selbstverständnis, Kompetenzzentrum und Dienstleister zu sein, haben die öffentliche Präsenz und infolgedessen auch die Nutzung im weitesten Sinne zugenommen. Diese Wahrnehmung und Nachfrage gilt es in angemessener Weise zu bedienen. Dabei nimmt die Nutzerbetreuung und -beratung eine Schlüsselrolle ein, *egal in welchem Medium sie stattfindet.*“; BASCHIN 2018: 29 (Hervorhebung JG).

<sup>391</sup> Zur Terminologie MAIER/REHM/KATHE 2016: 238–240. Im KLA-Sachstandsbericht zum virtuellen Lesesaal wird das „Angebot zur individuellen Kontaktaufnahme und Beratung durch das Archivpersonal“ unter die „Basisfunktionen“ gerechnet; dafür seien geeignete Kanäle usw. zu entwickeln; vgl. NOLL 2018: 276 und 280f. Dass die Nutzerberatung im virtuellen Lesesaal das Niveau bei der analogen Benutzung erreichen sollte, fordert auch PLASSMANN 2013: 12. Im Allgemeinen geht man im Übrigen davon aus, dass der Beratungsbedarf bestehen bleiben wird, auch wenn die Benutzung zunehmend digital erfolgt; vgl. z.B. BASCHIN 2018: 2; 28. Mario Glauert vertritt sogar die Auffassung, dass sich der Beratungsbedarf im virtuellen Lesesaal noch vermehren und mehr Personal und Ressourcen erfordern wird; vgl. GLAUERT 2016: 7f.

<sup>392</sup> Nach meiner Beobachtung ist höchst zweifelhaft, dass Mitarbeiter in kleinen Archiven Fragen hinreichend beantworten können, die sich im Rahmen der Benutzung bspw. von Digitalisaten, aber etwa auch von AV-Medien ergeben können, z.B. in Bezug auf die Quellenkritik (Stichwort Vertrauenswürdigkeit usw.) oder auf die Zulässigkeit, etwas reproduzieren oder veröffentlichen zu dürfen (Persönlichkeitsrechte, Urheberrecht etc.). Zu den neuen Herausforderungen durch die digitale Bereitstellung u.a. SANDNER 2016. Dass andererseits auch die Nutzer die mit der digitalen Benutzung verbundenen neuen Probleme noch gar nicht in dem Maße sehen wie mancher Archivar, zeigt KEITEL 2018: 233f. In dieselbe Richtung verweisen die hier mit Nutzern geführten Interviews; vgl. Kap. 7.4.

ter in kleinen Häusern sollten in Kontakt mit ihren Kollegen treten, denn vom Erfahrungsaustausch lässt sich lernen. Warum alles neu denken – Ideen und Lösungsansätze liegen andernorts möglicherweise bereits vor. Der besagte Blick über den Tellerrand betrifft aber auch die Rezeption der Praxis außerhalb des Archivwesens, in den Bibliotheks- und Informationswissenschaften, und außerhalb des deutschsprachigen Raums. Das Potential solcher Perspektiverweiterungen konnte aus Platzgründen hier nicht weiter aufgezeigt werden.

## 11 Resümee

Ohne bereits Gesagtes wiederholen zu wollen, erscheint doch angezeigt, die vorliegenden Ausführungen mit einem kurzen Resümee abzuschließen. Ausgehend von der Beobachtung, dass Archive heute vielfach den Dienstleistungscharakter ihrer Tätigkeit betonen, hatte ich mir die Aufgabe gestellt, mit der Beratung im Rahmen der persönlichen Benutzung durch Externe eine archivische Fachaufgabe im Hinblick auf die Dienstleistungsorientierung einmal näher anzusehen. Es war zu ermitteln, wie Archive den Vorsatz, Benutzung nicht nur passiv durch Bereitstellung zu gewährleisten, sondern aktiv z.B. durch Beratung zu unterstützen, umsetzen und wo organisatorisch angesetzt werden kann, um diese Aufgabe zu gestalten. Vor allem aus praktischen Gründen habe ich die Untersuchung auf kleine Archive und die Beratung wissenschaftlicher Nutzer beschränkt.<sup>393</sup> Um die Möglichkeiten in der Breite auszuleuchten und neben den Potentialen auch die Grenzen in den Blick zu bekommen, ruht die Untersuchung auf mehreren Säulen, so auf eigenen Beobachtungen in der beruflichen Praxis, einer Analyse der Fachliteratur und – im Kern – auf einer Serie von Interviews mit Nutzern und Mitarbeiter von und in Archiven. Im Ergebnis habe ich entlang von drei Bereichen – den Rahmenbedingungen, der Organisation und der Ausgestaltung der Nutzerberatung – gleichsam katalogartig verschiedene Ansatzpunkte zusammengestellt. Sicher wird nicht jede Stellschraube erfasst worden sein. Auch habe ich auf eine Priorisierung und weiterreichende Vorschläge zur praktischen Umsetzung verzichtet. Und dennoch: Archive, die ihre Organisation der Nutzerberatung auf den Prüfstand stellen wollen, erhalten mit den vorliegenden Ausführungen eine Orientierung an die Hand. Einen grundsätzlichen Gedanken gilt es in jedem Fall im Kopf zu behalten: Eine gut organisierte Beratung der Nutzer in unseren Archiven und ihrer beratenden Begleitung während des Forschungsprozesses im

---

<sup>393</sup> Dass diese Einschränkungen kritisch gesehen werden müssen, wurde in Kap. 10 kurz reflektiert.

Lesesaal ist in mehrfacher Hinsicht im archivischen Interesse: Sie nützt den Forschenden, womit das Archiv seinem Auftrag nachkommt. Sie birgt Potentiale, das Archiv und seine Mitarbeiter zu entlasten. Und sie ist unmittelbar Öffentlichkeitsarbeit für das Archiv und seine Belange im besten Sinne des Wortes.

## E ANHANG

### 12 Literaturverzeichnis

#### 12.1 Zitierte Literatur<sup>394</sup>

ARCHIV DER EVANGELISCHEN KIRCHE VON WESTFALEN: Archivische Standards. Benutzung (Dezember 2015) – online unter:

[http://www.archive.nrw.de/kirchenarchive/evang\\_kirchenarchive\\_nrw/A\\_d\\_Evang\\_Kirche\\_von\\_Westfalen/wir\\_ueber\\_uns/ArchivischeStandards/index.php](http://www.archive.nrw.de/kirchenarchive/evang_kirchenarchive_nrw/A_d_Evang_Kirche_von_Westfalen/wir_ueber_uns/ArchivischeStandards/index.php).

ARCHIVARBEIT RATIONELL. Arbeitsabläufe. Bearbeitet von einem Autorenkollektiv unter Leitung von Ernst Müller, Berlin (Ost) 1984.

BASCHIN, Marion: „Online-Sprechstunde“. Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, 2018 – online:

[https://www.landearchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/63601/Transferarbeit2018\\_Baschin.pdf](https://www.landearchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/63601/Transferarbeit2018_Baschin.pdf).

BECKER, Irmgard Christa: Effizienz und Effektivität = Einsparpotentiale? Einige Beispiele aus dem Stadtarchiv Saarbrücken, in: Archive auf dem Markt? Vermarktung und Verwaltung archivischer Dienstleistungen. Vorträge im Rahmen des 63. Südwestdeutschen Archivtags am 17. Mai 2003 in Ludwigshafen am Rhein, Stuttgart 2004, 15–22.

BECKER, Irmgard Christa u.a.: Real und virtuell – Archivnutzung in der Zukunft, in: Monika Storm (Red.): Neue Wege ins Archiv – Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, 219–242.

BECKER, Tom: 3.5.11.3 Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst, in: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Loseblattsammlung, Hamburg 2002ff., hier 50, 2015.

BENNING, Stefan: Was erwarte ich in einem Archiv? – Kommunalarchive und Benutzung, in: Heiner Schmitt (Red.): Archive und Öffentlichkeit. 76. Deutscher Archivtag 2006 in Essen. Tagungsdokumentationen zum Deutschen Archivtag Bd. 11, [Fulda] 2007, 189–194.

BESTE, Niklot: Der Kirchenkampf in Mecklenburg von 1933 bis 1945. Geschichte, Dokumente, Erinnerungen, Göttingen 1975.

BETTGE, Götz; KIEßLING, Rickmer: Produkte eines Archivs. Kommunale Archive in neugegliederten Verwaltungen – Ergebnisse eines Arbeitsgesprächs –, in: Archivpflege in Westfalen und Lippe 43, 1996, 17–22.

BETZ-WISCHNATH, Irmtraud: Die Benutzung kleiner Kommunalarchive – Ein Dilemma der Archivpflege, in: Archivar 53/2, 2000, 112–113.

BLECHER, Jens: Von der Benutzerstatistik zur Benutzersteuerung, in: „Ist der Kunde König“, was Benutzer wollen und Archive leisten können, in: Ist der Kunde König? Was Benutzer wollen und Archive leisten können. Tagungsband 18. Sächsischer Archivtag 24.–26. Juni 2011 in Görlitz, Chemnitz 2012, 39–46.

BOBERACH, Heinz: Archivbenutzung und archivarisches Arbeit im Wandel von Interessen und Methoden, in: Der Archivar 28, 1975, 19–34.

---

<sup>394</sup> Alle zitierten Internet-Adressen wurden am 20.03.2020 zuletzt geprüft.

- BODEN, Ragna u.a.: „Die Geschichtswissenschaften und die Archive. Perspektiven der Kooperation“. DFG-Workshop im Westfälischen Landesmuseum Münster, in: *Der Archivar* 58/1, 2005, 43–46.
- BOETTICHER, Manfred von: Organisation der Benutzung und Neugestaltung des Benutzersaals im Niedersächsischen Hauptstaatsarchiv Hannover, in: *Der Archivar* 57, 2004, 199–203.
- BRACHMANN, Botho (Hg.): *Archivwesen der Deutschen Demokratischen Republik. Theorie und Praxis*, Berlin (Ost) 1984.
- BRACHTENDORF, Ralf (Hg.): *Archivbau und Archivumzug*, Stuttgart 2017.
- BRENNECKE, Adolf: *Archivkunde. Ein Beitrag zur Theorie und Geschichte des europäischen Archivwesens*. Bearbeitet nach Vorlesungsnachschriften und Nachlaßpapieren und ergänzt von Wolfgang Leesch, Leipzig 1953.
- BRENNER-WILCZEK, Sabine; CEPL-KAUFMANN, Gertrude; PLASSMANN, Max: *Einführung in die moderne Archivarbeit*, Darmstadt 2006.
- BROCKERHOFF, Christiane: *Erfolgreiche Kundenkommunikation mit Kunden in der Bibliothek*, Berlin; Boston 2012.
- BUCHHOLZ, Ingelore: Materielle und personelle Grundbedingungen für ein Kommunalarchiv. Anspruch und Wirklichkeit, in: Brigitta Nimz (Red.): *Aufgaben kommunaler Archive. Anspruch und Wirklichkeit. Referate des 5. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) vom 29. bis 31. Oktober 1996 in Wernigerode/ Harz, Münster 1997*, 28–34.
- BUNDESKONFERENZ DER KOMMUNALARCHIVE: *Arbeitshilfe Grundlagen kommunalarchivischer Arbeit (26./27.04.2012)* – online unter: <https://www.bundeskonferenz-kommunalarchive.de/empfehlungen.html>.
- BURKHARDT, Martin: *Arbeiten im Archiv. Praktischer Leitfaden für Historiker und andere Nutzer*, Paderborn u.a. 2006.
- CARL, Marie-Luise: Familien(geschichts)forscher und Archive. Ein spannendes Verhältnis, in: *Archivar* 66, 2013, 424–430.
- DIETRICH, Barbara u.a.: *Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer Auskunft oder: „Bitte recherchieren Sie selbst im Google“*, Köln 2011.
- DRESSEL, Kirstin; DRESSEL, Benny: Podiumsdiskussion „Ist der Kunde König“, Was Benutzer wollen und Archive leisten können, in: *Ist der Kunde König? Was Benutzer wollen und Archive leisten können. Tagungsband 18. Sächsischer Archivtag 24.–26. Juni 2011 in Görlitz, Chemnitz 2012*, 17–19.
- EICHHORN, Martin: *Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis*, Berlin; Boston<sup>3</sup>2017.
- ENDERS, Gerhart: *Archivverwaltungslehre*, Berlin (Ost)<sup>2</sup>1967.
- FLICK, Uwe: *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*, Reinbek bei Hamburg 2007.
- FOUQUET, Gerhard: Was erwartet die Stadtgeschichtsforschung von den Archiven?, in: Robert Kretschmar (Red.): *Archive und Forschung. Referate des 73. Deutschen Archivtags 2002 in Trier, Siegburg 2003*, 327–345.
- FRANZ, Eckhart G.: *Einführung in die Archivkunde. Ergänzt und fortgeführt von Thomas Lux*, 9. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Darmstadt 2018.
- FRICKE, Thomas; SCHLUDI, Ulrich: Nutzerberatung im Internet, in: Monika Storm (Red.): *Neue Wege ins Archiv – Nutzer, Nutzung, Nutzen*. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, 147–155.
- FRIEDERICH, Christine: *Benutzung (21.09.2015)*, in: *Archivschule Marburg: Terminologie der Archivwissenschaft, 2012ff.* – online unter: <http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>.

- FRONHÖFER, Andrea; MÜHLBAUER, Elena: Archivnutzung ohne Limit. Digitalisierung, Onlinestellung und das Projekt READ für barrierefreies Forschen, in: *Archivar* 70/4, 2017, 422–427.
- GILLNER, Bastian: Archive im digitalen Nutzerkontakt. Virtuelle Lesesäle, Soziale Medien und mentale Veränderungszwänge, in: *Archivar* 66/4, 2013, 406–415.
- GILLNER, Bastian: Mehr als nur Bereitstellung. Proaktiver Nutzerkontakt mittels sozialer Medien, in: Monika Storm (Red.): *Neue Wege ins Archiv – Nutzer, Nutzung, Nutzen*. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, 71–86.
- GILLNER, Bastian: Offene Archive: Archive, Nutzer und Technologie im Miteinander, in: *Archivar* 71/1, 2018, 13–21.
- GLAUERT, Mario: Beständeübersichten – Aufgaben, Aufbau und Online-Präsentation archivischer Bestandsinformationssysteme im digitalen Zeitalter, in: Marcus Stumpf; Katharina Tiemann (Hg.): *Aufbruch ins digitale Zeitalter – Kommunalarchive zwischen Vorfeldarbeit und Nutzerorientierung*. Referate des 15. und 16. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Fulda (7.–11.11.2006) und Magdeburg (12.–14.11.2007), Münster 2008, 76–90.
- GLAUERT, Mario: Archiv 2040. Prognosen zum Archivbau in Deutschland, in: Ralf Brachtendorf (Hg.): *Archivbau und Archivumzug*, Stuttgart 2017, 163–173.
- GLAUERT, Mario: Was ist ein gutes Archiv? Ein Kennzahlen-Index für das Rating von Archiven, in: Rainer Hering (Hg.): *5. Norddeutscher Archivtag 12. und 13. 2012 in Lübeck*, Nordhausen 2013, 147–162.
- GLAUERT, Mario: Archivmanagement. Schwierige Antworten auf einfache Fragen, in: Birgit Rehse; Irina Schwab (Hg.): *Archivmanagement. Ressourcen nutzen, Potentiale erkennen*. Frühjahrstagung der Fachgruppe 8 im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V., 19. bis 21. März 2014 in Berlin, Leipzig 2015, 29–43.
- GLAUERT, Mario: Archivbenutzung im Digitalen Zeitalter, in: *Brandenburgische Archive* 33, 2016, 3–9.
- GLAUERT, Mario: Erste Norm zum Archivbau in Deutschland. Die neue DIN 67700, in: *Archivar* 70/4, 2017, 412–417.
- HÄBLER, Sigrid: Können Kommunalarchive heute ihre Aufgaben erfüllen?, Brigitta Nimz (Red.): *Aufgaben kommunaler Archive. Anspruch und Wirklichkeit*. Referate des 5. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) vom 29. bis 31. Oktober 1996 in Wernigerode/ Harz, Münster 1997, 19–27.
- HANKE, Ulrike; SÜHL-STROHMENGER, Wilfried: *Bibliotheksdidaktik. Grundlagen zur Förderung von Informationskompetenz*, Berlin; Boston 2016.
- HARTMANN, Josef: *Lehrbrief Archivwissenschaft. Teil 2*, Potsdam 1976.
- HAUPT, Matthias: Herausforderungen der Benutzerbetreuung in kommunalen Archiven, in: Dorit-Maria Krenn; Michael Stephan; Ulrich Wagner (Hg.): *Kommunalarchive – Häuser der Geschichte. Quellenvielfalt und Aufgabenspektrum*, Würzburg 2015, 559–575.
- HEDWIG, Andreas: Das deutsche Archivwesen und die Herausforderungen der betriebswirtschaftlichen Steuerung, in: Gerald Maier; Clemens Rehm (Hg.): *Archive heute – Vergangenheit für die Zukunft. Archivgut – Kulturerbe – Wissenschaft*. Zum 65. Geburtstag von Robert Kretzschmar, Stuttgart 2018, 151–160.
- HEIDEN, Detlev: Professionalisierung des Zugangs zu Erschließungsinformationen durch Standort übergreifende Benutzungsbegleitung – die Einführung von scopeArchiv im Landeshauptarchiv Sachsen-Anhalt, in: Stefanie Unger (Hg.): *Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister*. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 2004, 95–120.
- HELFFERICH, Cornelia: *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*, Wiesbaden 2005.

HEYDEMANN, Günther: Überlieferung beider Diktaturen: Anspruch des Historikers und Not des Archivars, in: Heiner Schmitt (Red.): Archive unter Dach und Fach. Bau – Logistik – Wirtschaftlichkeit. 80. Deutscher Archivtag in Dresden, Fulda 2011, 17–23.

HOBOHM, Hans-Christoph: A 9 Informationsverhalten (Mensch und Information), in: Rainer Kuhlen; Wolfgang Semar; Dietmar Strauch (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis, Berlin; Boston <sup>6</sup>2013, 109–125.

HOBOHM, Hans Christoph: 8.2.1 Nutzerorientierte Informationsdienste, in: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Loseblattsammlung, Hamburg 2002ff., hier 50, 2015[a].

HOBOHM, Hans Christoph: 8.2.2 Auskunftsdienste, Informationsvermittlung, in: Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Loseblattsammlung, Hamburg 2002ff., hier 50, 2015[b].

HOCHSTUHL, Kurt: „Kundenorientierung im Archiv“ – Nutzerbefragung im Hauptstaatsarchiv Stuttgart, in: Der Archivar 50/2, 1997, 449–452.

HÖÖTMANN, Hans-Jürgen: Der Öffentlichkeit verpflichtet – Konzeption der Benutzerbetreuung im Westfälischen Archivamt, in: Die Archive am Beginn des 3. Jahrtausends – Archivarbeit zwischen Rationalisierungsdruck und Serviceerwartungen. Referate des 71. Deutschen Archivtages 2000 in Nürnberg, Siegburg 2002, 117–128.

HOLLMANN, Michael: Überlegungen zu einem neuen Benutzungskonzept im Bundesarchiv, in: Nils Brübach (Hg.): Der Zugang zu Verwaltungsinformationen – Transparenz als archivische Dienstleistung. Beiträge des 5. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 2000, 165–175.

HOLLMANN, Michael: Archivnutzung im Zeitalter des digitalen Wandels. Zur Positionsbestimmung des Bundesarchivs, in: Monika Storm (Red.): Neue Wege ins Archiv – Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, 29–35.

HONOLD, Matthias: Benutzung und Öffentlichkeitsarbeit in diakonischen Archiven, in: Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland (Hg.): Handbuch Archivarbeit in der Diakonie. Organisieren – Informieren – Dokumentieren, Stuttgart 2008, 145–155.

HUDEMANN, Rainer: Forschung und Archive. Überlegungen zur wissenschaftlichen Kooperation, in: Robert Kretschmar (Red.): Archive und Forschung. Referate des 73. Deutschen Archivtags 2002 in Trier, Siegburg 2003, 347–358.

HUSSONG, Ulrich: Historische Forschung als Aufgabe von Kommunalarchiven, in: Robert Kretschmar (Red.): Archive und Forschung. Referate des 73. Deutschen Archivtags 2002 in Trier, Siegburg 2003, 143–149.

IHLS, Gertrud: Den eigenen Spielraum nutzen. Körpersignale und Ausstrahlung im Benutzergespräch, in: BuB. Forum Bibliothek und Information 22/5, 2003, 310–313.

INTERNATIONALER ARCHIVRAT (ICA): Grundsätze des Zugangs zu Archiven (2012). Deutsche Übersetzung 2014 – online unter: <https://www.ica.org/en/principles-access-archives>.

INTERNATIONALER ARCHIVRAT (ICA): Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare (1996). Deutsche Übersetzung 1997 – online unter: <https://www.ica.org/en/ica-code-ethics>.

JEREMY, Jenni; WOODLEY, Enid; KUPKE, Lyall: access & reference services, in: Jackie Bettington u.a. (Ed.): keeping archives, Canberra <sup>3</sup>2008, 351–378.

KAISER, Tobias: Erwartungen – Wünsche – Probleme. Was erwarten wissenschaftliche Einrichtungen von einem Archiv?, in: Archive in Thüringen 1, 2006, 5–8.

KATHKE, Julia: Lesesaal (21.09.2015), in: Archivschule Marburg: Terminologie der Archivwissenschaft, 2012ff. – online unter:  
<http://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>.

KEITEL, Christian: Zwölf Wege ins Archiv. Umrisse einer offenen und praktischen Archivwissenschaft, Stuttgart 2018.

KEYLER, Regina: Der Zusammenhang zwischen Erschließung und Benutzung. Eine Untersuchung an Beständen des Hauptstaatsarchivs Stuttgart, in: Nils Brübach (Hg.): Archivierung und Zugang. Transferarbeiten des 34. wissenschaftlichen Kurses der Archivschule Marburg, Marburg 2002 – online unter:  
<http://m.archivschule.de/DE/publikation/veroeffentlichungsreihe/voe36-online.html>.

KIEßLING, Rickmer; TIEMANN, Katharina: Benutzung von Archivalien, in: Norbert Reimann (Hg.): Praktische Archivkunde. Ein Leitfaden für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste Fachrichtung Archiv, Münster<sup>3</sup>2014, 243–268.

KLA-AUSSCHUSS BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE STEUERUNG: Empfehlungen zur Systematisierung von Querschnitts- und Fachleistungen sowie relevanter Kennzahlen in Archiven, Marburg 2017 – online unter:  
<http://weimar.bundesarchiv.de/DE/Content/Artikel/Ueber-uns/Partner/KLA/kla-ausschuss-bwl-strg.html>.

KLEIN, Michael: Organisation der Nutzung – Konzeptionen und Erfahrungen. Das Landesarchiv Berlin, in: Der Archivar 57/3, 2004, 203–207.

KLUTTIG, Thekla: Archivisches Web 2.0-Manifest (Nach Kate Theimer) (14.01.2014) – online unter:  
<https://archive20.hypotheses.org/1131>.

KÖLZER, Theo: Welche Erwartungen hat der Mittelalter-Historiker an die Archive und Archivare?, in: Robert Kretzschmar (Red.): Archive und Forschung. Referate des 73. Deutschen Archivtags 2002 in Trier; Siegburg 2003, 311–325.

KRETZSCHMAR, Robert: Das Archiv in der Öffentlichkeit. Die Öffentlichkeit im Archiv – Erfahrungen und Perspektiven, in: Heiner Schmitt (Red.): Archive und Öffentlichkeit. 76. Deutscher Archivtag 2006 in Essen, Neustadt an der Aisch 2007, 195–213.

KRETZSCHMAR, Robert: Archive als Dienstleister, Partner und Teil der Wissenschaft, in: Historisch-Politische Mitteilungen 16, 2009, 233–246 – online:  
[https://www.kas.de/upload/ACDP/HPM/HPM\\_16\\_09/HPM\\_16\\_09\\_12.pdf](https://www.kas.de/upload/ACDP/HPM/HPM_16_09/HPM_16_09_12.pdf).

KURTH-BÜRGI, Beatrice; MAJOLETH, Marco: Die Online-Beratung des Schweizerischen Bundesarchivs. Erste Schritte in Richtung „Virtueller Lesesaal“, in: Archivar 69/3, 2016, 228–230.

LAMNEK, Siegfried: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch, Basel<sup>4</sup>2005.

LANG, Stefan: Nutzeranforderungen und Informationsstandards. Internet-Auftritte von Kommunalarchiven am Beispiel Baden-Württembergs. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, 2009 – online unter:  
<https://www.landesarchiv-bw.de/web/47489>.

LEXIKON ARCHIVWESEN DER DDR, hg. v. der Staatlichen Archivverwaltung des Ministeriums des Innern der DDR, Berlin (Ost)<sup>3</sup>1979.

LEXIKON DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT Bd. 1, hg. v. Konrad Umlauf und Stefan Gradmann, Stuttgart 2011.

LUDWIG, Jörg: Der neue Benutzungsbereich des Hauptstaatsarchivs Dresden, in: Ist der Kunde König? Was Benutzer wollen und Archive leisten können. Tagungsband 18. Sächsischer Archivtag 24.–26. Juni 2011 in Görlitz, Chemnitz 2012, 47–51.

LÜDTKE, Alf: Archive – und Sinnlichkeit? Nachgedanken zu Arlette Farge „Der Geschmack des Archivs“, in: Arlette Farge: Der Geschmack des Archivs. Aus dem Französischen von Jörn Etlod in Zusammenarbeit mit Alf Lüdtke. Mit einem Nachwort von Alf Lüdtke, Göttingen<sup>2</sup>2018, 99–116.

LUX, Claudia; SÜHL-STROHMENGER, Wilfried: Teaching Library in Deutschland. Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken, Wiesbaden 2004.

MAIER, Gerald; REHM, Clemens; KATHKE, Julia: Nutzung digital. Konzepte, Angebote und Perspektiven eines „Virtuellen Lesesaals“ im Landesarchiv Baden-Württemberg, in: Archivar 69/3, 2016, 237–248.

MARCKHGOTT, Gerhart; ZAUNER, Peter: Methoden, Kosten und Chancen digitaler Bereitstellung in Oberösterreich/in Österreich, in: Scrinium 64, 2010, 81–89.

MAREK, Dieter: Benutzerumfrage im Thüringischen Staatsarchiv Rudolstadt, in: Der Archivar 59/1, 2006, 74–75.

MARTIN, Guntram: Erfahrungen bei der Betreuung spezieller Benutzerkategorien in der Außenstelle Freiberg des Staatsarchivs Dresden, in: Archivmitteilungen 32, 1982, 19–21.

MATTMANN, Gaby: „Sie, der da stinkt!“ – Vom Umgang mit Kundschaft am Rande der Gesellschaft, in: arbedo 2017/1 – online unter:

<https://arbido.ch/de/ausgaben-artikel/2017/das-potenzial-der-vielfalt/sie-der-da-stinkt-vom-umgang-mit-kunden-am-rande-der-gesellschaft>.

MATZER, Lisbeth: Forschung und Vernetzung zwischen Aktenbergen. Meine a.r.t.e.s. EUmanities-Mobilitätsphase in Österreich (16.01.2018; zuletzt geändert am 19.04.2018) – online unter: <http://artes.phil-fak.uni-koeln.de/36387.html>.

MATZKE, Judith: Der Lesesaal des 21. Jahrhunderts auf dem Prüfstand. Eine Studie am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, 2009 – online unter:

<https://www.landesarhiv-bw.de/web/47489>.

MENNE-HARITZ, Angelika: Ist Archivwissenschaft normierbar?, in: Karsten Uhde (Hg.): Qualitätssicherung und Rationalisierungspotentiale in der Archivarbeit. Beiträge des 2. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 1997, 41–61.

MENNE-HARITZ, Angelika: Schlüsselbegriffe der Archivterminologie. Lehrmaterialien für das Fach Archivwissenschaft. Nachdruck der 3., durchgesehenen Auflage, Marburg 2011.

MIKOLETZKY, Lorenz: Der Archivar und seine „Kollisionen“, in: Johannes Mötsch (Hg.): Ein Eifler für Rheinland-Pfalz. Festschrift für Franz-Josef Heyen zum 75. Geburtstag am 2. Mai 2003, Bd. 2, Mainz 2003, 713–718.

MILLAR, Laura A.: Archives principles and practices, London <sup>2</sup>2017.

MOTZKO, Meinhard: Standardisierung und Zertifizierung von Aufgaben und Leistungen in Archiven, in: Mario Glauert; Hartwig Walberg (Hg.): Archivmanagement in der Praxis, Potsdam 2011, 57–67.

NESSEN, Christiane von: Serviceinitiative im Stadtarchiv Halle (Saale) – Benutzerumfragen als Mittel zur Steigerung der Zufriedenheit von Nutzern, in: Archivar 64/2, 2011, 208–210.

NICOLAY, Stefan: Auswertung der Benutzerbefragung im Bistumsarchiv Trier im Jahr 2005, in: Der Archivar 60/3, 2007, 255–256.

NOLL, Natascha: Aufbau eines virtuellen Lesesaals. Sachstandsbericht des KLA-Ausschusses „Archivische Fachinformationssysteme“, in: Archivar 71/3, 2018, 275–283.

OSTERFINKE, Ingrun: Gängelung oder Mittel zum effektiven Arbeiten? Standardisierung in der Archivarbeit. Die archivischen Standards im Landeskirchlichen Archiv der Evangelischen Kirche von Westfalen, in: Aus evangelischen Archiven 55, 2015, 46–64.

PAPRITZ, Johannes: Archivwissenschaft, Marburg <sup>2</sup>1983.

PENTZEK, Sibylle: Die Aufgaben eines kleineren Kommunalarchivs, in: Brigitta Nimz (Red.): Aufgaben kommunaler Archive. Anspruch und Wirklichkeit. Referate des 5. Fortbildungsseminars der Bundes-

konferenz der Kommunalarchive (BKK) vom 29. bis 31. Oktober 1996 in Wernigerode/ Harz; Münster 1997, 9–18.

[PILGER, Andreas:] Die Archive und die historische Forschung. Eine Podiumsdiskussion zwischen Archivaren und Historikern, in: *Archivar* 64/4, 2011, 370–385.

[PILGER, Andreas:] Die Bedeutung der Archive als Historische Informationsdienstleister. Gespräch mit Annika Wellmann-Stühning und Thomas Mergel, in: *Archivar* 65/3, 2012, 270–274 und 275–280.

PLASSMANN, Engelbert u.a.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung, Wiesbaden <sup>2</sup>2011.

PLASSMANN, Max: Lesesaal abschaffen oder erweitern? Perspektiven der Nutzung im digitalen Zeitalter, in: Marcus Stumpf; Katharina Tiemann (Hg.): „Im (virtuellen) Lesesaal ist für Sie ein Platz reserviert...“. Archivbenutzung heute – Perspektiven für morgen, Münster 2013, 9–19.

PLASSMANN, Max: Archiv 3.0? Langfristige Perspektiven digitaler Benutzung, in: *Archivar* 69/3, 2016, 219–223.

PLETTENDORFF, Stefan: Die Neue Institutionenökonomik Die Anwendung einer volkswirtschaftlichen Theorie auf das Archivwesen. Masterarbeit FH Potsdam, 2014 – online: [urn:nbn:de:kobv:525-9612](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:kobv:525-9612).

PUGH, Mary Jo: *Providing Reference Services for Archives & Manuscripts*, Chicago 2005.

QUERFELD, Werner: Benutzerberatung im Archiv, in: *Archivmitteilungen* 21, 1971, 220–223.

RATH, Jochen: Dienstleistungsmanagement im Archiv – Kommunikation mit Kunden, in: Mario Glauert; Hartwig Walberg (Hg.): *Archivmanagement in der Praxis*, Potsdam 2011, 169–182.

RECHTSVERORDNUNG ÜBER DIE BENUTZUNG KIRCHLICHEN ARCHIVGUTS in der Evangelisch-Lutherischen Kirche in Norddeutschland (Archivbenutzungsordnung) vom 17.01.2018 – online: <https://www.kirchenrecht-nordkirche.de/document/40128>.

REHM, Clemens: Nutzung als Qualifikation eines Archivs, in: Konrad Krimm; Herwig John (Hg.): *Archiv und Öffentlichkeit. Aspekte einer Beziehung im Wandel*. Zum 65. Geburtstag von Hansmartin Schwarzmaier, Stuttgart 1997, 157–168.

REHM, Clemens: *Kundenorientierung*. Modewort oder Wesensmerkmal der Archive? Zu Transparenz und Partizipation bei der archivischen Überlieferungsbildung, in: Hans Schadeck (Hg.): *Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung*. Vorträge des 61. Südwestdeutschen Archivtags am 26. Mai 2001 in Schaffhausen, Stuttgart 2002, 17–27.

REHSE, Birgit; SCHWAB, Irina (Hg.): *Archivmanagement. Ressourcen nutzen, Potentiale erkennen*. Frühjahrstagung der Fachgruppe 8 im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V., 19. bis 21. März 2014 in Berlin, Leipzig 2015.

REIMANN, Norbert: Benutzung in Archiven – alte Zöpfe, neue Herausforderungen. Eine kritische Betrachtung, in: Marcus Stumpf; Katharina Tiemann (Hg.): *Aufbruch ins digitale Zeitalter – Kommunalarchive zwischen Vorfeldarbeit und Nutzerorientierung*. Referate des 15. und 16. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Fulda (7.–11.11.2006) und Magdeburg (12.–14.11.2007), Münster 2008, 37–42.

REINHARDT, Christian: Die Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs. Ergebnisse und erste Maßnahmen, in: *archivnachrichten* 17/1, 2017, 37–41.

ROCKEL-BOEDDRIG, Ruth: *Benutzung in der archivischen Praxis – Basisstrategien für die effiziente Benutzungsorganisation*, 2017 – online unter: <http://blog.archiv.ekir.de/2017/11/16/beitraege-von-der-archivpflegetagung-2017-online/>.

RÖSCH, Hermann: 5.3 Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen, in: Konrad Umlauf; Stefan Gradmann (Hg.): *Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven*, Stuttgart; Weimar 2012, 89–110.

- SANDNER, Peter: „Virtueller Lesesaal“. Originär archivspezifische Anforderungen an einen virtuellen Nutzungsbereich, in: Monika Storm (Red.): Neue Wege ins Archiv – Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, 37–45.
- SATTELMACHER, Anja; TASCHWER, Klaus: Berichte aus der Benutzerperspektive, in: Archivar 66/4, 2013, 444–446.
- SCHENK, Dietmar: Kleine Theorie des Archiv, Stuttgart 2008.
- SCHERGER, Ruth: Auskunft hinter Fragen? Kommunikationspsychologische (Erfolgs-)Faktoren bei Auskunft und Gespräch in Bibliotheken, Berlin 2008.
- SCHNEIDER, Gerd: Archive zwischen Risiko und Chance: Interner Umgang mit externen Bedingungen, in: Stefanie Unger (Hg.): Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 2004, 13–56.
- SCHNEIDER, Gerd: Aufgaben- und Personalplanung in Archiven, in: Mario Glauert; Hartwig Walberg (Hg.): Archivmanagement in der Praxis, Potsdam 2011, 37–55.
- SCHOLTEN, Friederike: Nutzen und Nachteil der Archivarbeit für die historische Forschung, in: Archivpflege in Westfalen-Lippe 84, 2016, 6–10.
- SCHRÖDER, Stefan: Archivmanagement in kleinen Archiven, Masterarbeit im berufsbegleitenden Fernstudiengang Archivwissenschaft an der FH Potsdam, 2014 – online: <urn:nbn:de:kobv:525-8351>.
- SCHRÖDER, Stefan: Benutzung zwischen Gestern und Morgen – Tagungsbericht zum 7. Norddeutschen Archivtag am 5./6. Juni 2018 in Hannover – online: <https://archivamt.hypotheses.org/6457>.
- SCHÜTZ, Nicole: Verbesserung des Lesesaalservices? Eine Benutzerumfrage im Staatsarchiv Marburg, in: Der Archivar 57/1, 2004, 58.
- [SCHWARZ, Karin:] Projekt „Evaluierung des Politischen Archivs im Auswärtigen Amt“. Auswertung der Benutzerumfrage unter externen Benutzern (13.03.2012) – online: <https://www.fh-potsdam.de/forschen/projekte/projekt-detailansicht/project-action/evaluierung-des-politischen-archivs-im-auswaertigen-amt/>.
- SCHWARZ, Karin: Wir verändern uns, aber wir bleiben, was wir sind: Archivarinnen und Archivare! Archivarische Kompetenzen im digitalen Zeitalter, in: Monika Storm (Red.): Transformation ins Digitale. 85. Deutscher Archivtag in Karlsruhe, Fulda 2017, 193–206.
- SPÄTH-WALTER, Markus: Wie benutzerfreundlich sind die Archive? Erfahrungen und Erkenntnisse im Umgang mit öffentlichen und privaten Archiven bei der Erarbeitung der neuen Schaffhauser Kantons-geschichte, in: Hans Schadeck (Hg.): Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung. Vorträge des 61. Südwestdeutschen Archivtags am 26. Mai 2001 in Schaffhausen, Stuttgart 2002, 51–59.
- STROPP, Sabine: Kleine Archive in Brandenburg – Ressourcen und Möglichkeiten, in: Birgit Rehse; Irina Schwab (Hg.): Archivmanagement. Ressourcen nutzen, Potentiale erkennen. Frühjahrstagung der Fachgruppe 8 im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V., 19. bis 21. März 2014 in Berlin, Leipzig 2015, 165–181.
- STÜBER, Gabriele: Qualitätsparameter archiverischer Arbeit – Überlegungen zur Dienstleistung und Ressourcengewinnung. in: Der Archivar 56/3, 2003, 203–213.
- STUMPF, Marcus: Was bewegt Archive im Jahr 2040? Ein Blick in die Glaskugel, in: Rainer Hering (Hg.): 6. Norddeutscher Archivtag 16. und 17. Juni 2015 in Hamburg, Nordhausen 2016, 129–145.
- ULRICH, Anita: Die Benutzer/innen im Mittelpunkt – Informationsvermittlung am Beispiel des Schweizerischen Sozialarchivs, in: Arbido 14/2, 1999, 8–9.
- STUTZ, Reno: Leitfaden für Ortschronisten in Mecklenburg und Vorpommern, Rostock 2014.
- VERHOEVEN, Dolly: Historical research in Gelderland and the role of the archives, in: Archivpflege in Westfalen-Lippe 84, 2016, 2–6.

VOLKMAR, Christoph: Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, 2008 – online unter: <https://www.landesarchiv-bw.de/web/47489>.

VOLKMAR, Christoph: Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel, in: Volker Hirsch (Hg.): Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg, Marburg 2011, 223–257.

WEBER, Hartmut: Ergebnisorientierung durch standardisierte Arbeitsabläufe im Archivbetrieb, in: Karsten Uhde (Hg.): Qualitätssicherung und Rationalisierungspotentiale in der Archivarbeit. Beiträge des 2. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 1997, 63–75.

WEBER, Hartmut: Der willkommene Benutzer – Förderung des Zugangs zu Archivgut als professionelle Zielvorstellung, in: Der Archivar 54, 2001, 291–296.

WEINGARTEN, Hendrik: Lesesaalorganisation im Niedersächsischen Landesarchiv, in: Volker Hirsch (Hg.): Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg, Marburg 2011, 259–291.

[WELSCH, Heinz:] Benutzung, in: Staatliche Archivverwaltung des Ministeriums des Innern der DDR (Hg.): Leitfaden für Archivare. Ratgeber für die praktische Arbeit in Verwaltungs-, Kreis- und Stadtarchiven, Berlin (Ost) 1988, 186–205.

WILDT, Michael: Ein Historiker im Labyrinth des Archivs. Erfahrungen und Erwartungen, in: Brandenburgische Archive 34, 2017, 3–7.

WURM, Johann Peter; REINFELDT, Ulrike: Das Landeskirchliche Archivwesen in Mecklenburg-Vorpommern, in: Archivar 71/3, 2018, 233–234.

ZARWEL, Torsten; WALTHER, Simone: Ergebnisse und Grenzen der Benutzungsoptimierung im Bundesarchiv, Standort Berlin-Lichterfelde – Ein Erfahrungsbericht, in: Der Archivar 60/3, 2007, 214–220.

ZIMMERMANN, Wolfgang: Archive 3.0: Archive nach der Digitalisierung. Visionen – Erwartungen – Perspektiven, in: Gerald Maier; Clemens Rehm (Hg.): Archive heute – Vergangenheit für die Zukunft. Archivgut – Kulturerbe – Wissenschaft. Zum 65. Geburtstag von Robert Kretzschmar, Stuttgart 2018, 265–271.

## 12.2 Internetseiten im Anmerkungsapparat<sup>395</sup>

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>  
XXXXXXXXXX

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

<http://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

<https://archivnordkirche.de/>

<https://ariadne-portal.uni-greifswald.de/>

<https://nordkirche.bibliotheca-open.de/>

<https://www.archion.de/>

---

<sup>395</sup> Alle zitierten Internet-Adressen wurden am 20.03.2020 zuletzt geprüft.

<https://www.archivpaedagogen.de/startseite.html>

<https://www.archivschule.de/DE/ausbildung/gehobener-dienst/>

<https://www.archivschule.de/DE/ausbildung/hoeherer-dienst/>

https://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

https://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

<https://www.digitale-bibliothek-mv.de/viewer/>

<https://www.kirche-mv.de/archiv-schwerin.html>

<https://www.kirche-mv.de/Kirchliches-Archiv-Rechtsvorschriften-und-Download.1979.0.html>

https://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

https://XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## 13 Dokumentation der Interviews

### 13.1 Interview-Leitfäden<sup>396</sup>

#### 13.1.1 Leitfaden für die Interviews mit Mitarbeitern in Archiven

<b>Sparte:</b> <b>Archiv:</b> <b>Gesprächspartner/in:</b> <b>Ort:</b> <b>Zeit:</b> <b>Dauer:</b> <b>Bemerkungen:</b>
<b>I. Eckdaten zum Archiv</b>
<b>a. Einsteigen möchte ich mit der Aufnahme einiger Daten zu Ihrem Archiv:</b>
1) Zahl der Mitarbeiter?
2) Ausbildungsstand?
3) Öffnungszeiten?
4) durchschnittliche Zahl der Nutzer im Lesesaal/ Woche?
5) prozentualer Anteil wissenschaftlicher Nutzer [im Sinne meiner Definition]?
6) durchschnittliche Zahl der Beratungen wissenschaftlicher Nutzer/ Woche?
Sonstige Angaben:
<b>b. Welche Berührungspunkte haben Sie persönlich mit der Beratung?</b>

<sup>396</sup> Abgedruckt sind die Muster der beiden Interview-Leitfäden, die den geführten Gesprächen zugrunde lagen; vgl. dazu Kap. 5.2.

<b>II. Organisation und Praxis</b>
<b>c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung organisiert und in den Benutzungsprozess eingebettet?</b>
<b>d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?</b>
<b>e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?</b>
<b>f. Normalerweise gibt es vor dem Besuch schon einen schriftlichen Kontakt. Wie ist bei Ihnen die Anfragenbearbeitung mit dem Gespräch verknüpft?</b>
<b>g. Welche internen Regelungen oder Absprachen zur Durchführung der Beratung gibt es bei Ihnen?</b>
<b>h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?</b>
<b>i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?</b>
<b>j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?</b>
<b>k. Wie viel Zeit verwenden Sie durchschnittlich auf die Beratung?</b>
<b>l. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?</b>
<b>m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?</b>
<b>n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie seitens des Trägers konfrontiert?</b>
<b>III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis</b>
<b>o. Ein anderer Aspekt: Wo könnte man ansetzen, um die Nutzerberatung im Archiv zu organisieren oder die Praxis zu gestalten? [ich frage zunächst offen]</b>
<b>p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten? [ich konfrontiere dann mit einigen Ideen]</b>
1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails
2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät, -- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder -- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder -- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder -- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?
3) eine Idee wäre auch, immer zu Wochenbeginn eine Teambesprechung zu den Benutzungstagen durchzuführen – ad hoc-Situationen würden vermieden, man könnte sich vorbereiten, das Personal nach Kapazitäten einsetzen
4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?

<b>q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?</b> [der Standard für die Benutzung liegt dem Gesprächspartner vor]
<b>r. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Es gibt Archive, die die Nutzung sehr stark rationalisiert haben. Alles, was über eine knappe Einmal-Beratung hinausgeht, könnte gebührenpflichtig sein. Wie fänden Sie das?</b>
<b>s. Muss in Zeiten gesteigerten Spar-Drucks nicht zwangsläufig eine Kürzung der Leistung erfolgen? Gebietet das nicht die Identifikation mit unserem Träger?</b>
<b>t. Es könnte die Neigung geben mehr zu tun, als es das Zeitbudget eigentlich hergibt. Ist das tatsächlich eine Gefahr – gerade in kleinen Archiven ohne Benutzungsabteilung?</b>
<b>u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?</b> [die Arbeitshilfe liegt dem Gesprächspartner vor]
<b>v. Ökonomisch gesprochen ist die Beratung ein Produkt unserer Arbeit. Welche Kennzahlen könnte man erheben, um die Qualität der Beratung zu messen?</b>
<b>w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?</b>
<b>x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?</b>
<b>IV. Inhalt</b>
<b>y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?</b> [die Einschränkung, dass es mir nicht um die allgemeine Einweisung geht, teile ich mit]
1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?
2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?
3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?
4) Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Aufgabe auch kleiner Archive?
5) sollten wir Hinweise geben auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind, zwischen Nutzer und Verwaltung vermitteln?
<b>z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?</b>
<b>aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?</b>
<b>V. Qualität</b>
<b>bb. Woran würden Sie eine gute Beratung festmachen?</b>
<b>cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)</b>
<b>dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?</b> [ich frage zunächst offen, konfrontiere dann

mit einzelnen Szenarien]
1) Forschende allein lassen?
2) bevormunden und „zwangsberaten“?
3) in der Beratung überfordern?
4) lediglich Allgemeinplätze abspulen?
5) selbst auskunftsfähig?
6) auskunftswillig: Stichwort Macht, Abhängigkeit des Nutzers vom Archivar?
7) Gleichbehandlung der Forschenden?
<b>ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?</b>
<b>ff. Wie bereiten Sie die Beratungsgespräche vor?</b>
<b>VI. Kompetenzen</b>
<b>gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?</b>
<b>hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?</b>
<b>ii. Welche Kompetenzen halten Sie für zentral für die Beratung?</b>
<b>jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?</b>
<b>VII. Ausblick in die Zukunft</b>
<b>kk. Brauchen wir die individuelle Beratung und persönliche Betreuung im Lesesaal noch? Sollte ich mir dazu überhaupt Gedanken machen?</b>
<b>ll. Wie sieht die Beratung der Zukunft aus?</b>
1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?
2) sollten wir uns im weiten Feld der Öffentlichkeitsarbeit stärker engagieren, um bei den Nutzern Kompetenzen aufzubauen und die Beratung zu entlasten?
3) Stichwort Öffentlichkeitsarbeit: ein Gedanke zum Ort der Beratung: wenn diese im Büro des beratenden Archivars stattfände und durch eine Hausführung ergänzt würde?
<b>mm. Was können Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen?</b>
<b>nn. Die Nutzung als eigentliches Ziel unserer Arbeit gewinnt an Bedeutung. Wäre ein Ausbau des Service z.B. in der Beratung nicht die Konsequenz?</b>
<b>VIII. Abschluss</b>
<b>oo. Aspekte, die Sie vermisst haben, noch ansprechen oder betonen möchten?</b>

### 13.1.2 Leitfaden für die Interviews mit Nutzern von Archiven<sup>397</sup>

<b>Gesprächspartner/in:</b> <b>Nutzergruppe:</b> <b>Ort:</b> <b>Zeit:</b> <b>Dauer:</b> <b>Bemerkungen:</b>
<b>I. Einstieg</b>
<b>a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?</b>
<b>II. Erfahrungen</b>
<b>b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?</b>
<b>c. Sind Sie in allen Archiven persönlich beraten worden – gemeint ist die Beratung über allgemein, organisatorische Fragen zur Arbeit im Lesesaal hinaus?</b>
<b>d. Wie war die Beratung organisiert?</b> [ich frage zunächst offen, hake dann spezifisch nach]
1) einführende Erstberatung oder Begleitung während des Aufenthalts?
2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder lieber nach erster Einsichtnahme?
3) fester oder wechselnder Ansprechpartner?
4) welche Rolle der Lesesaal-Aufsicht bzgl. der Beratung beobachtet?
5) wo fanden die Gespräche statt?
6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?
7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?
8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?
<b>e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?</b>
<b>f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern beschreiben?</b>
<b>III. Erwartungen und Wünsche</b>
<b>g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?</b>
<b>h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?</b> [ich frage zunächst offen und konfrontiere dann mit einigen Ideen]

<sup>397</sup> Dokumentiert ist hier die zweite, nach dem ersten geführten Interview stärker umgestellte Fassung des Leitfadens; vgl. Kap. 5.2.

1) einen festen Ansprechpartner?
2) Verfügbarkeit eines Archivars auf Abruf?
3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?
4) Beratung ist zeitintensiv. Arbeitshilfen für Archivare sehen vor, für die Beratung zwischen 20 und 60 Minuten anzusetzen – zu wenig?
<b>j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?</b> [ich frage zunächst offen und hake dann spezifisch nach]
1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?
2) wie nötig sind Hinweise zur Aufgabe/ Zuständigkeit von Archiven?
3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?
4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?
5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?
6) Verweise auf andere Archive?
7) Hinweise auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?
8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?
9) wie wichtig sind Ihnen Hinweise zu rechtlichen Aspekten in Bezug auf die Einsichtnahme, Reproduktion, Veröffentlichung?
10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?
11) digitale Archivalien sind noch einmal ein anderer Aspekt: wie wichtig ist Ihnen eine Beratung hier?
12) andere Inhalte?
<b>k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte</b> [ich frage spezifisch nach]
1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?
2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?
3) Bevormundung durch Beratung denkbar (Stichwort „Zwangsberatung“ <sup>398</sup> )?
4) Überforderung des beratenden Archivmitarbeiters erlebt?
5) Vertrauen in die Auskunftsfähigkeit des beratenden Archivars?

<sup>398</sup> Der Begriff ist entlehnt PLASSMANN 2013: 15.

6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?
7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?
8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?
<b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b>
<b>IV. Ausblick</b>
<b>m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?</b> [ich frage zunächst offen und hake dann spezifisch nach]
1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?
2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?
3) in die persönliche oder telefonische Beratung?
<b>n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots? des individuellen schriftlichen Kontakts? des mündlichen Gesprächs?</b>
<b>o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?</b>
<b>p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?</b>
<b>q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?</b>
<b>V. Abschluss</b>
<b>r. Wollen Sie mir in puncto Beratung im Archiv noch was mitgeben, wo Sie sagen, das ist Ihnen besonders wichtig oder das haben wir vergessen?</b>







2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-XXXXXXXXXX schöpft dabei aus seiner/ihrer Bestände-Kenntnis, weil er/sie die meisten Bestände selbst verzeichnet hat; kann bei Aktenbestellungen entsprechend intervenieren, wenn er/sie den Verdacht hat, ein Nutzer stellt sich unter einem Titel etwas vor, das die Akte inhaltlich gar nicht hergibt  
-XXXXXXXXXX würde immer sagen, dass der die Beratung übernehmen sollte, der einen Bestand verzeichnet hat; die Verzeichnung sei doch mehr oder weniger stark individuell, entsprechend sei der entsprechende Kollege am besten in der Lage Auskunft zu geben; überdies verfüge dieser Mitarbeiter mglw. über Sonderinformationen zu einem Bestand, die nicht notwendig irgendwo dokumentiert sind, z.B. Besonderheiten eines Bestandes, etwa wenn ein Bestand viele Fotos enthält

4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?

-Begleitung/ Betreuung habe dadurch Grenzen, dass der Archivar andere archivische Aufgaben zu erfüllen hat [XXXXXXXXXX selbst betreut durch Begrenzung des archivischen Anteils seiner/ihrer Stelle auf nur 20% überdies sogar noch ganz andere Sachgebiete]; aus Sicht des Nutzers möge eine stärkere Betreuung vielleicht wünschenswert sein, durch die Aufgaben-Konkurrenz und den zu beobachtenden Anspruch, Aufgaben in immer kürzerer Zeit zu erledigen, sei das aber nicht zu schaffen  
-XXXXXXXXXX bietet in Erstberatung an, dass sich Nutzer melden können, wenn sie Zwischenfragen haben, fragt zwischendurch auch mal nach, „wie es geht“  
-XXXXXXXXXX kommuniziert gegenüber dem Nutzer, wenn er/sie aufgrund anderer Aufgaben eine Zeit nicht für Fragen oder auch das Ausheben und die Vorlage weiterer Bestellungen zur Verfügung stehen kann; er/sie stößt damit bei den Nutzern auf positive Resonanz; diese nehmen durchaus wahr, dass der Archivar auch anderes zu tun habe, und stellen sich darauf ein  
-XXXXXXXXXX reflektiert aber auch, dass der Kontakt zum Nutzer in einem so kleinen Haus wie seiner/ ihrem viel persönlicher ist, als in einem größeren Haus mit abgegrenztem Nutzerbereich und Lesesaal; es ist z.B. keine Lesesaal-Kraft zwischengeschaltet, sein/ihr Büro ist für die Nutzer selbständig erreichbar  
-die Option einer festen und transparenten Sprech- oder Präsenzzeit eines Facharchivars im Benutzersaal (z.B. Bereitschaft am Öffnungstag zwischen 10 und 11 Uhr) sieht XXXXXXXXXXXX nur für größere Häuser, für kleine Archive sei das nicht realistisch  
-XXXXXXXXXX sucht am Ende einer Nutzung nochmals das Gespräch mit den Nutzern und stellt die Frage, ob die Nutzung im Sinne des Forschers gewesen sei; hier bekomme er/sie auch inhaltliche Rückmeldungen, z.B. welche Akten oder Informationen in einer Akte usw. v.a. geholfen haben; daraus leite er/sie Impulse für zukünftige Gespräche ab: in Kombination mit dem Thema erschließe sich einem der Inhalt einer Forschung durch solche Rückmeldungen und man könne gezielter nachfragen: nach dem Schwerpunkt einer Forschungsfrage oder nach weiteren interessierenden Aspekten, auch explizit, ob dieser oder jener Aspekt dazu gehören soll  
-hilfreich seien diese Abschlussgespräche v.a. auch dahingehend, dass er/sie die Frage stellt, ob etwas gefehlt habe und dass die Nutzer oft viel konkreter als das Thema ihrer Forschung benennen könnten, welche Aspekte fehlten; XXXXXXXXXXXX könne dann noch mal nachsinnen, ob zu dieser Leerstelle Unterlagen vorhanden sein könnten; die Entwicklung solcher Praktiken und Abläufe gehöre zum Erfahrungsschatz, den man mit der Zeit entwickle

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?**

-wenn die „Archivmannschaft“ sich das selber erarbeitet hat, wobei alle persönlichen Erfahrungen und Eindrücke eingeflossen sind, findet XXXXXXXXX das sehr gut  
-in seinem/ihrer Archiv hätte man jedoch keine Zeit für so etwas  
-XXXXXXX betont allerdings, dass er/sie die Bereitstellung solcher Informationen, die man dann als Anregung nutzen kann, im Internet gut findet

**r. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Es gibt Archive, die die Nutzung sehr stark rationalisiert haben. Alles, was über eine knappe Einmal-Beratung hinausgeht, könnte gebührenpflichtig sein. Wie fänden Sie das?**

-XXXXXXX findet es problematisch, „sich Auskünfte bezahlen zu lassen“; es müsse aber Grenzen geben; z.B. sei es akzeptabel, Lese-Hilfe in einem gewissen Umfang zu geben, wenn dies aber „in die Seiten gehe“, sei das abzulehnen, der Nutzer sei auf Anbieter zu verweisen  
-XXXXXXX merkt an, dass die Gebührenfrage eine heikle Frage sei, die oft zu Diskussionen und leicht zu Streit führe, wofür er/sie weniger Kraft habe und was Zeit koste; es sei einfacher, Grenzen durch Bitte und Erläuterung zu kommunizieren: die Diskussionen übers Geld würden viel schneller geführt, als eine Diskussion, sich dort und dort Hilfe zu holen

**s. Muss in Zeiten gesteigerten Spar-Drucks nicht zwangsläufig eine Kürzung der Leistung erfolgen? Gebietet das nicht die Identifikation mit unserem Träger?**

-Erfahrung XXXXXXXXXs ist, dass es auf den Träger ankommt; hat der Träger ein Interesse daran, dass „hier noch“ ein Archiv existiert, dass sich die Archive also nicht aus der Fläche zurückziehen und in den größeren Städten konzentrieren, und wolle er auch die Ausstrahlung nach außen haben, dann wird er durch die Aufrechterhaltung der Benutzung und Beratung, den Kontakt zum Nutzer, die kleinen Archive eher noch stärken; andererseits könne die Problematik der Erreichbarkeit verkehrstechnisch eher entlegener Archive auch dazu führen, dass ein Träger dazu tendiert, die Nutzung zurückzufahren  
-meine ergänzende Frage, ob wir mehr in die interne Öffentlichkeitsarbeit investieren sollten, um für die Archive und ihre Aufgaben zu werben, wovon dann die Nutzer mittelbar profitierten, beantwortet XXXXXXXXX mit dem Hinweis, dass die Träger meist auf die bloßen Zahlen schauen (Nutzer, Nutzertage usw.) und dass Archive da immer am Ende seien (damit nicht punkten könnten); was Archive z.B. für die Identifikation der Menschen vor Ort mit ihrer Region usw. leisteten, lasse sich schwerer fassen und werde daher weniger wahrgenommen

**t. Es könnte die Neigung geben mehr zu tun, als es das Zeitbudget eigentlich hergibt. Ist das tatsächlich eine Gefahr – gerade in kleinen Archiven ohne Benutzungsabteilung?**

-ich beschreibe die möglichen Konflikte zwischen Archivbenutzung bestehend aus Bereitstellung, Beratung usw. zum einen und anderen, z.T. nichtarchivischen, Aufgaben zum anderen; diese Konkurrenz könnte tendenziell zugenommen haben, wenn einerseits die Nutzerzahlen steigen, andererseits aber auch Umfang und Zeitdruck in den anderen Bereichen; ich frage nach den Konflikten; XXXXX-XXXX räumt ein, dass es Optimierungsbedarf gebe, z.B. wäre es besser, wenn der übliche Archiv- und Benutzungstag frei von anderen Aufgaben wäre, in der Praxis lasse sich das aber nicht realisieren: da man auch für andere Akteure als Dienstleister da sei, könne man die Tür am Benutzertag nicht einfach zuschließen und andere Kundenkontakte nicht wahrnehmen

**u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-aus Sicht des Trägers und Arbeitgebers heraus betrachtet, sei mit Blick auf das vorhandene Arbeitsvolumen einerseits und weitere Aufgaben wie die Erschließung andererseits die Vorgabe durch Richtlinie nachvollziehbar, XXXXXXXXX würde dies aber immer als Richtlinie machen

<b>w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?</b>
-fürs Archiv weniger -in anderem Zusammenhang weist XXXXXXXXXX darauf hin, dass man im Abschlussgespräch zur Benutzung z.B. auf Überlieferungslücken hingewiesen werden kann (dass man etwas haben müsse, es aber nicht hat, man dann fragen kann, warum eigentlich nicht usw.)
<b>x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?</b>
-ja, das Archiv sei öffentlich und die Beratung gehöre zur Benutzung dazu; der Benutzer könne nicht mit bloßer Bereitstellung abgespeist werden: „Also, dass ich nur sage, also, sagen Sie mir die Aktennummer und wenn Sie die nicht wissen, kriegen Sie keine Akte, nee.“
<b>IV. Inhalt</b>
<b>y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?</b>
-die Bereitstellung im Internet fördert die Qualität der Benutzung auch dadurch, dass der Forscher selbst bestellen kann, XXXXXXXXXX die Bestellung dann prüft und ggf. mit dem Hinweis interveniert, dass der Nutzer sich unter einem Titel mglw. etwas anderes vorstellt als das Archivale inhaltlich eigentlich hergibt; es werde aber gefragt, ob die Akte dennoch vorgelegt werden soll; Erläuterungen und Aufklärung zu Aktentiteln und Enthält-Vermerken sind demnach auch Teil der Beratung
<b>1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?</b>
-XXXXXXX hat keine unverzeichneten Archivbestände und verweist daher auch nicht auf solche -verweist auf andere Archive, wenn er/sie keine für das Forschungsanliegen relevanten Bestände hat; der Fall, stärker informieren zu müssen, z.B. Adressen anderer Archive zu vermitteln, lag in der Praxis bisher nicht vor
<b>2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?</b>
-das Lese-Hilfe Geben gehört zur Nutzerbetreuung dazu, hat aber Grenzen (nicht genau benannt) [vgl. aber r.]
<b>3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?</b>
-wenn die Nutzer zugestimmt haben, verweist XXXXXXXXXX auf Forschungen zu ähnlichen Themen (Forscher sollten voneinander wissen, Archiv kann hier vernetzen) -für alle Beteiligten, auch für den Archivar, sei der Austausch untereinander wertvoll
<b>5) sollten wir Hinweise geben auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind, zwischen Nutzer und Verwaltung vermitteln?</b>
-benutzt werden kann nur das, was als archivwürdig bewertet und archiviert wurde
<b>z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?</b>
-das Archiv verfügt noch über kein digitales Archivgut, entsprechend besteht da kein Beratungsbedarf; von Nutzerseite wurden bisher keine speziellen Fragen zu digitalen Unterlagen gestellt [auch

Authentizität oder Vollständigkeit von für den Nutzer angefertigten Digitalisaten analoger Archivalien]

**aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?**

- Kenntnisse der Kirchenstrukturen seien kaum vorhanden, z.B. führe immer wieder zu Problemen, die Landeskirchen voneinander zu unterscheiden (die Landeskirche umfasse eben nicht auch den Zuständigkeitsbereich des Archivs); auch werde vielfach nicht verstanden, dass die Grenzen kirchlicher Körperschaften nicht dieselben sind wie die politischer Verwaltungseinheiten; das Wissen fehle total, besonders bei Menschen, die keine Kirchenmitglieder sind
- Lesefähigkeit fehle
- die Themen seien „oft sehr, sehr allgemein oder sehr speziell“; letzteres sei einfacher zu behandeln, zu allgemeine Themen seien dagegen schwierig, hier müsse man auf Konkretisierung dringen, um Zahl der potentiell vorzulegenden Unterlagen zu begrenzen oder Auswahl überhaupt erst zu ermöglichen; XXXXXXXXX bringt als Bsp. das Thema „Flüchtlingsbetreuung“
- meine Frage, ob man dann nicht dazu kommt, das Forschungsthema schon mit zu formen, wird von XXXXXXXXX verneint; am Bsp. des zu allgemeinen Themas „Flüchtlingsbetreuung“ erläutert er/sie, dass man die Forschungsfrage bzw. den Schwerpunkt oder den Zugang ergründen müsse: will jemand wissen, wie Flüchtlingsbetreuung administrativ war (z.B. ob die Kirche administrativ tätig war, welche Kirchenkreise mehr Flüchtlinge aufgenommen haben) oder wie es vor Ort passiert ist (in welche Kirchengemeinde sind Flüchtlinge gekommen und wie sah das lokal aus); durch Rückfragen erfährt der Archivar z.B. auch nachgeordnete Fragen (die zweite oder dritte Stufe) zu einem Thema, sodass man konkreter auf mögliche relevante Unterlagen hinweisen könne
- Beratungsbedarf wird im Gespräch durch Erfragen des Forschungsthemas und Bitte um Konkretisierung ermittelt
- die von manchen Kollegen konstatierte „Analphabetisierung“ der Nutzer sieht XXXXXXXXX nicht; vielleicht dass bestimmte kircheninterne Begriffe (Bsp. Superintendent) nicht verstanden werden

**V. Qualität**

**cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)**

- XXXXXXX kennt das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“; er/sie würde bei Kenntnis des Forschungsthemas auf Akten hinweisen, die vielleicht noch in Frage kommen (Vorschläge machen, die Entscheidung über die Vorlage würde er/sie jedoch immer ins Benehmen des Nutzers setzen); selbst Überlegungen zur Gestaltung des Forschungsthemas anzustellen o.Ä., gehe aber deutlich zu weit
- versteh auch die Beratung selbst als Angebot; der Nutzer müsse entscheiden, ob er dieses annimmt
- man könne einen Nutzer „in seiner Art und Weise des Arbeitens nicht umstricken“, dürfe den „Arbeitsstil“ bzw. das Vorgehen des Nutzers bei der Forschung nicht ändern wollen; er/sie habe das am Anfang seiner/ihrer archivarischen Tätigkeit mit Familienforschern versucht

**dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?**

- der Archivar sollte nicht gehetzt in die Benutzung gehen oder auch sich nicht von den Nutzern hetzen lassen, da sich das auf die Nutzung auswirken würde; es hinterlasse einen „unglücklichen Eindruck“, wenn man suggeriere „ich möchte gern, es ist aber nicht“; XXXXXXXXX ist für offenes Kommunizieren, wann man nicht ansprechbar ist, z.B. auf diesem Wege: „Ich bin in der nächsten Stunde aufgrund einer Sitzung, eines Gesprächs o.Ä. nicht erreichbar. Ist alles in Ordnung? Liegen hinreichend Akten vor?“ usw., „Danach bin ich wieder ganz für Sie da.“

1) Forschende allein lassen?

-noch nicht beobachtet
2) bevormunden und „zwangsberaten“?
-es gebe Nutzer, die gute Ratschläge zum Vorgehen bei der Forschung ablehnen, auch wissenschaftlich Forschende, die etwas „besser wissen“; das müsse man hinnehmen, sich nicht weiter aufhalten [Eigenverantwortlichkeit des Nutzers]
6) auskunftswillig: Stichwort Macht, Abhängigkeit des Nutzers vom Archivar?
-XXXXXXXXXX merkt an, dass er/sie nicht nur einmal mit dem Vorwurf konfrontiert wurde, Akten zu verstecken oder absichtsvoll nicht vorzulegen; wenn der Registraturbildner entschieden habe, keine Akte zu führen, werde der Archivar „dafür haftbar gemacht“, unterstellt, er wolle eine Akte nicht vorlegen; der Archivar könne aber nur vorlegen, was tatsächlich da sei; die Bereitstellung der Erschließungsinformation im Internet habe da mehr Transparenz geschaffen, was entlastend wirke -beispielhaft führt XXXXXXXXXX das Thema Staatsicherheit an; aus anderen Quellen konfrontieren Nutzer das Archiv damit, dass Unterlagen da sein müssten, sie sind es aber nicht
7) Gleichbehandlung der Forschenden?
-bei der Benutzung werden Zeiten individuell abgesprochen; gelegentlich kommt es zur Ausdehnung der Nutzertage; Ungleichbehandlung sei jedoch noch nie moniert worden -die Beratungsdauer und -intensität sei themen- und nutzerabhängig
<b>ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?</b>
-XXXXXXXXXX steigt in das Abschlussgespräch mit der Frage ein, ob alles in Ordnung war; hier könnten inhaltliche Anmerkungen oder solche zu den äußeren Bedingungen der Forschung usw. gemacht werden; über diese allgemeine Frage hinaus „bohre“ er/sie nicht weiter nach
<b>ff. Wie bereiten Sie die Beratungsgespräche vor?</b>
-durch obligatorische Voranmeldung kann sich XXXXXXXXXX auf jeden Nutzer einstellen, z.B. indem im Vorfeld auf relevante Bestände und Akten verwiesen wird -die Beratung wird i.d.R. nicht vorbereitet; XXXXXXXXXX hört sich im Gespräch an, worum es thematisch geht
<b>VI. Kompetenzen</b>
<b>gg. Gut zu beraten, ist eine Leistung, man muss das üben, Erfahrungen sammeln – wie haben Sie das gelernt?</b>
-habe in der Ausbildung keine Rolle gespielt; Beratung im Tun gelernt; schwer sei das am Anfang auch dadurch gewesen, dass durch den Mangel an Erfassung und Erschließung nicht mal bekannt war, was vorhanden ist -besondere Schulung nicht besucht -mit der Zeit erkannt bzw. „Gefühl dafür“ entwickelt, dass Forschungsthemen unterschiedlich verstanden werden können, die Perspektive auf einen Gegenstand und mithin die Fragen an denselben unterschiedlich sein können
<b>hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?</b>
-XXXXXXXXXX sieht Beratung als Fachaufgabe; Beratung sollte von Personal, das archivarisch ausge-

bildet sei, durchgeführt werden, am besten durch den Mitarbeiter, der den betreffenden Bestand erschlossen hat

## VII. Ausblick in die Zukunft

### kk. Brauchen wir die individuelle Beratung und persönliche Betreuung im Lesesaal noch? Sollte ich mir dazu überhaupt Gedanken machen?

-auf die Fragen, ob wir die persönliche Beratung noch brauchen und haben werden und welchen Stellenwert er/sie für die analoge Nutzung und Beratung in Zukunft sehe, bemerkt XXXXXXXXXX, dass dies vom Archivträger abhängt; er/sie sieht ausgehend von den Finanzen eine stärker werdende Neigung des Trägers, Einfluss auf archivistische Leistungen und Priorisierungen zu nehmen; Geld würde v.a. für die Erhaltung des Bestandes gebraucht (Personalkosten, Equipment, Unterbringung vom Gebäude über die Klimatisierung bis zu den Materialien), dann für die Erschließung; die Benutzung falle da ab, es sei abhängig vom Träger nicht auszuschließen, dass die Beratung zurückgefahren oder eingestellt werde; für sein/ihr eigenes Haus sieht XXXXXXXXXX perspektivisch keinen Druck des Trägers hin zu einer Einschränkung der Leistungen rund um die Benutzung

### ll. Wie sieht die Beratung der Zukunft aus?

1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?

-auf den Hinweis auf die digitale Nutzerberatung via Chat als Form archivistischer Beratung in Reaktion darauf, dass Menschen von zu Hause aus zugreifen und forschen wollen, reagiert XXXXXXXXXX bestätigend und verweist auf die Individualisierung der Nutzer, die v.a. abends gern arbeiteten „und immer freitags“

2) sollten wir uns im weiten Feld der Öffentlichkeitsarbeit stärker engagieren, um bei den Nutzern Kompetenzen aufzubauen und die Beratung zu entlasten?

-Einsatz von neuen Kommunikationsmedien sei archivabhängig und da personalabhängig; ist jemand da, der so etwas gern macht und dem das liegt, dann sei das lange nicht so ein Arbeitsaufwand, als wenn der Träger die Aufgabe vorgibt, aber niemand da ist, der diese Aufgabe gerne übernimmt  
-eine ordentliche Internetseite müsse sein, die Bestände sollten online recherchierbar sein, alles andere sei Zugabe; Engagement in den Sozialen Medien findet XXXXXXXXXX für sein/ihr Archiv nicht wichtig, die Arbeitszeit wäre ihm/ihr dazu zu schade

3) Stichwort Öffentlichkeitsarbeit: ein Gedanke zum Ort der Beratung: wenn diese im Büro des beratenden Archivars stattfände und durch eine Hausführung ergänzt würde?

-Magazinbesichtigung geht zu weit; XXXXXXXXXX kann sich nicht vorstellen, dass das Magazin jemanden interessiert

### mm. Was können Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen?

-XXXXXXX persönlich sieht Archive nicht als Orte, wo man sich aufhält, Lernorte, offene Häuser Bibliotheken vergleichbar; arbeitskrafttechnisch nicht zu leisten  
-meine Nachfrage, ob sich Investition lohnen könnte, weil ein Archiv dann bspw. ein Ort sein könnte, an dem Identifizierung mit der Stadt, der Stadtgeschichte gelingen kann, was auch einen politischen Effekt hätte, beantwortet XXXXXXXXXX damit, dass man ein Interesse für das Archiv nicht in der Allgemeinheit wecken könne; Archive bedienten ein Nischeninteresse, nur wenige Menschen kämen zu uns, und das werde sich nicht ändern; Archive hätten den Auftrag zu sichern, zu erschließen und zur Verfügung zu stellen, aber sie müssen es nicht „jedem hinterhertragen“, das sei nicht zu leisten

[Archive machen Angebote für die, die kommen, proaktiv um Nutzer zu werben, übersteigt unsere Kapazitäten]

## **VIII. Abschluss**

### **oo. Aspekte, die Sie vermisst haben, noch ansprechen oder betonen möchten?**

-XXXXXXXXX ist bei der Benutzung ein persönlicher Kontakt wichtig; Benutzung könne nur bedingt maschinell abgewickelt werden; eine individuelle Beratung bleibe unerlässlich, weil andernfalls eine sehr viel umfassendere Verzeichnung erforderlich wäre

## Mitarbeiter 2 (MA2)

**Sparte:** Landes- bzw. Staatsarchiv/ Kommunalarchiv (Stadtarchiv)

**Archiv:** XXX

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXX, Archivar/in XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ort:** Lesesaal XXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 10:06 Uhr

**Dauer:** 02:50:03

### I. Eckdaten zum Archiv

#### a. Einsteigen möchte ich mit der Aufnahme einiger Daten zu Ihrem Archiv:

1) Zahl der Mitarbeiter?

-5 Mitarbeiter, alle Vollzeit

2) Ausbildungsstand?

-3 Archivare des gehobenen Dienstes, 1 FaMI, 1 Auszubildende/r

3) Öffnungszeiten?

-20 Stunden/ Woche (Montag 10–14 Uhr; Dienstag 9–18 Uhr; Mittwoch 9–16 Uhr)

4) durchschnittliche Zahl der Nutzer im Lesesaal/ Woche?

-laut Statistik seit 2016 durchschnittlich ca. 23 Nutzer im Monat

5) prozentualer Anteil wissenschaftlicher Nutzer?

-laut Statistik seit 2016 durchschnittlich ca. 15 wissenschaftliche Nutzer (darunter Nutzergruppen Wissenschaftler, Studenten, Schüler, Heimatforscher, Ortschronisten gefasst) im Monat (= ca. 65%)

6) durchschnittliche Zahl der Beratungen wissenschaftlicher Nutzer/ Woche?

-gut die Hälfte der Nutzer werden über die organisatorisch-technische Einführung hinaus beraten; ca. 2 pro Woche

Sonstige Angaben:

-XX  
XX  
XX

#### b. Welche Berührungspunkte haben Sie persönlich mit der Beratung?

-XXXXXXX ist in die Benutzung direkt eingebunden, als ein/e „Archivar/in vom Dienst“ 14tägig für die Beratung primär verantwortlich

### II. Organisation und Praxis

#### c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung in den Benutzungsprozess eingebettet?

-Nutzer werden empfangen, müssen sich über Datenbank (XXXXXX) anmelden, Benutzerantrag wird

unterschrieben, dann geht es los: es findet ein einführendes Erstgespräch statt, dann nimmt der Nutzer Einsicht (falls schon Akten bereitliegen) oder recherchiert, bestellt und sichtet nach dem Ausheben

-es gibt zwei „Archivare vom Dienst“ (AvD), die sich wöchentlich abwechseln und dann (archiv-übergreifend) für die Beratung zuständig sind, sich auch gegenseitig vertreten bei Urlaub, Krankheit etc.

-eine Lesesaal-Kraft des mittleren Dienstes gebe es nicht; der gehobene Dienst sitzt am Tresen (durch Glas vom Lesesaal getrennt) und fungiert als Ansprechpartner für den Nutzer mit allen Facetten inklusive Aktenausgabe; während der Benutzung werden Verzeichnungsarbeiten durchgeführt oder Anfragen bearbeitet

-während der Nutzung ist also immer ein Facharchivar für die Nutzer ansprechbar; überdies stehe auch der jeweils nicht diensthabende Kollege im rückwärtigen Bereich immer für Fragen zur Verfügung

-diese Organisation habe Nachteile, aber auch viele Vorteile, z.B. dass die beratenden Archivare ihre Benutzer genau kennen, wissen, wer kommt, mit welchen Themen diese befasst sind, damit auch informiert, welche Themen gerade Studenten abfragen, was also up to date in der Forschung ist; die Einbindung in die Benutzung bringt XXXXXXXX aber in der Verzeichnung manchmal an seine/ihre Grenzen

-enge Bindung zwischen Erschließung und Benutzung durch Einsatz des Personals habe Vorteile für den Nutzer insofern z.B., als man in Verzeichnung auf Inhalte stößt, die schon nachgefragt wurden, und die man dann im Enthält-Vermerk verarbeiten könne; beim Erschließen habe man also im Hinterkopf, zu welchen Themen schon Nutzer da waren

-XXXXXXX erwähnt noch, dass eine tiefere Erschließung [die aus dem Nutzerkontakt resultiere] und das Einstellen der entsprechenden Erschließungsinformationen im Internet nötig seien, sonst werde man als kleineres oder abgelegenes Archiv nicht gefunden

-nachträgliches Hinweisen neuer Funde zu einem Forschungsthema an einen Nutzer gehe jedoch zu weit; das wäre nur denkbar, wenn der Betreffende das Archiv aktuell noch nutzt

-auf meine Rückfrage, warum es zur Organisation mit dem AvD und den Archivaren des gehobenen Dienstes in der Nutzerdirektbetreuung kam, nennt XXXXXXXX verschiedene Gründe: aus der räumlichen Situation habe es sich entwickelt; in der Benutzung „drin zu sein“, findet XXXXXXXX für die übrigen archivarisches Aufgaben nicht verkehrt; er/sie hält es für eine ganz wichtige Sache, dass man als Archivar sowohl seine Benutzer kennt als auch seine Akten; wesentliche Fragen und Entscheidungen, die den Nutzer betreffen, können schneller geklärt bzw. getroffen werden, ohne dass noch mal jemand geholt werden muss (Schutzfristenverkürzung als Bsp.)

-das Nutzerfeedback sei positiv (Lösungen schneller, Kontakt persönlicher); auch werden interne Abläufe entschlackt; darüber hinaus bemerkt XXXXXXXX noch, dass er/sie die Arbeit mit dem Nutzer gar nicht missen möchte, weil man sich in der Arbeit an den Beständen auch Wissen aneigne, an dem man die Nutzer beteiligen möchte; laut XXXXXXXX ziehe man als Archivar auch Freude und Befriedigung aus dem Nutzerkontakt und die Arbeit mit den Nutzern motiviere – schon in der Betreuung, dann auch durch das Feedback danach oder die dankende Erwähnung in einer Publikation

-die Einrichtung des AvD helfe auch bei der Priorisierung der Aufgaben: er/sie habe dann einen Aufgabenanteil Benutzung und einen Anteil anderes, z.B. Erschließung oder Anfragenbearbeitung, die Benutzung gehe in der Zeit, in der er/sie die Aufgabe des AvD wahrnimmt aber vor; ist er/sie nicht AvD bzw. ist das Archiv geschlossen, habe man am Stück Zeit, andere Aufgaben zu bearbeiten, die Benutzung sei dann nachgeordnet

#### **d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?**

-dass es keine Lesesaal-Kraft gebe und der Archivar nur dazu geholt werde, wenn es Fragen gibt (so die eigentlich üblichere Organisation), sei „vielleicht auch ein bisschen Luxus“

#### **e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?**

-festgelegt durch wöchentlichen Wechsel des AvD

**f. Normalerweise gibt es vor dem Besuch schon einen schriftlichen Kontakt. Wie ist bei Ihnen die Anfragenbearbeitung mit dem Gespräch verknüpft?**

-dem Besuch geht meist ein schriftlicher Kontakt (i.d.R. via E-Mail) voraus; telefonische Anrufer werden auf den Schriftweg verwiesen; XXXXXXXX betont die Rolle des schriftlichen Kontaktes vorab, weil dort bereits wichtige Fragen zur Recherche, aber auch zum Ablauf der Nutzung geklärt werden können

-der Posteingang erfolgt über den/die Leiter/in der Archivgemeinschaft, der/die die Anfragen verteilt, meist nach Zuständigkeit; bei konkreten Fragen, die sich über Einsicht beantworten lassen, werden Nutzer auf Bestände oder Akten verwiesen, man sei dabei bemüht, die Forscher „herzuholen“

-nahegelegt wird den Nutzern eine vorherige schriftliche Anmeldung, weil der Besuch nur dann gut vorbereitet werden kann – durch Hinweise auf Bestände, Ausheben bestellter Archivalien etc., aber auch weil dann die zuständige Archivarin als Ansprechpartner zur Verfügung steht, da man versucht, Erstbenutzer, gerade auch Wissenschaftler, auf die Wochen zu lenken, wo der zuständige Archivar (Kommunalarchiv oder Staats-/Landesarchiv) selbst AvD ist; gelingt das nicht, man ist aber abwesend, wird der Kollege per Mail informiert, ggf. instruiert

-Wissenstransfer zwischen den Archivaren durch mündliches Gespräch; man sei hausintern im guten Kontakt miteinander und weise darauf hin, wer kommt usw., bis hin zu Hinweisen zu Besonderheiten von Forschern, die man schon kennt; man hilft sich gegenseitig mit Hinweisen, auch indem man dem AvD in besonderen Fällen die Beratung abnimmt oder anbietet, einfach anzurufen, wenn besondere Fragen sind

-vorab schriftlich erteilte Auskünfte gehen von einem zentralen XXXXXXXXXXXXXXXkonto ab, zu dem alle Archivare Zugriff haben; im Fall der persönlichen Nutzung könne man vom schriftlichen Kontakt vorab Kenntnis nehmen

-zudem führt man eine Excel-Tabelle (entsprechend dem früheren „Einschreibebuch“), auf diese Tabelle haben alle Zugriff, da werden die Nutzer angemeldet, das Thema der Forschung dazu, ein Kontakt, wer die Person eingeschrieben hat und Bemerkungen, z.B. welche Bestellungen schon erfolgt sind oder noch kommen oder ob jemand noch beraten werden muss usw.

**g. Welche internen Regelungen oder Absprachen zur Durchführung der Beratung gibt es bei Ihnen?**

-es gibt einzelne mündliche Absprachen (betrifft die Organisation der Benutzung insgesamt), die an neue Kollegen mündlich kommuniziert werden; schriftliche Festlegungen seien mit Zeitaufwand verbunden, zudem enge jede Reglementierung auch ein, in so einer kleinen Behörde wie der Archivgemeinschaft sei das einfach unpraktisch

-ein kleines Archiv funktioniere sowieso nur, solange man sich gut versteht als Team; wenn es irgendwo knirscht, komme man mit schriftlichen Regelungen auch nicht unbedingt weiter

**h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?**

-ein Beratungstisch und außerdem ein kleiner Raum (Durchgangszimmer zum Chefzimmer), in den man sich zurückziehen kann, stehen zur Verfügung; dadurch, dass man den Nutzern im Erstgespräch alles zeigt, sei man z.T. auch unterwegs (betrifft v.a. organisatorisch-technische Einweisung)

-die „Theken-Situation“ sei manchmal schwierig, wenn mehrere Nutzer zugleich eintreffen, v.a. wenn Laufkundschaft dabei ist, und in der Beratung vielleicht sensiblere Inhalte zu besprechen sind oder auch wenn man sich als AvD für eine Beratung räumlich zurückziehe und dann nicht am AvD-Platz sein könne; die Aufsicht übernimmt dann der/die FaMI (für das Ausheben und Reponieren, Anfertigen von Reproduktionen und Verzeichnen zuständig), die höflich darum bittet, kurz zu warten,

oder der jeweils andere Archivar im rückwärtigen Bereich (durch Glas noch mal vom Thekendienst abgegrenzt)  
-die Überlegung, eine Wartezone einzurichten, weil die Nutzer sonst im Lesesaal vor der Theke stehen und warten, sei verworfen worden, weil die Situation, dass mehrere Nutzer zugleich warten müssten, doch zu selten und die Einrichtung einer solchen Zone auch aufwändig sei  
-bei Zwischenfragen: der Lesesaal ist durch den Thekenbereich (gläserne Front) vom Archivar abgegrenzt, dort sind Rückfragen möglich; bei ausführlicherem Bedarf sucht man anderen Raum auf

**i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?**

-im Rahmen der organisatorisch-technischen Einweisung wird der PC einbezogen, um in die Datenbank-Recherche einzuführen  
-die Findhilfsmittel sind nicht frei aufgestellt, sondern stehen im Büro der Mitarbeiter und werden ausgegeben – räumliche Gründe, überdies könne man steuern, was man den Nutzern an die Hand gibt

**j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?**

-die Nutzerverwaltung läuft über XXXXX [die Datenbank]; notiert werden auf dem Nutzerantrag nur die benutzten Archivalien, die Gesprächsinhalte werden nicht dokumentiert; Datenbankeinträge und Nutzeranträge werden nach 5 Jahren konsequent kassiert  
-Aufwand und Nutzen schriftlichen Dokumentierens von Gesprächsinhalten stünden nicht im Verhältnis

**k. Wie viel Zeit verwenden Sie durchschnittlich auf die Beratung?**

-durchschnittlich vielleicht 30 Minuten für die Erstberatung; das lasse sich nur schwer pauschalisieren, weil von vielen Faktoren abhängig, vom Nutzer, seiner Vorbereitung, dem Thema, dem schriftlich Kontakt vorab  
-sich mit der Beratung nicht „zu vertun“ und als AvD neben der Benutzung noch andere Aufgaben erledigen zu können, sei auch der Berufserfahrung geschuldet; man müsse Beratung auch eingrenzen

**l. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?**

-XXXXXXX betont stark den Servicegedanken, die Benutzerfreundlichkeit; zum Service gehöre, auf andere Archive oder Stellen zu verweisen, wenn man in einem konkreten Anliegen nicht weiterhelfen könne; dazu gehöre auch die Öffentlichkeitsarbeit (Vortragsreihe, Teilnahme am Tag der Archive, Information über archivische Projekte im Amtsblatt, Aktuelles auf der Internetseite)  
-das Serviceverständnis müsse in Archiven Einzug halten, weil man steuergeldfinanziert sei; öffentliche Archive hätten gar nicht das Recht, sich zu verschließen; der Bürger habe einen Anspruch auf die Informationen, die Archive vorhalten; Einschränkungen wie Schutzfristen dienten der Regelung des Zugangs und nicht des Verbotes

**m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-Organisation sei so gut; aktuell keine Pläne, an der Beratungspraxis etwas zu ändern  
-in der Rückschau betrachtet seien immer dann organisatorische Änderungen vorgenommen worden, wenn es Probleme gab

**n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie**

### seitens des Trägers konfrontiert?

-mit Gründung der Archivgemeinschaft wurde der Umfang der Öffnungszeiten mit 20 Stunden pro Woche festgelegt; der Umfang wurde bisher nicht in Frage gestellt  
-das Archiv steht bisher nicht unter dem (denkbaren) Druck der Träger, seine Leistungen rund um die Benutzung und Beratung rechtfertigen oder gar einschränken zu müssen; die organisationale Anbindung des Archivs, das ohne Zwischenschaltung eines Dezernenten direkt beim Oberbürgermeister der Stadt angesiedelt ist, wird als „perfekt“ beschrieben; durch das Einbringen des Archivs in der Verwaltung und seine Öffentlichkeitsarbeit habe das Archiv eine ziemlich gute Lobby, die Verwaltung und der Träger habe erkannt, dass das Archiv eine tolle Einrichtung ist; die Stellung habe man sich erarbeitet, auch durch Bürgernähe und Nutzerfreundlichkeit; das Selbstverständnis des Archivs sei auch so, dass es sich so präsentiert, dass man nicht in Frage gestellt wird  
-XXXXXXX verweist an anderer Stelle noch mal darauf, dass der Archivar selbstbewusst gegenüber dem Träger auftreten soll – wenn man zu seinem Vorgesetzten gehe und sage, „naja, ich bin im Archiv, ich bin ja bloß im Museum ausgebildet und bin dann zufällig ins Archiv gerutscht, ich weiß gar nicht, was wir alles machen sollen, ich hab ja mit der Zeitungsrecherche zu viel zu tun, so viele Geburtstagszeitungen“ [dann mache man sich das selber schwer]; hier sei noch viel Potenzial da

### III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis

#### o. Ein anderer Aspekt: Wo könnte man ansetzen, um die Nutzerberatung im Archiv zu organisieren oder die Praxis zu gestalten?

-XXXXXXX bemerkt, dass die (obligatorische) Anmeldung ein gutes Steuerungselement sei; erwartet wird, und das wird auf der Internetseite kommuniziert (Benutzung nur nach Voranmeldung), dass der Nutzer vor dem Besuch zunächst schriftlich mit dem Archiv in Kontakt tritt; durch den Vorkontakt erhalte man erste Informationen zum (potentiellen) Nutzer und zum Forschungsthema, könne bereits Hinweise geben, den Besuch so vorbereiten (terminliche Lenkung auf die Woche des zuständigen AvD, Bestellungen usw.), auch die Beratung etwas entlasten

#### p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?

-XXXXXXX verweist auf die Gestaltung der Öffnungszeiten: die ursprüngliche Regelung, Montag 10–14, Dienstag 9–18, Mittwoch 12–16 und Freitag 9–12 zu öffnen, sei total unpraktisch gewesen, weshalb die 4 Stunden vom Freitag auf den Mittwoch vorgezogen wurden; von den Nutzern sei neben den sehr kurzen Öffnungstagen v.a. die Verteilung der Öffnungszeiten über die ganze Woche mit einem Schließtag dazwischen als negativ empfunden worden (v.a. für Nutzer, die anreisen müssen); durch die beiden Schließtage habe man Zeit, um am Stück arbeiten zu können und nicht herausgerissen zu werden – Donnerstag und Freitag habe man Zeit z.B. zum Erschließen

1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails

-die Bereitstellung von Grundinformationen zur Benutzung aber auch zur Verwaltungs- und Bestandsgeschichte über die Internetseite, die Findbücher usw. hält XXXXXXX für selbstverständlich; allerdings werden die bereitgestellten Informationen nicht unbedingt auch zur Kenntnis genommen; er/sie schildert den Fall, dass er/sie mit Fragen gelöchert wurde, die hätten einwandfrei über die Bestandseinleitung beantwortet werden können, hier müsse dann bündig verwiesen werden  
-der Nutzer heute informiere sich über das Internet; auf der Internetseite müssen deshalb Informationen zur Benutzung bereitgestellt werden, z.B. zur Notwendigkeit, Archivalien vorzubestellen, Möglichkeiten, Reproduktionen zu erhalten, Gebühren u.Ä.; diese Informationen sollten klar und „eineindeutig“ sein  
-XXXXXXX verweist noch darauf, dass Hinweise in einfachen Sätzen gegeben werden müssen, weg

von der komplizierten Verwaltungssprache – Thema Analphabetisierung auch bei Studenten  
-Praxis sei die, schriftlich vorab die Nutzung soweit abzustimmen, dass der Nutzer gut vorbereitet in den Lesesaal kommt

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-kann XXXXXXX mangels praktischer Erfahrung nicht klar beantworten; vermutet aber, dass vorrangig der beraten sollte, der die beste Bestandskenntnis hat

3) eine Idee wäre auch, immer zu Wochenbeginn eine Teambesprechung zu den Benutzungstagen durchzuführen? ad hoc-Situationen würden vermieden, man könnte sich vorbereiten, das Personal nach Kapazitäten einsetzen

-Teamsitzungen zu Wochenbeginn gab es, das habe sich aber nicht bewährt, weil es immer wieder terminliche Überschneidungen gab, immer jemand nicht konnte usw.; festgelegte Zeiten lassen sich oft schwer durchhalten – durch Flexibilisierung der Arbeitszeiten oder Teilzeitkräfte noch erschwert  
-XXXXXXX verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass man hausintern viel über E-Mail kommuniziere; man fragt z.B. kurz an, ob ein Kollege dann und dann kurz Zeit hätte, weil man in Bezug auf die Beratung noch eine Frage oder einen Hinweis hat; diese Art des Kommunizierens habe den Vorteil, nicht aus der Arbeit herausgerissen zu werden wie im Falle des Anrufs oder direkten Ansprechens; er/sie empfindet das kurze Anmelden eines Gesprächs per Mail vorab als gutes Steuerungselement, weil der eine nicht unmittelbar gestört wird und der andere nicht warten muss, ob ein Kontakt unmittelbar zustande kommt

4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?

-Praxis der jederzeitigen Ansprechbarkeit des AvD und der Begleitung des Nutzers während des Besuchs bedarf der Aufmerksamkeit und Abwägung des Archivars, wer eine Beratung wirklich braucht, wer weniger und wer nicht und wo man mehr Distanz aufbauen sollte; es gebe auch Leute, die unverschämt werden oder die Grenzen nicht kennen, damit von der Arbeit abhalten; hier braucht es Behutsamkeit, aber auch Bestimmtheit; das sei ein Lernprozess, Menschenkenntnis komme mit der Berufserfahrung

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?**

-findet XXXXXXX nicht schön; sobald man sich eine Regel auferlegt, müsse man die einhalten; zieht Vergleich: in der Archivgemeinschaft werden laut Lesesaal-Ordnung 10 Akten pro Tag vorgelegt, das kann auch zu Nachteilen für den Nutzer führen (z.B. wenn jemand von fern kommt und die ihm vorzulegenden Akten dünn sind); man habe die Regel, müsse dann aber immer auch abwägen, sich nicht sklavisch daran halten

**t. Es könnte die Neigung geben mehr zu tun, als es das Zeitbudget eigentlich hergibt. Ist das tatsächlich eine Gefahr – gerade in kleinen Archiven ohne Benutzungsabteilung?**

-anknüpfend an dd.3) sieht XXXXXXX durchaus auch die Gefahr, zu viel Zeit in die Beratung zu investieren, gerade in kleinen Archiven mit wenigen und auch mit langjährigen Nutzern; man müsse da aufpassen, nicht auf die „Plauderschiene“ zu kommen – nach XXXXXXX darf das auch mal sein, dass

man zuhört, es sei aber wichtig, nicht ins Plauschen zu kommen – auch das sei eine Frage der Persönlichkeit und der Berufserfahrung

**u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-nicht bekannt, keine Erfahrung damit, könne er/sie nichts dazu sagen; XXXXXXX gibt nur zu bedenken, dass in der Benutzung alles sehr personenabhängig und individuell verschieden sei  
-XXXXXXX sagt noch, dass die Nutzerzahlen rückläufig sind und sich ein Zwang zur Einschränkung des Benutzungs- und Beratungsaufwandes in dem Maße gar nicht mehr ergebe  
-Nachfrage zur Ressourcenkonkurrenz – XXXXXXX äußerte eingangs des Interviews den persönlichen Konflikt, dass ihm/ihr durch die starke Einbindung in die Benutzung manchmal die Zeit zum Verzeichnen fehle [c.]; aktuell ist das aber offenbar kein schwieriger Konflikt mehr: nachdem er/sie Jahre zu wenig zur Erschließung gekommen sei, weil historisch bedingt der Benutzer-Andrang hoch gewesen ist, sei das jetzt umgeschlagen; er/sie erläutert dazu kurz die Geschichte der Archivgemeinschaft: es habe ein großer Anfragenrückstau bestanden und es sei ein unheimliches Interesse da gewesen, das Archiv endlich benutzen zu können, das habe zu Nutzerzahlen von täglich 6 bis manchmal 12 geführt, er/sie habe zwischen 2001 und 2011 nur Anfragen bearbeitet und Nutzer betreut, jetzt sei das gekippt, er/sie komme wieder zur Erschließung

**w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?**

-durch Benutzerfreundlichkeit und gute Beratung können Netzwerke entstehen, die dem Archiv an anderer Stelle wieder nützen können (ideell und materiell); XXXXXXX verweist auf Menschen, die eine Stellung in der Wissenschaft oder Öffentlichkeit erlangt haben und einst Nutzer des Archivs waren (Bsp. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), das könne helfen; XXXXXXX betont insgesamt die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit gerade für kleinere Archive in eher abgelegenen Regionen: man könne sich nicht ins Archiv zurückziehen und darauf warten, dass jemand kommt

**x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?**

-ja, bedingt, weil Archive für die Öffentlichkeit da sind; wenn sich niemand für uns interessieren würde, würde er/sie uns und seine/ihre Arbeit in Frage stellen; wir machen das nicht für die Schublade, sondern für die Menschen  
-zur Nachfrage, ob Beratung tatsächlich eine Kernaufgabe sei, mit der Bereitstellung ist dem Benutzungsauftrag vielleicht doch schon genüge getan: für XXXXXXX gehört die Beratung dazu; zum Bürgerservice gehöre, dass der Nutzer soweit in das Thema eingeführt wird, dass er in der Lage ist, das bereitgestellte Archivgut ordentlich zu benutzen; sicher können Archive vom Nutzer auch etwas erwarten, der Nutzer muss Fertigkeiten, z.B. Schriftkenntnisse mitbringen, wenn er das Archiv benutzen möchte (darüber werde über die Homepage informiert), umgekehrt gehört für XXXXXXX dazu, dass das Archiv dem Nutzer z.B. in verwaltungsgeschichtlichen Fragen Hilfestellung gibt, wenn es bemerkt, jemand geht von falschen Annahmen bzgl. der administrativen Strukturen aus

**IV. Inhalt**

**y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?**

-XXXXXXX hält es für wichtig, im Benutzergespräch darauf hinzuweisen, dass man nicht nur über die Stichwortsuche recherchieren sollte, sondern auch über die Tektonik und Klassifikation, um auch mal die Akten links und rechts daneben wahrzunehmen

1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?

-man verweist auf andere Archive, die jemand in seine Recherche einbeziehen könne  
 -XXXXXXX verweist auf Bestände, die erhaltungstechnisch problematisch sind; Service für die Nutzer sei, erst mal zu schauen, ob die bestellten Archivalien überhaupt in die Benutzung gegeben werden können (die Datenbank bildet gesperrte Akten online technisch bedingt nicht ab); das sei ein zusätzlicher Aufwand, aber beide Seiten hätten mehr Frust, wenn man gerade Nutzern, die von weiter her anreisen, dann die Vorlage vor Ort verwehren muss; prüft man Zustand, könne man das vorab kommunizieren und der Nutzer kann über persönliche Anreise entscheiden  
 -Auskunft zu geben über vorhandene, aber nicht nutzbare Bestände und zu begründen, warum diese nicht benutzbar sind, gehört dazu und ist Teil der Beratung

2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?

-XXXXXXX hilft in Einzelfragen, lehnt aber ab, dem Nutzer komplette Textpassagen vorzulesen oder Transkriptionen anzufertigen und zu schicken, wenn er nicht in der Lage ist, diese zu lesen; Nutzer müssen gewisse Grundkompetenzen mitbringen; haben sie diese nicht, wird auf Archivdienstleister verwiesen  
 -testweise will man jetzt vom Archiv her einen Schriftkurs (Leseübung) anbieten; weil die mangelnde Lesefähigkeit vieler Nutzer eine Schwelle sei, wo wir als Archive etwas tun müssen, andernfalls sei niemand mehr da, der die Dinge noch lesen kann  
 -Auskunft über aktenkundliche Details (bringt Beispiel zur Genetik, „urschriftlich zurück“) sollten nach XXXXXXX Teil der Beratung sein, wenn es ausschlaggebend für das Thema der Forschung ist

3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?

-auf andere Forscher mit ähnlichen Themen hinzuweisen, wenn es sich ergibt und der Nutzer dem bei Anmeldung zugestimmt hat, habe etwas mit dem Service der Archive zu tun; auf diese Weise an der Vernetzung der Forschenden mitzuwirken, sei auch wichtig für die Region

4) Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Aufgabe auch kleiner Archive?

-aus Sicht XXXXXXXs müssen wir uns dem ein Stück weit öffnen und z.B. zu vermitteln suchen, wie Nutzer an sinnvolle Rechercheergebnisse herankommen, weil es das Archiv wiederum belastet, wenn die Nutzer nicht gut vorbereitet kommen; dazu gehöre als erstes eine gute, einfach strukturierte Internetseite, wo sich der Nutzer informieren kann, wie er das betreffende Archiv benutzen kann

5) sollten wir Hinweise geben auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind, zwischen Nutzer und Verwaltung vermitteln?

-XXXXXXX ist nicht für den Verweis auf Bestände, die noch in der Verwaltung sind, auf Grundlage der Informationsfreiheitsgesetzgebung ggf. dort einsehbar sind, und dafür, die archivische Infrastruktur für solche Einsichtnahmen laufender Akten zur Verfügung zu stellen; Anfragen in Bezug auf Bestände des Zwischenarchivs – XXXXXXX bringt das Bsp. der Bauakten – werden an das Bauverwaltungsamt verwiesen, die Einsicht erfolgt auch dort

**z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?**

-für die Benutzung noch kein Thema; Ausnahme vielleicht der Bestand Audiovisuelle Medien; hier erfolgt die Beratung bisher rein technisch, andere Bedarfe haben sich noch nicht herausgestellt  
 -auf Nachfrage weist XXXXXXX noch auf die Personenstandsunterlagen hin, die auch digitalisiert werden; auch hier sei die Beratung auf technische Aspekte gerichtet (Bedienung); Zweifel an der

Authentizität oder Vollständigkeit digitaler Repräsentationen habe er/sie noch nicht erlebt, die Glaubwürdigkeit sei bisher nicht in Frage gestellt worden

**aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?**

-XXXXXXX schildert die Beobachtung, dass Studenten, die kommen, schon ziemlich gut informiert sind, die wissen, was sie erwartet, auch was sie wollen; es habe Phase gegeben, in der die Nutzer z.T. völlig unvorbereitet gekommen seien, was ihm/ihr heute nicht mehr in dem Maße begegne; einen Grund für diesen Wandel sieht XXXXXXX in der Möglichkeit, online in der Datenbank zu recherchieren, ein anderer Grund scheint zu sein, dass ins Archiv nur noch die kommen, die sich dafür wirklich interessieren

-Stichwort „Analphabetisierung der Nutzer“: XXXXXXX stimmt der Formulierung insofern zu, als sich die Gruppe der potentiell Interessierten vorher teilt: die, die keine Affinität zum Archiv haben, arbeiten dann aus der Sekundärliteratur, die, die es ins Archiv schaffen und die auch nach XXXXXX ins Archiv kommen, die wissen, was sie wollen; in den letzten fünf Jahren habe man nur noch höchst selten einen Studenten im Haus gehabt, der dann feststellt, er kann die Dinge nicht lesen

**V. Qualität**

**cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)**

-die Forschungsarbeit zu tun, sei Aufgabe der Wissenschaftler, der Archivar stellt nur die potentiellen Quellen bereit; es sei nicht Aufgabe des Archivars, sein inhaltliches Wissen weiterzugeben, man müsse aufpassen, dass man nicht „ausgesaugt“ wird

-die Recherche müsse der Nutzer selbst übernehmen, das könne das Archiv nicht leisten; bei entsprechenden Anfragen werde auf Datenbank verwiesen; wenn er/sie so weit geht, vorab in der Datenbank selbst eine Abfrage zu starten und dem Nutzer sogar eine Fundstellenübersicht zukommen zu lassen, dann sei das schon grenzwertig, zu einer Vorauswahl, welche Bestände zu einem Thema mglw. in Betracht kommen, gehöre auch immer die Aufforderung an den Nutzer, selbst noch mal zu schauen, weil wir nicht wissen können, was den Forscher interessiert, was er will und wohin er will

-der Archivar diene hinter der Bühne dem Historiker, der auf der Bühne wirken muss (Zitat von Botho Brachmann); Archivare verwalten die Informationen, die der Forscher dann interpretiert, aus denen er seine Schlüsse zieht; so gerne manche Archivare das immer noch machen wollen, seien wir nicht für die Auswertung zuständig

-XXXXXXX sieht (mit Blick auf das Recherche-Tool der Datenbank) bei den Archiven z.B. schon die Aufgabe, den Nutzer darauf hinzuweisen, dass er im System nach anderen Begriffe suchen müsse – da hätten wir durch unsere Akten-Kenntnis, die wir in der Erschließung erwerben, besonderes Wissen, das wir weitergeben müssten; zugleich können wir in der Verzeichnung z.B. in der Titelbildung auf Bedarfe reagieren, die wir in der Benutzung beobachten; er/sie verweist an Beispielen z.B. auf den Sprachwandel, wir seien als Archivare durchaus dafür da, „verwaltungskryptische“ Elemente [gemeint sind Begriffe und deren frühere Verwendung, die heute so nicht mehr gebräuchlich sind] für den normalen Benutzer zu entschlüsseln

-XXXXXXX bemerkt, dass Nutzer mit der Datenbank-Recherche z.T. überfordert sind; das kann die Funktionsweise betreffen, aber auch die Frage, wonach man sucht (Begriffe), zu beobachten sei mittlerweile aber auch eine Überforderung angesichts der Masse der Unterlagen – verweist z.B. auf die Schwierigkeiten, die für den Forscher entstehen können, wenn es einen Ort, den er über die Stichwortsuche recherchiert, dreimal gibt, oder auch die Trefferanzahl, wenn diese bei 400 liege -v.a. sei es unsere Aufgabe, den Forscher auf alternative Bestände und Archivalien hinzuweisen, in denen er zu seinem Thema auch etwas finden könne, die zum selben Thema vielleicht leichter zu benutzen (z.B. leichter lesbar) oder schneller auswertbar sind oder die prägnantere, zusammen-

gestellte Informationen enthalten (bringt das Beispiel des Berichtswesens an eine übergeordnete Behörde); hier können wir aus der Beständekenntnis heraus helfen, das sollte in die Betreuung einfließen, muss aber als Vorschlag kommuniziert werden, um den Nutzer nicht durch Lenkung einzuschränken

#### **dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?**

##### 1) Forschende allein lassen?

-XXXXXXX sieht den Forscher in der Pflicht zu signalisieren, wenn Fragen sind; er/sie würde nicht hingehen und nach dem Zurechtkommen fragen, dann würde man sich verzetteln; in noch kleineren Archiven mag das gehen, in der Archivgemeinschaft hätte man dafür zu viele Nutzer

##### 2) bevormunden und „zwangsberaten“?

-XXXXXXX hält das für eine Frage der Berufserfahrung, so etwas zu erkennen; er/sie steige gern mit der Frage ein, ob man schon mal im Archiv gewesen ist und inwieweit man von den Spezifika der Archivarbeit weiß

##### 3) in der Beratung überfordern?

-es sei vorstellbar, Nutzer auch zu verschrecken, wenn der Archivar mit seinem Wissen übersprudle; auch eine Erfahrungssache

-XXXXXXX kann sich z.B. vorstellen, dass man als Einzelkämpfer in einem kleinen Stadtarchiv, wo man vielleicht jeden Monat eine Rubrik in der Zeitung füllen muss, anders in der Stadtgeschichte drinsteckt und dann auch möglichst viel von seinem Wissen präsentieren möchte und so eine Art „Helikopter-Archivar“ wird nach dem Motto, jetzt ist endlich ein Nutzer da, jetzt muss ich mich ständig um den kümmern, die Nutzer bräuchten aber schon ihren Freiraum

##### 7) Gleichbehandlung der Forschenden?

-grundsätzlich müsse man auf Gleichbehandlung achten; Einsichtnahme sei jedermanns Recht; XXXXXXXX bemerkt anhand eines Beispiels auch, dass man gerade in kleinen Archiven und kleinen Städten von z.B. politischen Haltungen von Nutzern weiß, die man nicht teilt, trotzdem darf daraus keine Einschränkung erwachsen, als Archive seien wir nicht dafür verantwortlich, was die Nutzer aus den bereitgestellten Informationen machen

#### **ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?**

-Rückmeldungen der Nutzer sind wichtig; XXXXXXXX habe alles durch von Beschimpfungen bis hin zu Eiern vom Bauern oder Pralinen als Mitbringsel; erwähnt auch die Danksagung in den Vorwörtern von Publikationen, über die man sich freut

-Erfahrungen in der Nutzerbetreuung werden im Team auch besprochen; außerdem weist man sich im Einzelfall auf bestimmte Nutzertypen hin, sodass der Kollege/die Kollegin sich einstellen kann

-XXXXXXX verweist auf eine Benutzerumfrage vor einigen Jahren, in der Fragen zur Benutzung allgemein gestellt worden seien, dabei sei auch nach dem persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitern und der Beratung gefragt worden

#### **VI. Kompetenzen**

##### **gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-gelernt nur durch die Praxis; mit Menschen zu arbeiten, könne man auch nur in der Praxis lernen; in

seiner/ihrer fachlichen Ausbildung war die Frage, wie man ein Beratungsgespräch führt, kein Thema gewesen

-XXXXXXX berichtet aber von der FaMI-Ausbildung, dass diese z.B. im Staatsarchiv XXXXXX gemeinsam mit einem Archivar Thekendienst tun und dort viel über Menschen lernen; er/sie findet das gut; zur Ausbildung der Archivare könne er/sie nichts sagen, glaubt aber, dass diese in ihren Zimmern sitzen und nicht so viel Einblick in die Benutzung haben; gerade im Hinblick auf Archivare in kleinen Archiven, die dann für sich sind, wäre das wichtig, XXXXXX hält es aber für wichtiger, sich mit den Kollegen in der Region über deren Praktiken auszutauschen

-beim Beratungsgespräch eines Kollegen einmal dabei zu sein und zuzuhören, hält XXXXXX gerade bei neuen Kollegen für wichtig; darüber hinaus müsse man im Gespräch bleiben und sich über Erfahrungen austauschen

## **ii. Welche Kompetenzen halten Sie für zentral für die Beratung?**

-XXXXXXX bemerkt, dass das persönliche Engagement in der Benutzung und Beratung, die positive Ausstrahlung, dass man gerne Archivar ist und seine Arbeit gerne macht, dass man mit Herzblut dabei ist, vom Gegenüber wahrgenommen werde und ein Baustein sein könne, um Unterstützung für das Archiv zu erlangen (zufriedene Nutzer, Bürger-Lobby, eigene Motivation usw.)

## **jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?**

-XXXXXXX bemerkt, dass der fachliche Austausch ungemein wichtig ist, gerade wenn Archive nicht mehr mit fachausgebildetem Personal besetzt sind, was besonders kleine, zumal geographisch abgelegene Archive betrifft; nicht zuletzt um sich zu vergleichen und zu schauen, wo man eigentlich steht -ist auf jeden Fall dafür, Fortbildungen in diese Richtung zu besuchen; er/sie selbst hat z.B. eine Fortbildung „Umgang mit schwierigen Bürgern“ besucht, interessant seien da auch die Erzählungen von Mitarbeitern ganz anderer Berufssparten gewesen, er/sie habe dann bemerkt, wie gut es ihm/ihr im Archiv gehe; XXXXXX kann sich vorstellen, dass der Fachverband entsprechende Fortbildungsanregungen, wo z.B. ein Psychologe oder ein Gesprächstrainer dabei wäre, durchaus aufnehmen würde  
-keine Publikationen zum Thema Beratung im Lesesaal bekannt

## **VII. Ausblick in die Zukunft**

### **kk. Brauchen wir die individuelle Beratung und persönliche Betreuung im Lesesaal noch? Sollte ich mir dazu überhaupt Gedanken machen?**

-mindestens solange wir noch Akten analog im Lesesaal vorlegen, brauchen wir auch eine Hinführung zur Benutzung

## **II. Wie sieht die Beratung der Zukunft aus?**

### **1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?**

-Präsentieren des Archivs und was dort zu erwarten ist auf Tagungen  
-für Nachfragen zur Verfügung stehen, z.B. per E-Mail; Nutzerkontakt per Skype o.Ä. hält XXXXXX gerade in kleinen Archiven angesichts knapper Kassen aktuell für nicht realistisch; Nutzerberatung via Chat könnte für kurze Klärungen eine Option sein; beschreibt aber auch den Trend, direkt zu sprechen, dann z.B. telefonisch, eh man seine Fragen aufwendig verschriftlicht; für die Beratung sei das Sprechen wichtig, weil schriftliches Kommunizieren zeitaufwendig und anfällig für Missverständnisse sei

### **2) sollten wir uns im weiten Feld der Öffentlichkeitsarbeit stärker engagieren, um bei den Nutzern**

Kompetenzen aufzubauen und die Beratung zu entlasten?

-Engagement im Web 2.0 sei überlegt worden, man habe aber kein Personal, das die Präsenzen entsprechend pflegt; man müsse außerdem überlegen, für wen man das macht: „Sind das wirklich die Leute, die man dann auch im Archiv hat als Forschende?“; XXXXXXXX merkt weiter an, dass die Entwicklung rasant voranschreite, Facebook z.B. bei jungen Menschen schon wieder veraltet sei, womit sich die Frage stellt, welches Medium man als Archiv denn nutzt, man könne nicht ständig up to date sein; schließlich müsse man praktische Schranken sehen: die Verwaltung, die für ihr Handeln auch immer eine Rechtsgrundlage braucht, ist in ihrem Reagieren viel zu langsam für die Schnelligkeit der Medien

3) Stichwort ÖA: ein Gedanke zum Ort der Beratung: wenn diese im Büro des beratenden Archivars stattfände und durch eine Hausführung ergänzt würde?

-nicht notwendig, zumal wenn man z.B. klimatische Probleme im Magazin hat, dann könne man nicht mit jedem Benutzer dorthin gehen

**mm. Was können Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen?**

-das Anbieten von Einführungskursen zum Archiv und zur Arbeit im Archiv ist für XXXXXXXX denkbar; er/sie hält das Präsentieren der Archive nach außen, z.B. auch über Führungen, für wichtig; sieht aber auch, dass das kleine Archive, die personell weniger gut ausgestattet und fachlich nicht oder nur zum Teil professionell besetzt sind, nicht leisten können

**VIII. Abschluss**

**oo. Aspekte, die Sie vermisst haben, noch ansprechen oder betonen möchten?**

-XXXXXXX merkt an, dass er/sie im Gespräch bemerkt habe, dass der Status quo in Sachen Benutzung und Beratung in seinem/ihrem Haus recht gut ist und er/sie viele, v.a. problematische Aspekte aufgrund fehlender Anschauung nicht beantworten könne  
-gibt mir noch mit: Erfahrung muss man sammeln; wenn ein Team da ist, sollte man als Team zusammenstehen und eine einheitliche Linie fahren; berichtet noch von einer ganz wichtigen ungeschriebenen Regel im Haus: Auskunft erteilt der Kollege, der am Tresen sitzt, d.h. ein Querschließen oder „ich hab da“-Bemerkungen vom Tisch hinten verböten sich, spricht der Benutzer einen anderen Kollegen an, wird er von diesem auf den AvD verwiesen (Nutzer seien „Dünnbrettbohrer“ und versuchten es an allen Stellen), selbstverständlich könne man den Nutzer an einen anderen Kollegen vermitteln, aber es müsse geklärt sein, wer das Gespräch führt; personalisierte Anfragen in der Richtung, ich will aber mit Ihnen sprechen, weil Sie können mir besser Auskunft geben, müssten zurückgewiesen werden mit dem Bemerk, das kann der Kollege ganz genauso, und mit dem Vertrauen, dass die Kollegin den Kontakt ihrerseits vermittelt, wenn es spezielle Fragen gibt, die er/sie nicht beantworten kann; diese einheitliche Linie durchzusetzen, sei eine Sache von Mitarbeiterführung, die von oben kommuniziert und kontrolliert werden müsse





#### **h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?**

-Beratung erfolgt im Benutzerraum; das sei gut so, weil das der öffentliche Bereich ist und weil man selten parallel Nutzer habe; XXXXXXXXXXXX würde nicht ausführlich beraten, wenn ein anderer Nutzer im Benutzerraum sitzt  
-steht eine ausführliche Beratung an, versucht man das terminlich so zu koordinieren, dass kein anderer Nutzer da ist  
-XXXXXXXXXXXX beschreibt die Situation vor Umbau des Hauses: ein/e Mitarbeiter/in, nun im Ruhestand, seit 50 Jahren in der Stadt, kannte den Dom von oben bis unten, hätte mit den Nutzern viel ausführlicher geredet; XXXXXXXXXXXX weiß aus eigener Erfahrung, dass der Nutzer da durch viele kleine Hinweise ungeheuer profitieren könne, durch recht strikte räumliche Trennung sei das jetzt nicht mehr so; auch saßen die Nutzer im Vorraum seines/ihres Büros, der/die betreffende Mitarbeiter/in hatte seinen Schreibtisch auch mit im Raum, dort sei man immer durchgegangen und noch mal intensiver im Gespräch mit den Nutzern gewesen, das könne aber auch nicht das Ideal sein, wenn man noch andere Sachen zu tun hat

#### **i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?**

-Benutzermappe mit Benutzungsordnung usw. sowie mit dem Hinweis, dass eine Kamera im Raum installiert sei; Mappe mit der alten Struktur [eines Teils des Archivs] XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XX; Datenbanken des Archivs (XXXXXXXX) und der Bibliothek (man habe viel graue Literatur); Sachkatalog der Bibliothek ausgedruckt; Transkriptionen eines großen Teils der Urkunden in Stehordnern; Freihandbibliothek; Handschriftenkatalog – der Forscher wird je nach Thema auf die Hilfsmittel verwiesen

#### **j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?**

-Beratungsinhalte werden nicht dokumentiert  
-XXXXXXXXXXXX bemerkt, dass er/sie den Mail-Schriftwechsel mit einem Forscher, der sich angemeldet hat, in Outlook als Element hinter einem Termin hinterlegt; er/sie könne dann über den Kalender die Dokumente öffnen und nachsehen, was der Forscher eigentlich wollte, was vereinbart wurde, was der Forscher vorgelegt bekomme

#### **k. Wie viel Zeit verwenden Sie durchschnittlich auf die Beratung?**

-durchschnittlich 15–20 Minuten Anfangsberatung

#### **l. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?**

-anders als in manchem anderen Archiv, das nicht mehr viel Zugänge hat, wo es das A und O ist, die Sachen, die man hat und die man verzeichnet hat, der Benutzung zuzuführen, könne man weniger priorisieren; man habe als primäre Aufgabe, die Akten der Verwaltung zu erhalten; das Zugänglichmachen für die Forschung gehöre zu den Aufgaben, aber es sei ein Nebenschauplatz  
-XXXXXXXXXXXX merkt noch an, dass er/sie auch schaut, für welchen Zweck die Leute forschen (Stichwort Umfang, potentielle Qualität und Reichweite des Vorhabens und Relevanz für die Forschung)  
-späterhin verweist XXXXXXXXXXXX auf einen Text einer Engländerin oder Amerikanerin [gemeint ist das Archivische Manifest Web 2.0 von Kate Theimer<sup>400</sup>], wo Benutzung als das absolut Prioritäre gesetzt werde; das geht aus seiner/ihrer Sicht nicht; der Benutzer werde zum Teil in eine Königsposition gehoben; Ansprüche würden ihm zum Teil sogar zugeschoben; das entspreche der Mentalität der Nutzer, man bekomme alles umsonst; hier müsse klar gemacht werden, dass das nicht geht; bei

<sup>400</sup> Vgl. KLUTTIG 2014.

öffentlichen Archiven, die steuermittelfinanziert seien, sei ihm/ihr das egal, in einer XXXXXXXX-Kirche, in der nur relativ wenige Leute dazu beitragen, so ein System zu erhalten, könnten die Kirchensteuerzahler erwarten, dass XXXXXXXXXXXX das Geld verwendet, um seiner/ihrer Aufgabe nachzukommen, das Leben der Katholischen Kirche in dieser Region zu dokumentieren und Überlieferung zu sichern, das müsse mindestens gleichwertig erfüllt werden  
-an anderer Stelle merkt XXXXXXXXXXXX an, sein/ihr Primärjob sei eher nicht die Benutzerberatung

**m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-Abläufe funktionieren, sie sind praktikabel, bei den richtigen Leuten komme das richtige an  
-XXXXXXXXXXXX ergänzt noch, dass er/sie wisse, dass sich mancher Benutzer über häufigere Gespräche freuen würde, stellt aber in Frage, ob das einerseits wirklich zielführend und andererseits für ihn/sie selbst praktikabel sei  
-sicher könne man an irgendeiner Schraube noch drehen, den unmittelbaren Bedarf sieht XXXXXXXXXXXX aber erst mal nicht  
-ich nehme die Frage nach dem Zeitmanagement bei der Aufgabenvielfalt, die es zu bewältigen gilt, noch mal auf: XXXXXXXXXXXX verweist nochmals darauf, dass eine Erstbenutzung nur stattfinden könne, wenn er/sie im Haus ist, und dass er/sie den Erstbesuch dann auch auf Tage lenke, wo er/sie Zeit hat; das sei dann so eingerichtet, dass er/sie an diesem Tag auch keine Zeitprobleme habe, weil die Beratung auch Teil seiner/ihrer Arbeit sei; schwieriger sei das gelegentlich bei Heimatforschern, gerade wenn diese als Gruppe kämen, da sei es manchmal nötig, klare Grenzen zu setzen

**n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie seitens des Trägers konfrontiert?**

-der Träger lässt in Sachen Benutzung und Beratung absolut freie Hand; angesichts der Rückmeldungen von Nutzern, der lobenden Erwähnungen in Veröffentlichungen usw. hat XXXXXXXXXXXX den Eindruck, dass der Träger den Eindruck hat, dass es gut laufe  
-am Ende des Interviews merkt XXXXXXXXXXXX noch an: wenn die Träger merken, dass es eigentlich läuft, dass keine Klagen kommen, dass Output da ist und dass ihre eigenen Bedürfnisse auch bedient werden, wenn es drauf ankommt, dann ist es eigentlich gut

**III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis**

**o. Ein anderer Aspekt: Wo könnte man ansetzen, um die Nutzerberatung im Archiv zu organisieren oder die Praxis zu gestalten?**

-gerade wenn man im Alltagsgeschäft für die persönliche Beratung nur begrenzt Zeit hat, sollte man seine Kapazitäten (die zeitlichen wie auch die „wissentlichen“) dafür nutzen, die Recherchen gut vorzubereiten oder da schon inhaltlich Input zu geben, damit der Forscher weiß, in welche Richtung er dann vor Ort forschen kann; das müsse nicht alles persönlich gesagt werden; das [die Vorbereitung durch schriftlichen Kontakt vorab] sei auch für kleinere Archive gut und besser machbar, weil es zeitlich unabhängig ist, weil man das mal irgendwann zwischendurch reinschieben kann  
-Nutzer kommen gerne (wieder), wenn sie sich willkommen fühlen; da müsse man auch bei den Mitarbeitern darauf achten – z.B. freundlicher Empfang oder, wenn man ad hoc nicht weiterhelfen kann, signalisieren, dass der Nutzer nicht vergessen ist und man sich melde, wenn einem noch etwas einfällt

**p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?**

1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails

-Ausbau der Internetpräsenz wäre denkbar, nach XXXXXXXXXXXX sei aber die Frage, ob die Leute das wirklich lesen; bevor sie sich durch drei Ebenen Seiten durchklicken, um an die Information zu kommen, ob wir irgendetwas haben oder nicht, schicken sie lieber eine „Hallöchen-Mail“  
-der Anteil des schriftlichen Nutzerkontaktes (auch der Umfang und die Intensität im Fall eines Nutzers) ist bei XXXXXXXXXXXX eher hoch, es könne manches vorab schriftlich geklärt, nicht alles müsse dann in der Beratung persönlich besprochen werden  
-teilt überdies mit, er/sie habe Nutzer, die nicht ins Haus kommen, sondern das mit ihm/ihr nur noch schriftlich ausmachen, lieber noch mal eine halbe Stunde telefonieren und sich beraten lassen (nennt Beispiel Interpretation von Urkunden, Fachbegriffe etc.)

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-aus Sicht von XXXXXXXXXXXX könne man das in kleinen Häusern nicht steuern, weil man die Nutzer dann auf sehr begrenzte Zeiten der Anwesenheit von bestimmten Mitarbeitern verweisen müsste, was benutzerfreundlich kaum zu bewerkstelligen sei; erstens hat man meistens nicht so viele Leute [sodass da eine Auswahl möglich wäre], dann müsse man die Dienstpläne, Urlaub alles im Blick haben, es hänge überdies vieles an der Persönlichkeit, aber die Basics müssten bei allen Mitarbeitern gleichermaßen da sein, das dürfe für den Benutzer nur einen begrenzten Unterschied machen; XXXXXXXXXXXX bejaht, dass man in kleinen Archiven eher Generalisten haben müsse

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?**

-XXXXXXXXXXXX glaubt, dass so etwas in kleinen Archiven schwierig ist, weil ein kleines Archiv davon lebt, dass es flexibel ist; das könne man machen, wenn man in einem größeren Archiv bestimmte Positionen immer gleich absichern kann und wenn man noch inhaltlich Bestandsreferenten oder Ähnliches hat, aber ansonsten findet er/sie das schwierig  
-andererseits müsse klar sein, dass bestimmte Standards in einem Archiv eingehalten werden; XXXXXXXXXXXX verweist auf eine vorher getroffene Aussage, dass sich die Leute darauf verlassen können müssen, dass sie ordentlich empfangen und behandelt werden, so etwas als Standard zu formulieren, könne man schon machen [indirekt klingt an, dass er/sie die schriftliche Fixierung nicht für nötig hält, wenn Abläufe funktionieren]

**r. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Es gibt Archive, die die Nutzung sehr stark rationalisiert haben. Alles, was über eine knappe Einmal-Beratung hinausgeht, könnte gebührenpflichtig sein. Wie fänden Sie das?**

-XXXXXXXXXXXX ordnet das Archiv zwischen den Extremen Erstberatung und alles darüber hinaus kostet einerseits und detaillierter Begleitung und Betreuung andererseits ein  
-nach Gebührenordnung seien inhaltliche Auskünfte gebührenpflichtig; Akten vorzurecherchieren und mitzuteilen, damit man den Besuch besser vorbereiten kann [eine online-Recherche vorab ist nicht möglich], fällt für XXXXXXXXXXXX nicht unter diesen Tatbestand

**u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-es werde immer sehr unterschiedlichen Beratungsbedarf geben; die Erfahrung aus solchen Richtwerten ist oft, dass es sich übers Jahr wieder ausgleicht; XXXXXXXXXXXX merkt an, dass er/sie nicht mit der Aussage „Ich habe eine Viertelstunde für Sie“ an das Gespräch herangehen würde

<b>w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv? Haben wir als Archive etwas davon, dass wir in Beratung investieren?</b>
-Kommunikation mit den Nutzern, besonders mit den wissenschaftlichen Nutzern, weil diese Spezialkenntnisse erwerben, die man als Archivar üblicherweise nicht hat [gemeint ist der Erkenntnisgewinn (gefundene Details oder Zusammenhänge) jenseits dessen, was einmal verschriftlicht wird]
<b>x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?</b>
-Beratung gehöre zur Benutzung; XXXXXXXXXXXX kann das für sich aber nicht als Kernaufgabe definieren
<b>IV. Inhalt</b>
<b>y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?</b>
-XXXXXXXXXXXXX verweist wenn möglich auf Editionen (z.B. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) und die relevante Literatur
1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?
-auf nicht benutzbare Bestände würde XXXXXXXXXXXX verweisen, weil es ja nicht unbedingt heißt, dass man keine Auskunft daraus bekommen könne
2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?
-XXXXXXXXXXXXX macht, wenn es über einen Satz oder eine dem Nutzer unbekannt Paraphe oder eine konkrete Frage zu einem wichtigen Aktenstück hinausgeht, keine Schriftberatung (Vorlesen) und gibt keine weitergehenden z.B. aktenkundlichen Hinweise; das sei Sache des Forschers, wer damit nicht klarkommt, sei nicht am richtigen Ort; die Vermittlung solcher Spezialkenntnisse sieht XXXXXXXXXXXX nicht als Aufgabe beim Archiv, wir sollten uns auf unsere archivischen Kernaufgaben konzentrieren; ein Paläographie-Kurs sei vielleicht für ein Stadtarchiv, das eine andere Klientel habe, denkbar, nicht aber für ein kirchliches Archiv
3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?
-wenn es sich ergibt, würde XXXXXXXXXXXX Forscher auf verwandte Projekte verweisen, z.B. auch Kontaktdaten früherer Nutzer, von denen z.B. eine unveröffentlichte Magisterarbeit vorliegt, nach Rücksprache weiterleiten; die Nutzer nehmen dann Kontakt untereinander auf und das klappe ziemlich gut
5) sollten wir Hinweise geben auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?
-XXXXXXXXXXXXX weist Nutzer darauf hin, dass es in der Verwaltung ältere Akten gibt [verweist beispielhaft auf Bearbeitungsrückstau von Akten nach 1945/50; verweist außerdem auf Bauakten zu einem Grundstück, die alte Vorgänge z.T. aus den 1950ern enthielten, aber nicht abgeschlossen sind und nicht abgegeben werden]; da man [in der Verwaltung] nicht gut Benutzung gewährleisten könne, nehme man solche Akten in der Erschließung vor, wenn, wie zuletzt in zwei Fällen, eine Doktorarbeit dazu entstehe, für die diese Akten relevant sind

<b>z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?</b>
-bisher kaum Berührungspunkte; man habe keine Urkunden digitalisiert, die Kirchenbücher seien digitalisiert, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Fotos von Ausstellungsstücken könnten von den Nutzern digital angesehen werden; ein besondere Beratungsbedarf (Authentizität, Vollständigkeit usw.) habe sich daraus aber noch nicht ergeben
<b>aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?</b>
-XXXXXXXXXXXX beobachtet keine Standardfragen oder -probleme, die Fragen seien thematisch abhängig -XXXXXXXXXXXX kommt u.a. über die Literatur zu einem Thema ins Gespräch, in dem er/sie bei den Hauptthemen darauf hinweise und die Nutzer dann gleich anfangen zu erzählen, was sie alles schon gelesen haben oder nicht und was sie wahrgenommen haben; die in der Literatur zitierten Archivalien-Nachweise seien ein Ansatzpunkt, die könne man aufnehmen, um bestimmte Dinge noch mal nachzulesen; darüber hinaus legt XXXXXXXXXXXXXXX während der Benutzung auch Bücher aus der Bibliothek vor, die er/sie beim Holen einschlägiger Titel gegriffen hat -die in der Literatur zuweilen konstatierte „Analphabetisierung der Nutzer“ kann XXXXXXXXXXXXXXX nicht generell bestätigen; Heimatforscher seien i.d.R. schon in anderen Archiven gewesen und „auf Linie gebracht“, bevor sie ins Haus kommen; wer mit wissenschaftlichen Themen komme, sei oft schon sehr selektiert
<b>V. Qualität</b>
<b>cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)</b>
-in der Benutzung spielt die Beratung eine die Nutzer befähigende Rolle; XXXXXXXXXXXXXXX merkt aber an, er/sie würde ungern 2 Stunden seiner/ihrer Arbeitszeit für einen Heimatforscher ausgeben; am Beispiel der Ausgaben XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX [Zeitschrift] aus dem 19. Jahrhundert illustriert er/sie seine/ihre Grenzen: er/sie würde maximal den Link weitergeben, wo man die alten Ausgaben im Internet findet, Kopien dazu mitgeben o.Ä. dafür sei er/sie nicht da -verweist noch auf ein Beispiel: neulich sei ein Nutzer dagewesen, der gleich mit einer langen Liste an Fragen kam, XXXXXXXXXXXXXXX habe mit der Aussage reagiert, er solle erst mal die Akten lesen und man könne dann noch mal miteinander reden -XXXXXXXXXXXX bestätigt, dass Archivare „Hilfe zur Selbsthilfe“ geben, die Forschung nicht selber machen, die Nutzer vielmehr lediglich ertüchtigen dazu, wie man benutzt
<b>dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?</b>
2) bevormunden und „zwangsberaten“?
-eher nicht, weil die Nutzer die prinzipielle Chance haben, sich über alles auch ausreichend selbst zu informieren; der Archivar macht nur ein Angebot und versucht zu kanalisieren, das macht er automatisch durch die Beratung -das Übersenden einer Datenbankabfrage im Vorfeld des Direktbesuches sieht XXXXXXXXXXXXXXX nicht als Einschränkung oder Engführung des Forscherblickes, weil der Forscher im Archiv dann trotzdem auf den Benutzer-PC verwiesen werde; da sei manchmal eher ein Problem, ob Leute in der Lage sind, so einen PC zu bedienen, also eine Recherche über ein Archivprogramm durchzuführen
6) auskunftswillig: Stichwort Macht, Abhängigkeit des Nutzers vom Archivar?
-XXXXXXXXXXXX verweist auf Anfragen persönlich Betroffener (Beispiel Kinderheim-Akten), bei denen

es sehr wichtig sei, sensibel und geduldig zu erläutern, dass das Archiv, wenn keine entsprechenden Unterlagen vorhanden sind, keine Akten zurückhalte  
 -XXXXXXXXXX berichtet auch von eigenen Erfahrungen: als Forscher/in XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
 XXXXXXXXXXXXX habe ihm/ihr ein Archivleiter aus Akten bloß einzelne Blätter vorgelegt, aus anderem Zusammenhang habe er/sie dann erfahren, worum es ging: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
 XX das war dem Archivleiter peinlich; XXXXXXXXXXXXX bemerkt, dass Akten oder Stücke daraus unter Umständen nicht vorgelegt werden können, dass dies aber immer gesagt und begründet werden müsse; Einzelstücke würden nicht herausgenommen, sondern nur ganze Vorgänge oder halbe Akten und in so einem Fall werde dann ein Ersatzblatt an der betreffenden Stelle eingelegt mit dem Stichwort, worum es in den Vorgang geht und warum dieser nicht vorgelegt werden könne

**7) Gleichbehandlung der Forschenden?**

-prinzipiell gibt es eine Gleichbehandlung der Forschenden; XXXXXXXXXXXXX stehe jedem Nutzer gleich offen gegenüber; er/sie verweist aber auch auf unterschiedliche Nutzertypen, z.B. solche, die die prinzipielle Benutzerfreundlichkeit missverstehen, als wäre XXXXXXXXXXXXX dazu da, ihnen ihre Arbeit „geradezurücken“  
 -am Beispiel eines Wissenschaftlers aus Übersee verweist XXXXXXXXXXXXX darauf, dass dieser, der nur eine Woche da ist, maximale Unterstützung erhalte, weil er/sie weiß, dass er nicht die Chance hat, nächste Woche wieder „um die Ecke zu kommen“

**ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?**

-im Team werde über Fragen der Benutzung selten gesprochen; manchmal erwähne ein/e Mitarbeiter/in, dass ein Nutzer die und die Fragen gehabt hätte und er/sie diese nicht beantworten konnte; XXXXXXXXXXXXX greift solche Anlässe auf, um noch mal zu besprechen, wie man im Haus in einer bestimmten Sache vorgeht  
 -XXXXXXXXXX findet wichtig, seinen/ihrer Mitarbeitern klar zu machen, dass alle Sachen, die man im Haus tut, relativer Standard sind, dass die Nutzertypen überall gleich sind u.Ä.; dazu werden Mitarbeiter/innen mit zu Tagungen genommen [um eigene Praxis durch Vergleich besser einordnen zu können]

**ff. Wie bereiten Sie die Beratungsgespräche vor?**

-XXXXXXXXXX nimmt sich den Schriftwechsel vor dem Gespräch noch mal vor, holt bestellte Akten schon am Tag vorher, prüft vorab, was überhaupt Thema ist – bereitet sich gedanklich also vor

**VI. Kompetenzen**

**gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-XXXXXXXXXX sei als Forscher/in in 20 Archiven gewesen und habe sich da selber einen Einblick verschafft, wie man in den verschiedenen Archiven behandelt wird [als Vorteil von Historikerarchiven beschrieben], er/sie habe da sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht; weil er/sie die andere Perspektive kannte, sei er/sie mit einem Grundempfinden, wie man mit Benutzern umgeht, ins Archiv gekommen  
 -XXXXXXXXXX bestätigt auf Nachfrage, dass das Thema Benutzung und Beratung in seinem/ihrer Studium an der FH Potsdam keine Rolle gespielt habe

**hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?**

-XXXXXXXXXX merkt schon eingangs an, dass das explizite Fachwissen in kleinen Archiven meistens



sein/ihr Haus nicht leisten und sei auch nicht seine/ihre Aufgabe

-XXXXXXXXXXXXX bemerkt am Ende des Gesprächs, dass die Haltung des Trägers wichtig für die archivinterne Klärung des Stellenwertes sei, den man der Benutzung und Beratung beimessen wolle: kleine Archive sähen sich (auch tagespolitisch bedingt) sehr unterschiedlichen Anforderungen ausgesetzt – Beispiel Stadtarchiv: man habe einen Bürgermeister, der steht ständig auf der Matte und will dies, das, jenes, oder einen, dem sei man komplett egal – im letzteren Fall würde er/sie sich als Archiv-Chef auf die Nutzer stürzen und zusehen, dass die für sein/ihr Haus Publicity draußen machen, wenn man aber weiß, dass die eigene Verwaltung einen ständig braucht, dann werden die Archivbesucher sekundär; die Gegebenheiten seien zu unterschiedlich, als dass man das über einen Kamm scheren könne, welche Intensität an Beratung angezeigt ist und was gute und was schlechte Praxis ist



untereinander; wenn ein Altkreis betroffen ist [siehe e.], könne man so [den Kollegen] fragen, ob es noch einen Tipp zu dem Thema gibt

-auf Nachfrage zu den telefonischen Kontakten und ob man da nicht auf die schriftliche Mitteilung dringe, meint XXXX: manchmal könne man [in seinem Verständnis schriftlicher Anfragen] total daneben liegen, eigentlich rede er/sie lieber mit den Leuten, weil man da gleich reagieren könne; führt dann an einem Beispiel aus, warum er/sie gelegentlich auch telefonisch berät; XXXX verweist auch auf Fälle, wo man am Telefon am Sprechen schon merkt, dass das nichts wird mit der schriftlichen Anfrage

-bei jedem Erstbesuch werde beraten, spätestens am Benutzerplatz

-nutzerabhängig werde dann auch begleitend beraten: es komme auf den Arbeitsfortschritt an und darauf, ob der Forscher noch Fragen hat; der Forscher werde von den Mitarbeitern andererseits auch angesprochen, ob noch Bedarf ist, man noch mal reden müsse, ob er noch mal Quellen braucht, wie er zufrieden ist, ob er vorwärtskommt – ein bisschen Rückkopplung mache man schon; ein kleines Abschlussgespräch gebe es bei wissenschaftlich Forschenden [im engeren Sinn] immer  
-man versuche, Nutzeranmeldungen auf Dienstag oder Donnerstag zu schieben [die langen Benutzungstage] und die Nutzer so an Tagen zu konzentrieren, sodass man an einem Tag im Lesesaal 8, 9 Leute habe und nicht an jedem Tag 2; so könne man sich zeitlich Freiräume schaffen; anderes Steuerungsmittel: wenn zeitaufwendige Arbeiten anstehen, in die mehrere Mitarbeiter eingebunden sind (Bsp. Vorbereitung Ortschronisten-Treffen oder Ausstellung), vermerke man im Kalender, diese Woche wenig Benutzer annehmen; Schließwochen nur im Ausnahmefall

-Öffnungszeiten des Archivs waren an Öffnungszeiten des Landratsamtes angepasst; da das für Archivnutzer nicht praktikabel gewesen sei, habe man mit dem Umzug ins neue Haus einen Schließtag (Montag) eingebaut, um überhaupt Gelegenheit zu haben für Arbeitsberatung, Rückordnung usw. oder Erschließung mal in Ruhe; aber um auf die gleichen Öffnungsstunden zu kommen wie vorher, mussten die Stunden vom Montag verteilt werden, seitdem habe man an den Öffnungstagen durchgängig auf

#### **d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?**

-in der Benutzung sind die Archivare eingesetzt, sodass immer ein fachlich kompetenter Ansprechpartner da ist, nicht nur eine klassische Aufsicht; die Lesesaal-Aufsicht rotiert fest zwischen drei Kollegen; organisiert sei das im Schichtbetrieb: früh – mittags – abends; XXXX als Leiter/in springe gelegentlich ein; die Aufteilung erfolgt unabhängig vom Aufgabenspektrum oder den Kapazitäten der Kollegen

-der Benutzerdienst sei ständiger Ansprechpartner für die Nutzer wie auch für die verschiedenen Kollegen, die die Benutzung vorbereiten: im Erstgespräch wird den Nutzern mitgeteilt, dass die Aufsicht Ansprechpartner ist; diese wird dann von dem Mitarbeiter, der das Erstgespräch geführt hat, kurz über den Stand informiert; sie soll die Betreuung dann übernehmen, den Nutzer beim Erstbesuch etwas stärker im Blick behalten und Bescheid geben, falls der Nutzer nicht weiterkommt und noch ein Gespräch mit dem Erstberater nötig ist

-der Benutzerdienst wisse, welche Forschungen laufen, und ist Ansprechpartner für die unangemeldeten Kommenden; abgewiesen werde niemand

#### **e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?**

-das sei unterschiedlich; Post, Fax und viele E-Mails kommen bei XXXX als Leiter/in an, der/die die Aufgaben dann den Kollegen zuteilt (und selbst übernimmt); manches wird schriftlich beantwortet und aus mancher Anfrage entstehe dann die Nutzung; die Beratung übernimmt dann i.d.R. der Kollege, der die Bearbeitung begonnen hat

-die Zuteilung der Anfragen, aus denen sich dann z.T. die persönliche Benutzung ergibt, erfolgt teilweise regional (Aufteilung nach Gebieten), teilweise nach Qualifikation bzw. Kenntnissen (wissenschaftliche Anfragen gibt er/sie an den/die Historiker/in oder bearbeitet sie selbst); darüber hinaus

gebe es thematische Schwerpunkte, die einzelne Kollegen bevorzugt bearbeiten, XXXX selbst z.B. Themen rund um die Landwirtschaft; Bestandskenntnis und Fachkenntnis sind also ausschlaggebend, nicht freie Kapazitäten, die besondere Eignung oder Schulung eines Kollegen zur Beratung o.Ä. -XXXX verweist ergänzend darauf, dass man bei den vier Mitarbeitern die Erfahrung nutze, die jeder mitbringt; er/sie erläutert dazu, dass durch die zurückliegende Verwaltungsreform mehrere Kreisarchive zusammengelegt wurden und dass man von fast jedem (ehemaligen) Kreisarchiv noch einen Vertreter habe, der die Erfahrung und die Kenntnis mitbringt; es sei ganz natürlich, dass man gefragt werde, wenn sein Altkreis betroffen ist  
-schwierige Beratungsfälle, die durch den Vorab-Kontakt schon sichtbar werden, oder „rebellische Benutzer“ werden von XXXX als Archivleiter/in übernommen

**f. Normalerweise gibt es vor dem Besuch schon einen schriftlichen Kontakt. Wie ist bei Ihnen die Anfragenbearbeitung mit dem Gespräch verknüpft?**

-normalerweise führt derjenige die Erstberatung durch, der die Benutzung vorbereitet hat, also über den i.d.R. der Kontakt vorab lief  
-auf meine Nachfrage, wie man sicherstellt, dass es nicht zu Redundanzen zwischen (mündlichem/schriftlichem) Vorab-Kontakt und Beratung kommt bzw. dass ein Informationstransfer stattfindet, wenn jemand anderes die Beratung übernimmt, antwortet XXXX: bei schriftlichen Anfragen greife man auf die Datenbank-Benutzerverwaltung zurück, in der die Anfragen fortlaufend registriert und mit Notizen versehen (z.B. zu den konsultierten Beständen bzw. sogar Akten) abgelegt werden, darauf können alle zurückgreifen und beraten, auch wenn sie den Benutzervorgang nicht bearbeitet haben bzw. derselbe zeitlich schon eine Weile zurückliegt; da es öfter vorkomme, dass man nach einiger Zeit noch mal ansetzen muss, habe man intern festgelegt, dass der Fortschritt der Bearbeitung bzw. schriftlicher Anfragen protokolliert werden soll, sodass man späterhin immer auf dem Stand sei

**g. Welche internen Regelungen oder Absprachen zur Durchführung der Beratung gibt es bei Ihnen?**

-Beratung soll protokolliert werden (zumindest rudimentär: angebotene Bestände) und über die Datenbank-Benutzerverwaltung für alle Kollegen zur Kenntnis zur Verfügung stehen [vgl. j.]  
-wenn es Schwierigkeiten oder Beschwerden gab, dann würde das ausgewertet im Rahmen der Dienstberatung und dann werden einzelne Festlegungen noch einmal getroffen [nennt Beispiele, es handelt sich dabei durchweg um allgemein-organisatorische Fragen zur Benutzung]; diese Festlegungen sind dann in den Dienstberatungsprotokollen fixiert, Handreichungen dazu gibt es aber nicht  
-wenn sich im Beratungsgespräch herausstellt, dass man dem Nutzer nicht helfen könne, solle noch mal die Rücksprache mit XXXX als Archivleiter/in gesucht werden

**h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?**

-beim Bau des Hauses (20XX eingezogen) habe es die Idee gegeben, dass man im Sekretariat einen kleinen Tisch hat und das Benutzergespräch an diesem Tisch macht, separat; das habe sich leider nicht durchgesetzt (der damals anvisierte Raum ist jetzt ständig durch einen Mitarbeiter besetzt); jetzt fange man die Leute ab in der Garderobe, wenn sie frisch kommen, oder im Lesesaal, wenn noch kein anderer Nutzer da ist; im Lesesaal habe man auch Kabinen, wo man sprechen könne; manchmal habe man das Gespräch auch im Beisein anderer, was XXXX aber nicht so gern macht; gelegentlich weiche er/sie dann auf sein/ihr Büro aus; man versuche Kabinen für das erste Gespräch zu nutzen, sodass man wirklich separat ist, weil es manchmal unterschiedliche Belange gibt wie Rehabilitationen oder so etwas, Einsicht in Heimakten  
-man versuche sitzend am Tisch in aller Ruhe das Thema zu erörtern  
-Raumfrage für XXXX nicht zufriedenstellend; einen separaten Raum würde er/sie für gut empfinden

-im Büro zu beraten, könne auch schwierig sein: manche seien voreingenommen und dann sehr zurückhaltend und sehr misstrauisch, wenn sie erst zum Chef ins Zimmer geholt werden; verweist beispielhaft auf persönlich Betroffene, die aufgrund ihrer Lebensgeschichte misstrauisch gegenüber Institutionen sind, nennt Heim-Sachen, Menschen, die berufliche Rehabilitierung verlangen, die Berührungspunkte mit der Stasi hatten, oder auch zunehmend Leute, die nach 1990 von den Behörden enttäuscht wurden oder werden, abschlägig beschieden werden zu bestimmten Sachen (Grundstücksachen, Wegerechte, Landwirtschaft) und unterstellen, dass der Landrat verhindert, dass sie in bestimmte Unterlagen Einsicht nehmen können

#### **i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?**

-man sei in einer Übergangsphase; schön wäre, wenn man einen Computer hätte; viele Bestände seien inzwischen in die Datenbank eingepflegt, da noch Abschlussarbeiten notwendig sind, sei diese aber noch nicht freigegeben für die Recherche übers Internet; Findkarteien; Bestandsübersicht; ausgedruckte Übersichten (z.B. Zeitungsbestände); gelegentlich zieht XXXX auch die Beständeübersichten anderer Archive wie des Staatsarchivs hinzu oder schaut mit den Nutzern im Internet, wie man in anderen Archiven recherchieren kann

#### **j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?**

-wird unterschiedlich gehandhabt; nicht alle Kollegen halten Beratung dokumentarisch fest; in jedem Fall würden Inhalte von Beratungsgesprächen protokolliert [in der Datenbank-Benutzerverwaltung, wenn es vorab einen schriftlichen Kontakt gab, der abgelegt wurde], wenn es Besonderheiten gab; XXXX selbst macht Stichpunkte zu den vorgenommenen Beratungen, weil er/sie mit dem Nutzer übers Thema spricht, derjenige seine Schwerpunkte nennt, wenn diese nicht schriftlich ausformuliert sind, und diese Stichpunkte werden mit abgelegt und sind damit für alle zugänglich; die Kollegen machen dies in unterschiedlicher Qualität, aber zumindest werde protokolliert, was an Beständen angeboten wurde

#### **k. Wie viel Zeit verwenden Sie durchschnittlich auf die Beratung?**

-Erstgespräche ¼ bis ½ Stunde – bei der wissenschaftlichen Nutzung meistens etwas länger

#### **l. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?**

-Benutzung oberste Priorität; man sei Dienstleistungsbehörde; dass man noch soundso viele laufende Meter zu erschließen hat, das interessiere den Bürger nicht und im schlimmsten Fall den Landrat auch nicht; die Bürger müssten zufrieden rausgehen; als Archivar wisse man, dass das nicht geht, wenn man die Hälfte seiner Bestände nicht erschlossen hat, aber das sei nachrangig; man sei Dienstleistungsbehörde und der Bürger habe Priorität  
-abschließend greift XXXX den Aspekt noch mal auf: wir seien für die Bürger da, „was denn sonst, wenn wir nur bewahren, bewahren, bewahren, für wen denn?“; überlegt noch, dass sich seine/ihre Meinung da vielleicht auch geändert habe; als junger Archivar habe man mehr noch vielleicht den Bestandsschutz im Sinn und alles andere, die hehren Ziele, nach zig Jahren Archivarbeit sehe man das dann doch ein wenig anders, weil man sich dann auch freue, wie die Menschen die Quellen nutzen

#### **m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-XXXX reflektiert, dass man im Kollegenkreis über das Benutzergespräch am Anfang noch mal sprechen sollte: dass man sagt, klopft mal alle Seiten ab und nehmt Euch die Zeit richtig dafür; be-

merkt, dass das Gespräch manchmal schon recht kurz sei, z.B. wenn sich fünf Leute auf um 9 Uhr anmelden, dann müsse man das nach und nach bearbeiten

- XXXX ist der Meinung, dass man die ganze Problematik [Nutzer-Beratung] schon noch einmal durchdenken und dabei auch ein paar Meinungen einfließen lassen könnte; im täglichen Geschäft kämen manchmal Ideen, was man anders machen könnte, und dann sei der Gedanke weg oder man habe es irgendwo auf dem Zettel stehen und schleppe es wochenlang mit herum
- meine Rückfrage, wie er/sie die Bereitschaft bei den Kollegen einschätzt, an die Sache jetzt noch mal heranzugehen, die Abläufe zu überlegen, beantwortet XXXX mit dem Hinweis, dass die Bereitschaft vorliege
- Änderungen seien nicht geplant, aber im Nachgang zum Interview könne man durchaus ein bisschen was mitnehmen
- in der Vergangenheit habe es ab und zu Auswertungen und Änderungen gegeben, wenn es Beschwerden gab

**n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie seitens des Trägers konfrontiert?**

- Frage nach dem Träger als drittem Akteur im Feld: Träger sei das Landratsamt des Kreises; vor drei Jahren habe es ein Wechsel des Landrats gegeben, voriges Jahr [2017] ein Wechsel in der unmittelbaren Amtsleitung; im letzteren Fall sei die Wirkung noch nicht absehbar; der alte Landrat habe das Archiv 100% und jede Aktivität des Archivs unterstützt, er sei bei Veranstaltungen im Archiv aufgetreten, sein Leitbild sei ganz deutlich das Archiv als Dienstleistungsbehörde gewesen (der Bürger steht im Mittelpunkt); eine interne Organisationsuntersuchung habe damals ergeben, dass die Ausstellungen und Veranstaltungen des Archivs Luxus seien, XXXX habe mit Verweis darauf, dass der Landrat die Dinge unterstützt, die Bürgerberatung im Mittelpunkt steht, man Dienstleistungsbehörde sei, erreicht, dass diese Aufgaben nicht gestrichen wurden; auch beim neuen Landrat sei man relativ frei, man sei ein eigenes Sachgebiet und fachlich würde wenig reingeredet; bisher keine Aussagen der neuen Leitung, dass man auf irgendetwas verzichten könne
- auf meine Rückfrage, ob er/sie auch aus dem Gespräch mit anderen Archivleitern und Fachkollegen eine Tendenz sehe, aus Effizienz- und Kostenspargründen die Benutzung einzuschränken, sieht XXXX eher die Tendenz, dass Personal gekappt wird und nicht der Träger die Öffnungszeiten beschränkt, sondern eigentlich die Archive, um ihre anderen Aufgaben überhaupt wahrnehmen zu können; verweist auf die Staatsarchive und auch andere Kommunalarchive; ihm/ihr sei kein Fall bekannt, wo der Träger die Öffnung beschränken möchte, er/sie glaubt auch nicht, dass das der Fall ist, weil sich Kommunen heutzutage als Dienstleistungsbehörden verstünden

**III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis**

**o. Ein anderer Aspekt: Wo könnte man ansetzen, um die Nutzerberatung im Archiv zu organisieren oder die Praxis zu gestalten?**

- die Frage, ob man Beratung überhaupt organisieren muss, wird von XXXX bejaht: wenn es nicht selbstverständlich sei, dass ein Beratungsgespräch geführt wird, müsse das angewiesen werden; Erstberatung gehöre zur Benutzung dazu, das wird nicht hinterfragt; natürlich gebe es Nutzer, die sich super auskennen, die genau wissen, was sie in einem Kreisarchiv erwarten können, allerdings die regionalen und lokalen Besonderheiten, die wüssten sie oft nicht
- auf die Frage nach den Möglichkeiten, die Beratungspraxis zu ändern und zu optimieren, formuliert XXXX den Gedanken, eine kleine Handreichung zu erarbeiten, wo drin steht, was thematisiert werden muss, an der man sich entlanghangeln könnte

**p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?**

1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails

-Beratungsbedarf gebe es immer; will man das Gespräch im Archiv entlasten, hätte man den Aufwand – im Schriftverkehr oder telefonisch – davor; man komme nicht drum herum, wenn man den Nutzer zufriedenstellen und wenn man auch selber zufrieden sein wolle; XXXX verweist dabei explizit auf einen wichtigen Aspekt von Benutzung: den Ehrgeiz des Archivars, eine „ordentliche Benutzung“ zu ermöglichen: man ziehe sich nicht auf die Bereitstellung der Findkartei und darauf zurück, dass der Nutzer, wenn er nichts finde, selber schuld sei; das sei unser Job, daraus zögen wir auch Zufriedenheit

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-XXXX beschreibt die Genese des Personaleinsatzes in der Benutzung in seinem/ihrem Haus heute: mit der Zusammenlegung mehrerer Kreisarchive zum Historischen Archiv des Kreises 20XX habe man überlegt, ob zwei Kollegen die Benutzung übernehmen und zwei die Erschließung usw., im Gespräch habe sich aber herauskristallisiert, dass jeder seine regionale Erfahrung einbringen wollte; man habe die Bearbeitung und Beratung dann so organisiert, dass jeder die Nutzer zu seinem [regionalen] Bereich bekommt, das habe sich in der täglichen Arbeit aber nicht durchsetzen können, z.B. hätten 5 Archivare im Lesesaal beschäftigt sein können, wenn 5 Nutzer [aus den unterschiedlichen Bereichen] da gewesen wären; daraus habe sich ergeben, dass man das bei den schriftlichen Anfragen nach wie vor so mache, allerdings mit der Einführung eines Stellvertreters für das spezielle Regionale, sodass immer noch ein Kollege ein bisschen tiefer eingearbeitet ist (Hintergrund sei Personalausfall gewesen), bei der Direktbenutzung habe man für die allgemeine Beratung einen Benutzerdienst eingeführt (der Rhythmus habe sich aus der Alltagspraxis ergeben), für das Beratungsgespräch komme gelegentlich der Kollege dazu, der das Thema (durch schriftlichen Kontakt vorab) schon vorbereitet hat

-dass in kleinen Häusern jeder alles mache, sei auch abwechslungsreicher; man habe dann halt die Spezialisierung nicht, es hätte auch seinen Vorteil, wenn man zwei Mann für die Benutzung und zwei für die Erschließung hätte, die sich ganz auf die jeweilige Aufgabe konzentrierten, das wäre sicher möglich, habe sich in seinem/ihrem Haus aber nicht ergeben; in noch kleineren Archiven, wer alleine oder zu zweit sei, erübrige sich diese Frage; verweist noch auf den Vorteil, dass wenn man von Bestandserhaltung bis zur Benutzung alles mache, man die Bestände auch ein bisschen kennenlerne – wenn man einen Gemeindebestand erschließe, wisse man, was das Typische ist, was die typischen Aufgaben gewesen seien, was in den Beständen vorkommen könne, dann könne man auch anders beraten; von so einem Rotationsprinzip, wie man das mal im Staatsarchiv gemacht habe (XXXXXXer Kollegen nach YYYYYY und die YYYYYYer nach ZZZZZZ) hält XXXX nichts, weil die Qualität [die dann nicht erreichbar sei] hier auch maßgebend sei

-man müsse in der Organisation flexibel sein, weil das Tagesgeschäft das so verlange – XXXX verweist auf krankheitsbedingte Ausfälle, Abwesenheit durch Dienstreisen, Dienstberatungen beim Chef [in der Verwaltung]

3) eine Idee wäre auch, immer zu Wochenbeginn eine Teambesprechung zu den Benutzungstagen durchzuführen? ad hoc-Situationen würden vermieden, man könnte sich vorbereiten, das Personal nach Kapazitäten einsetzen

-die Praxis im Haus sieht so aus, dass man täglich morgens vor der Öffnung kurz zum Austausch zusammensitzt und bespricht, was anliegt, wer kommt, wie man sich aufgeteilt hat, ob es etwas zu be-

achten gebe usw. („Regelung des Tages“); die Idee, jeden Morgen eine kurze Beratung zu machen, habe jemand aus der freien Wirtschaft mitgebracht; eine Beratung zu Wochenbeginn, bei der alle 7 Kollegen anwesend sind, sei nicht praktikabel gewesen; die allgemeine Dienstberatung (etwa alle vier Wochen) sei vom Tagesbedarf zu weit weg  
-als Leiter/in praktiziert XXXX morgendlich eine persönliche Begrüßung jedes Mitarbeiters; diese Begrüßung falle manchmal länger aus, weil sie auch für Fragen und Ratschläge bei Problemen genutzt werde; das koste ihn/sie zwar etwas Zeit, der Kontakt sei dadurch aber näher und enger und für die interne Kommunikation auch dahingehend von Vorteil, weil er/sie als Leiter/in manchmal über Tage schlecht greifbar sei; zudem wichtig, weil die Kollegen manche Fragen auch nicht in der großen Runde stellen wollten

4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?

-man versuche eine Begleitung während der Benutzung über das Erstgespräch hinaus; eine Rückkopplung mit dem Nutzer gebe es nach dem Erstgespräch meistens noch mal in der Phase der Bestellung und nach der Einsichtnahme: wenn der Nutzer eingeführt ist, in den Findmitteln recherchiert und dann bestellt hat, sehe man, was bestellt wurde, und könne dann ggf. noch auf andere Bestände verweisen (es könne nicht unser Ziel sein, Archivalien, die ein Benutzer bestellt hat, wo wir aber wissen, da ist zu seinem Thema nichts drin, zu holen und vorzulegen); das Gespräch nach Durchsicht der Akten ergebe sich, wenn sich herausstellt, dass der Nutzer noch nicht zufrieden ist, oder spätestens am Ende der Nutzung durch die Frage, ob er noch mal wiederkomme oder Erfolg gehabt hat  
-durch den Ablauf ergeben sich also typische Kontaktzeiten, davon ab muss sich i.d.R. der Nutzer an die Aufsicht wenden und Bedarf signalisieren  
-eine personengebundene Sprechzeit, die fest ist, lasse sich nicht realisieren; eine feste personenunabhängige Sprechzeit eines Facharchivars hält XXXX für wenig praktikabel

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?**

-XXXX findet so etwas nicht schlecht, weil man sich einmal vor Augen führe, was eigentlich dazugehört, was vorteilhaft wäre, und weil man dann vielleicht auch nichts vergesse; starre Vorgaben findet er/sie jedoch nicht gut, man solle nachdenken und Abweichungen zulassen, Standards also nicht als Dogma, sondern wie ein Leitfaden  
-er/sie bemerkt außerdem, dass man so etwas zu DDR-Zeiten auch gehabt habe

**r. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Es gibt Archive, die die Nutzung sehr stark rationalisiert haben. Alles, was über eine knappe Einmal-Beratung hinausgeht, könnte gebührenpflichtig sein. Wie fänden Sie das?**

-hält XXXX fachlich für nicht gut, vom menschlichen her auch nicht – das sei kein Umgang – man sei für den Bürger da (gerade im kommunalen Archivwesen müsse man das einrechnen), man könne nicht so überheblich sein und sagen, dann hat er eben Pech gehabt  
-allgemein verweist XXXX auf die kostenfreie Direktbenutzung des Archivs (in der neuen Gebührenordnung niedergelegt, orientiert sich an der Praxis des XXXXXXXXX Staatsarchivs); vergleichbar dem Anspruch auf bibliothekarische Grundversorgung folgt man dem Ansatz so etwas wie eine archivische Grundversorgung zu schaffen; Kosten fallen erst an, wenn das Archiv tätig wird – bei Recherchen, Aufträgen usw.; hier verweist XXXX auf Kollegen, bei denen in der Benutzung der kostenfreie Service bei der Aushändigung der Findmittel endet, sobald man berät, sei das kostenpflichtig; für XXXX gehört die Beratung mit zur [kostenfreien] Benutzung, bestimmte Dinge ließen sich nicht trennen, man müsse eine Beratung machen und das könne man sich nicht bezahlen lassen

**t. Es könnte die Neigung geben mehr zu tun, als es das Zeitbudget eigentlich hergibt. Ist das tatsächlich eine Gefahr – gerade in kleinen Archiven ohne Benutzungsabteilung?**

-XXXX berichtet von Mitarbeitern, die sich relativ kurz halten, und andere, die sich länger Zeit nehmen, aber er/sie betont, dass die Archivare auch etwas mitnehmen [vgl. w.]; wenn ich von einer wissenschaftlichen Nutzung [als Archiv bzw. Archivar] auch etwas mitnehme, dann kann ich das zeitlich nicht begrenzen  
-die Gefahr, länger mit den Nutzern im Gespräch zu sein als nötig, sieht XXXX nicht nur in kleinen Archiven; als Nutzer/in in größeren Archiven habe er/sie auch dort schon wahrgenommen, dass es dort wahrscheinlich auch Nutzer gibt, die jede Woche kommen und da gebe es dann auch ein Geben und Nehmen  
-XXXX glaubt, das kann man nicht mit der Stoppuhr messen; man müsse auch den Aspekt sehen, wir sind eine Gesellschaft, die sehr auf Zeit kuckt in manchen Bereichen und überall muss man genau ticken, da ist genau die Zeit vorgegeben und das bekomme den Menschen nicht immer gut und für sein/ihr Personal habe er/sie als Leiter/in genau so eine Verantwortung und wenn er/sie Mitarbeiter habe, die seine/ihre Arbeit gern machen und die auch für sich bspw. in so einem Gespräch noch mal ein Zugewinn sehen – das bleibe schon im Rahmen – dann könne er/sie das eigentlich nur unterstützen, warum solle er/sie das begrenzen und sagen: „Mensch Du hast drei Minuten zu lang jetzt mit denen gesprochen!“ – was soll denn das, das könne er/sie nicht, er/sie müsse da als Leiter/in ein bisschen auch die Mitarbeiter im Blick haben; das spiele da alles mit hinein und wenn er/sie nur wie in einer Fabrik alles nur abarbeiten lasse, was soll denn das, das gehe einfach nicht

**u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-XXXX zeigt sich verwundert darüber, „wie das rauskommt“ [mit den Arbeitszeitrichtwerten]; als BKK wollte man damit eine Handreichung geben, dass man bei Personalbedarf Grundlagen hat, das seien so eine Art Kennziffern, aber eigentlich für die Personalbemessung, im Guten gemeint, das sollte nicht so verstanden werden, dass das die Zeiten dafür sind, mit der Vorlage wollte man eine Begründung geben für kleinere Archive, guckt einmal, wir haben soundso viele Benutzer und da braucht man die Zeit, die Fachliteratur geht von soundso viel Minuten aus, und wollten es eigentlich nicht so sehen, dass ein Chef dann dort steht und sagt, 20 Minuten Erstberatung  
-mein Hinweis, dass das auch ein Hilfsmittel beim Zeitmanagement sein könne (auch für einen selbst), erwidert XXXX zustimmend, aber auch betonend, das nicht als Dogma zu sehen; es handele sich um Näherungswerte, Grundlage seien Erfahrungswerte verschiedener Archive

**v. Ökonomisch gesprochen ist die Beratung ein Produkt unserer Arbeit. Welche Kennzahlen könnte man erheben, um die Qualität der Beratung zu messen?**

-Benutzerzahl, Benutzertage seien auch nach außen Kennzahlen (Beratung stecke dort mit drin, werde nicht extra ausgewiesen); XXXX verweist auf die Gefahren von Kennzahlen: für den jährlichen Arbeitsbericht des Landratsamtes fertige das Archiv eine Zuarbeit an; die Organisationsabteilung oder der Stellenleiter registrierten natürlich die Entwicklung; vor zwei Jahren seien die Benutzerzahlen etwas rückläufiger gewesen und die Grafik habe das auch so abgebildet, wer da draufschaut, hätte denken können, da kann man Personal einsparen; hier liege das Problem: dass die Nutzerzahl im nächsten Jahr wieder hochgehen kann oder man in diesem Jahr einfach mal mehr erschlossen hat oder ein Umzug vorgenommen wurde [fließt da nicht adäquat mit in die Betrachtung ein]; insofern könne es eine Auswirkung haben, solche Zahlen nach außen zu geben

**w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?**

-XXXX verweist auf den Rückfluss, den Erkenntnisgewinn, den man von den Gesprächen habe, das

gebe den Archiven auch etwas, auch für seine/ihre Arbeit, auch für Erschließungsarbeiten oder so: gerade als Kommunalarchiv sei man in der Region verwurzelt, da gebe es ein Geben und Nehmen, das sei ein anderes Zusammenarbeiten auch mit den Heimathistorikern; da komme fürs Archiv auch viel raus

-meine Rückfrage, wo konkret Archive von den Beratungsgesprächen profitieren könnten, beantwortet XXXX mit dem Hinweis auf die Erschließung: es gebe viele lokale oder teilweise auch regionale Besonderheiten, die Heimatgeschichtsforscher oder Ortschronisten besser kennen als Archive, auf die diese aufmerksam machen und die man ähnlich auch in anderen Beständen oder speziell in einem Gebiet finden könne (Bsp. Denkmale, Sprungschancen); ein anderer Punkt seien Forschungsarbeiten, die den Horizont der Archivare erweitern oder auf die man in Beratungen zu ähnlich gelagerten Themen verweisen könne

-Beratung sei keine Einbahnstraße, sondern auch für Archive ein Gewinn

#### **x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?**

-auf jeden Fall

#### **IV. Inhalt**

#### **y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?**

-manchen müsse erklärt werden, was ein Archiv ist, z.B. dass man provenienzmäßig suchen müsse und nicht einfach sachlich suchen könne, dass es klare archivische Zuständigkeiten gebe, man seine Stasi-Akte z.B. nicht im Kreisarchiv einsehen könne, dass man ein bisschen wissen müsse, welche Behörde sich mit der fraglichen Thematik beschäftigt hat und welche Findmittel es dazu gibt  
-Hinweise auf Gebühren gehören auf jeden Fall ins Benutzergespräch [verweist auf einen Beschwerde-Fall]

-das Forschungsthema gehöre auf jeden Fall in die Beratung – man sei so unverschämt und frage auch mal den Forschenden, weil mancher komme und nicht viel sagen wolle; dann mache man deutlich, wenn man dem Archiv das Thema nicht näher erläutere und die Intension dazu, dann könne als Archivar man bei manchen Dingen auch nicht gut raten

-XXXX führt weitere Inhalte des Gesprächs auf: die Frage, ob man das zuständige Archiv sei, welche Bestände man habe, welche Findmittel dazu, ob es Schwierigkeiten geben könnte insofern, dass personenbezogene Daten eine Rolle spielen, also die rechtlichen Grundlagen (Schutzfristenverkürzung, Antrag notwendig), wenn es Einschränkungen bei der Vorlage aus Gründen der Bestandserhaltung gibt oder wenn man Hilfsmittel zur Verfügung stellt (Buchstützen, Lupen, bei Allergikern Handschuhe, auch schon Mundschutz), Hinweis auf andere Archive, andere Quellen, was bei Reproduktionen möglich ist, evtl. Quellenangabe, Verwertungsrechte

2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?

-dazu habe man Hilfsmittel dastehen (Literatur wie [Hermann Grotefeld:] Taschenbuch der Zeitrechnung)

3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?

-im Benutzungsantrag werde abgefragt, ob man den Namen an jemanden mit dem gleichen Forschungsthema weitergeben kann; sei das einmal vergessen worden, frage man an, ob man den Kontakt herstellen darf

-man stelle im Internet eine Liste der Heimatforscher und Ortschronisten mit Kontaktdaten und

Themengebiet zur Verfügung

-das Archiv sei auf jeden Fall ein Begegnungsort für die Heimatsgeschichtsforscher und teilweise auch für die Wissenschaftler

5) sollten wir Hinweise geben auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind, zwischen Nutzer und Verwaltung vermitteln?

-das Sachgebiet Archiv umfasst unter der Leitung XXXXs das Historische Archiv und das Zwischenarchiv; das letztere beinhaltet noch zwei Sonderarchive: das Bauaktenarchiv und das Patientenaktenarchiv; beide hätten eine Art Zwitterstellung insofern, als sie Akten enthalten, die [obwohl archivreif] noch nicht ins Historische Archiv übernommen worden sind; mit dem Bauamt sei aber die Regelung vereinbart worden, dass Bauaktennutzer direkt ins Historische Archiv kommen können, weil dort bessere [Nutzungs-] Voraussetzungen vorlägen; die Kollegen müssten dann bei jüngeren Akten das Baurecht mit im Blick haben; verweist am Beispiel einer umstrittenen Deponie- und Altlastenfrage und dem Einsichtsbegehren einer Bürgerinitiative noch darauf, dass man schon Benutzungen gehabt habe, die übergreifend gewesen seien: teilweise hat man Akten dazu im Historischen Archiv bis 1990 (aufgrund der Archivgesetze einsehbar, hat auch nicht die 30jährige Schutzfrist – DDR-Archivgut sei frei für jedermann, außer personenbezogene und Unterlagen von Amtsträgern), zum Teil hat man im Verwaltungsarchiv dazu Unterlagen (aufgrund einer Dienstanordnung ist Einsichtnahme eventuell über das zuständige Amt möglich), XXXX hat dem Amt die Sachlage geschildert und den Vorschlag gemacht, die Einsichtnahme beider Unterlagen-Bestände bis 1990 im Archiv zu ermöglichen, das sei dann so realisiert worden, der Amtsleiter hatte kein Problem damit; mit dem Thema „Jagd“ erwähnt XXXX ein anderes Feld, wo Bestände übergreifend gefragt waren

**z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?**

-man habe das Archivgut des XXXXXXXXXXXXXXXfernsehens übernommen und sei dabei, dafür einen Benutzerplatz einzurichten, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; man habe die ersten VHS-Kassetten, die arg in der Bestandserhaltung gefährdet sind, digitalisieren lassen XXXXXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXX; da müsse man organisatorisch die Benutzung ein bisschen anders regeln, z.B. über Voranmeldung gehen (verweist auf technische Probleme: große Datenmengen, der Server steht nicht vor Ort); in der Beratung seien digitale Archivalien bisher aber wenig Thema gewesen; da müsse man wahrscheinlich in Richtung Rechte und Quellen noch etwas ins Beratungsgespräch aufnehmen (ähnlich wie bei Bauakten könne man vielleicht Einsicht gewähren, aber nicht reproduzieren [Urheberrechtsproblematik]), das seien Rechtsprobleme, die die modernen Medien wahrscheinlich mit sich bringen

**aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?**

-immer wieder komme die Frage, warum man nicht fotografieren oder scannen dürfe  
-die Zuständigkeit von Archiven und deren Gliederung, müsse öfter erläutert werden; aus der Fragestellung ergebe sich manchmal, dass man den Nutzern sagen müsse, was man leisten könne als Archiv oder wie sie für ihre Thematik am besten herangehen – Beratungsumfang in Sachen Verwaltungsorganisation, -geschichte, Struktur von einem Archiv usw. sei themenabhängig und bedarfsabhängig  
-für uns heute ungebräuchliche Bezeichnungen  
-der Beratungsbedarf ergebe sich durch das Gespräch; XXXXs persönliche erste Frage sei, ob man schon mal in einem Archiv gewesen sei  
-XXXX schildert die Beobachtung, dass häufig Nutzer kommen und das Ergebnis gleich wissen wollen, einem ein Stichwort geben und erwarten, dass man ihnen gleich zuliefern kann, gar nicht forschen wollen oder gar nicht denken, dass das so aufwendig ist, die seien dann manchmal über- rascht; oder Nutzer, die ohne Stift und Zettel kommen oder ihre Brille nicht mithaben; das Etikett

„Analphabetisierung der Nutzer“ sieht XXXX dennoch eher kritisch, das greife bei den jüngeren Jahrgängen eventuell; er/sie zeigt sich nicht sicher, ob die o.g. Beobachtungen neu sind, vielleicht sei das auch schon immer so gewesen; für ursächlich hält XXXX die Verwöhnung durch die Medien, das man schnell zum Ziel komme

## V. Qualität

### cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)

-XXXX sieht die Gefahr, dass man durch Hilfe auch einschränken kann, Sichtweisen verengt; er/sie räumt ein, das manchmal zu denken, auch bei wissenschaftlichen Forschern; man helfe oft, erläutere die Verwaltungsstrukturen, weise auf Bestände hin, müsse dann aber deutlich machen, dass der Nutzer auch darüber hinaus schauen muss; er/sie wolle Orientierung geben und hoffe, nicht in eine bestimmte Richtung zu führen, vielleicht auch unbewusst in die eigene Sichtweise zu orientieren; gelegentlich spreche er/sie mit dem/der Historiker/in unter den Kollegen über diese Problematik, weil sie beide wahrscheinlich am anfälligsten dafür seien

### dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?

#### 1) Forschende allein lassen?

-in erster Linie sei der Benutzer in der Pflicht zu signalisieren, wenn er Fragen hat; ein Archivar mit Erfahrung sieht v.a. auch in der „Phase Bestellung“, dass da vielleicht noch mal geholfen werden muss (vgl. p.4)

#### 2) bevormunden und „zwangsberaten“?

-nach XXXXs Einschätzung zu harte Stichworte für sein/ihr Haus

#### 3) in der Beratung überfordern?

-man könne gut gemeint überfordern, der Nutzer könne nicht folgen oder gebe sich mit Aussagen einfach zufrieden

#### 5) selbst auskunftsfähig?

-je nach Mitarbeiter unterschiedlich

#### 6) auskunftswillig: Stichwort Macht, Abhängigkeit des Nutzers vom Archivar?

-mit dem Vorwurf, Informationen zurückzuhalten, werde man in letzter Zeit verstärkt konfrontiert; die Stimmung in der Gesellschaft schlage sich im Archiv schon nieder; XXXX nennt Stichworte: Unzufriedenheit, die Behörden sind für uns ja da, ihr wollt nicht, ihr haltet was zurück; XXXX reagiere darauf menschlich, manchmal sei man aber hilflos, v.a. am Telefon, im persönlichen Gespräch mache er/sie das lieber; besonders bei persönlich Betroffenen (Rehabilitationen, Heimaufenthalte u.Ä.) sei es schwer zu vermitteln, diese Zuständigkeiten von Archiven und dieses Wenn und Aber und die lückenhafte Überlieferung

#### 7) Gleichbehandlung der Forschenden?

-wird versucht; keine negativen Rückmeldungen

### ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?

-nicht regelmäßig und nicht automatisch nach jeder Benutzung, sondern anlassbezogen (z.B. bei Fehlern und Beschwerden); das Beratungsgespräch wird dann im Kollegenkreis besprochen, das kann im Austausch zwischen Leiter/in und Mitarbeiter sein oder in der regelmäßigen Dienstberatung; XXXX stellt sich als Leiter/in dar, der/die gerne nach den Sichtweisen der Kollegen fragt und diese in Entscheidungen einbezieht  
-man könnte auch mal reflektieren, wenn etwas gut läuft, aber das mache man nicht

## **VI. Kompetenzen**

### **gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-XXXX habe Nutzerberatung in der praktischen Ausbildung gelernt; er/sie sei [noch zu DDR-Zeiten] u.a. im Stadtarchiv XXXXX ausgebildet worden und habe dort gesehen, wie das geht; man sei mitgelaufen und habe gemerkt, wie Benutzer beraten werden, sei dann auch selber mal mit einbezogen worden  
-XXXX habe selber schon Leute ausgebildet und berichtet von einem jungen Kollegen, der für den Benutzerdienst eingeteilt war; er/sie habe diesem nicht erklärt, wie man das macht, da das für ihn/sie normal gewesen sei; der Kollege habe nichts anderes getan als Aufsicht zu tun, das heißt die Benutzer die ganze Zeit anzugucken, statt sich unauffällig selber zu beschäftigen

### **hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?**

-selbstverständlich [ist Beratung eine Fachaufgabe], sollte durch Fachkräfte erfolgen, sonst ist der Erfolg der Benutzung nicht gesichert; späterhin verweist XXXX im Zusammenhang mit den Rechtsgrundlagen der Nutzung noch mal darauf, dass man in Sachen Schutzfristenverkürzung u.Ä. auch ordentlich beraten müsse und das könne keine Hilfskraft (jemand der einfach dasitzt und das mechanisch abarbeiten würde)

### **ii. Welche Kompetenzen halten Sie für zentral für die Beratung?**

-Fachkenntnisse; Sozialkompetenz

### **jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?**

-zum Stichwort gegenseitiges Hospitieren: bei der Beratung müsse man Fingerspitzengefühl haben; wenn man mit zwei Personen zum Benutzergespräch anrücke, habe das eine psychologische Wirkung; man könnte fragen, ob der Nutzer einverstanden ist, wenn jemand in Ausbildung beim Gespräch dabei ist  
-der Besuch von Fortbildungen auch zu allgemeinen, gar nicht nur archivspezifischen Kompetenzen, wäre denkbar, z.B. Gesprächsführung, XXXX nennt Beispiel, wo er/sie in der Benutzung deeskalierend einzuwirken versucht habe  
-Publikationen zum Thema wären wünschenswert

## **VII. Ausblick in die Zukunft**

### **kk. Brauchen wir die individuelle Beratung und persönliche Betreuung im Lesesaal noch? Sollte ich mir dazu überhaupt Gedanken machen?**

-konfrontiert mit dem Weg des Schweizer Bundesarchivs, das das Beratungsgespräch bereits abgeschafft hat und den Betrieb eines analogen Lesesaals 2026 einstellen wird, bezieht XXXX klar Stellung: er/sie finde das nicht gut – auch im gesamtgesellschaftlichen Rahmen, das täte uns als Gesellschaft und Menschen nicht gut; mehr noch als er/sie als Kreisarchiv seien die Stadt- und

Gemeindearchive, die einen direkten Kontakt zu einer Kommune haben, in der Pflicht oder stehen da viel mehr im Austausch, sie wollten kulturelles Zentrum für ihren Ort sein, und „das kann ich doch nicht, indem ich schweige, da muss ich schon mal reden“, geschwiegen werde genug, jeder ziehe sich in sein Zimmer zurück mit seinem Laptop und der Austausch, das Menschliche bleibe auf der Strecke, davon halte er/sie gar nichts

-man müsse sich mit der Beratung heute, in der Zeit des Internets, sogar mehr beschäftigen als früher; man habe die Erfahrung gemacht, dass die Leute viel voraussetzen, weil sie verwöhnt werden durch Mr. Google, die denken, sie schmeißen ein Stichwort hin und haben dann alles gleich oder eine fertige Ortsgeschichte oder sonst was, darauf müsse man aufmerksam machen, da sei Beratungsbedarf; die wüssten oft nicht, was sie in einem Archiv erwarten können, die denken, die geben ein Stichwort rein und dann kriegen sie alles serviert und staunen dann, wenn da ein paar Akten liegen, die womöglich noch in deutscher Schrift geschrieben sind; Beratung sei auf jeden Fall notwendig

-XXXX führt späterhin noch einen anderen Aspekt an: die Bürger zahlen Steuern, erwarteten, dass ein ordentliches Archiv unterhalten wird und die Bereitstellung des Archivgutes gehöre zu unseren Aufgaben, und dann müsse man es so bereitstellen, dass die Welt das auch versteht

## **II. Wie sieht die Beratung der Zukunft aus?**

1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?

-die Hilfsmittel, die es gibt, könne man besser präsentieren, da gebe es im Haus Reserven, er/sie habe sich das Stichwort „Trockenübung“ aufgeschrieben [vgl. i.]; z.B. könne man manches deutlicher machen und nicht nur in Worten beschreiben, mancher nehme ja auch bildlich auf [XXXX denkt an Schemata, Abbildungen u.Ä. zur Verwaltungsstruktur in der Vergangenheit z.B., auch an die Beständeübersicht]

-manches könne im Internet bereitgestellt werden (Vorabinformation); die Internetseite könnte man verbessern

-kleine Findbuch-Einleitungen seien für den Nutzer wichtig

## **mm. Was können Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen?**

-regelmäßige Einführungskurse für die Allgemeinheit habe man noch nicht gegeben, aber für Schulklassen

-XXXX notiert sich den Gedanken, im jährlichen Treffen mit den Ortschronisten einen Workshop zum Thema Arbeiten im Archiv anzubieten

## **VIII. Abschluss**

**oo. Aspekte, die Sie vermisst haben, noch ansprechen oder betonen möchten?**

-XXXX gibt mir mit auf den Weg, dass ein Benutzergespräch ganz wichtig ist



immer der Kontakt gleich da gewesen sei, was aus Sicht XXXs aber nicht in Ordnung war, weil Anrufe reinkommen, Benutzergespräche mit anderen Nutzern stattfinden  
-eine selbständige online-Recherche ist für die Nutzer nicht möglich  
-durch ein Städte-Fusion hat das Archiv noch eine Außenstelle im Rathaus XXXXX

**b. Welche Berührungspunkte haben Sie persönlich mit der Beratung?**

-die Beratung übernimmt XXX, gerade, wenn es um historische, wissenschaftliche Dinge geht

**II. Organisation und Praxis**

**c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung organisiert und wie ist sie dabei in den Benutzungsprozess eingebunden?**

-bei schriftlichen Kontakten sucht XXX das mündliche Gespräch per Telefon im Vorfeld, wenn ihm/ihr nicht klar ist, was der Anfragende alles bezweckt und was er tatsächlich alles sehen will; nicht selten suchten die Leute den telefonischen Kontakt aber auch von sich aus; XXX versucht mit den Leuten ins Gespräch zu kommen, um herauszufinden, was denn das Endziel ist (größere Sache oder nur Kurzinformation usw.); eruiert wird auch: kann der Nutzer selbst forschen oder erwartet er, dass XXX ihm etwas zuarbeitet; XXX hält es für wichtig, im Vorfeld Informationen zum Forschungsanliegen zu erhalten, sodass er/sie eine gewisse Vorarbeit leisten kann, weil der Erschließungsgrad nicht besonders hoch sei; für wichtig hält er/sie weiterhin, ob ein Nutzer von auswärts kommt (Entfernung) und für die Recherche (Einsicht in die Findbücher, Bestandsübersicht) und Bestellung selbst kommen kann oder nicht; XXX gibt an, dass ihm/ihr der telefonische oder schriftliche Kontakt vorab wichtig ist

-Leute, die plötzlich in der Tür stehen, habe man auch, was zu Problemen führen könne, z.B. weil man zeitgleich noch andere Nutzer da hat; man müsse den Leuten dann klar machen, was man auf die Schnelle tun kann; XXX orientiert wenn möglich auf Terminabsprache

-bei Terminabsprachen nimmt sich XXX in dem Moment für den Besucher  $\frac{1}{4}$ ,  $\frac{1}{2}$  Stunde Zeit, wenn das erforderlich ist [Termine werden so vergeben, dass das möglich ist]; kommt ein Überraschungsgast, werde diesem kommuniziert, dass er/sie im Gespräch ist, das noch andauert und er einen Moment warten muss, er/sie müsse dann jonglieren; abgewiesen werde niemand

-bei Benutzung über mehrere Tage bleibe man mit dem betreffenden Nutzer über das einführende Erstgespräch hinaus im Gespräch; wenn er z.B. den ganzen Tag gearbeitet hat, ihm dann neue Fragen gekommen sind, setzt XXX die Beratung fort; der Nutzer könne fragen, andererseits geht er/sie auf den Nutzer zu, wenn er/sie merkt, jemand hat Schwierigkeiten oder wenn ihm/ihr zum Thema noch etwas einfällt

-einen kurzen Kontakt gibt es auch am Ende der Benutzung bei der Rückgabe der eingesehenen Archivalien; hier bekomme man rückgemeldet, ob der Nutzer das Gesuchte gefunden hat oder nicht usw., da gebe es immer noch mal ein Feedback

**d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?**

-es gibt keine extra Lesesaal-Kraft, alle entsprechenden Aufgaben werden von XXX bzw. von dem/der Mitarbeiter/in wahrgenommen

**e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?**

-XXX übernimmt die Beratung, weil der Kollege/die Kollegin einfach zu unsicher sei, das Fachwissen und den Hintergrund nicht habe; merkt an, dass nicht jeder Mitarbeiter geeignet sei

**h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?**

-i.d.R. im Büro, das vom Nutzerraum aus leicht erreichbar ist, ohne geschlossene Räume wie etwa Magazine durchqueren zu müssen  
-wenn die Einsichtnahme schon läuft, auch im Besucherzimmer, wenn kein anderer Nutzer da ist, den man dann stören würde  
-XXX sieht keinen Optimierungsbedarf

#### **i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?**

-Bestandsübersicht und Findbücher seien nicht frei zugänglich, werden auf Verlangen ausgehändigt  
-einen PC, an dem man dem Nutzer die Recherche in XXXXX [Datenbank] zeigen kann, habe man noch nicht, dazu sei noch zu wenig in die Datenbank eingepflegt – XXX bemerkt, dass sich das auch lohnen müsse [dass auch eine angemessene Zahl an Beständen bzw. Archivalien aufgenommen ist], sonst sei die Benutzererwartung zu hoch

#### **j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?**

-XXX [lacht] meint nein, das sei schon wieder Zeit, die verloren geht; lediglich die schriftlichen Anfragen und Benutzeranträge würden in Papierform abgelegt, sodass bei ähnlichen Anfragen darauf zurückgegriffen werden kann (was ist damals vorgelegt worden?)

#### **k. Wie viel Zeit verwenden Sie durchschnittlich auf die Beratung?**

-so lange wie erforderlich; es könne auch vorkommen, dass man mit jemandem mal eine Stunde redet, das sei auch schon vorgekommen, selten; es hänge davon ab, ob man selbst in einen Bestand schon genügend Einblick hatte – XXX bringt die Schulgeschichte als ein Beispiel, wo er/sie sich anlässlich diverser Jubiläen schon selbst ausführlich beschäftigt hat und dann auch besser beraten könne, bei anderen Beständen, die er/sie selbst kaum in der Hand hatte, wisse er/sie nicht, was sich hinter bestimmten Aktentiteln konkret verbirgt; zusammenfassend sagt XXX, es komme auf das Thema an und auf den eigenen Wissensstand  
-auf meine Nachfrage, ob er/sie dann im Gespräch gelegentlich Zeitdruck verspürt und das Gefühl habe, die Beratung abschließen zu müssen, antwortet XXX, die Zeit sitze ihm/ihr immer im Nacken; führt aber weiter aus: als Archivar freue man sich immer, wenn sich mal jemand für Beständeteile interessiert, die noch gar nicht Gegenstand von irgendwelchen Erforschungen waren; er/sie möchte auch niemandem etwas vorenthalten; wenn er/sie merke, jemand betreibt das wirklich ernsthaft, dann knie er/sie sich da schon mit rein; man habe aber auch schon Pleiten erlebt in der Praxis, es wird gesagt, das und das Thema, und man habe dann Dinge hergesucht und dann komme der Benutzer, man habe viel Zeit investiert in die Vorbereitung, um die Akten zu finden, um das wirklich Relevante vorlegen zu können, und dann habe er gar nicht das Interesse, was man eigentlich erwartet hat; wenn man jemanden hat, der sich wirklich dafür interessiert, dann mache das auch Spaß, da ziehe er/sie auch Kraft raus, es komme dann auch vor, dass einem gedankt werde

#### **l. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?**

-man arbeite schon nach dem Prinzip, bürger- bzw. benutzerfreundlich zu sein; XXX merkt an, dass es ihm/ihr am Herzen liege, dass die Leute zufrieden sind, dass sie sagen, ich wurde hier gut bedient, man hat mir eigentlich alles, was zur Verfügung stand oder wo sie mir helfen konnten, hatte ich das Gefühl, das hat man mir vorlegen wollen  
-bemerkt aber andererseits, dass er/sie mehr bewerten und erschließen möchte, da die Schere zwischen dem, was man übernommen hat, und dem, was bewertet und erschlossen ist, immer mehr auseinandergehe; beispielhaft verweist XXX auf die Übernahme einer mittleren zweistelligen Zahl an Fotos, diese habe man aber nicht erschlossen und dieses Fotoarchiv liege brach; der mangelhafte Erschließungsgrad gehe also zu Lasten der Benutzung, bspw. wenn ihm/ihr bei einer Anfrage zu be-

stimmten Fotos mitteilen muss, dass er/sie hier jetzt und auch in nächster Zeit nicht helfen könne; XXX merkt weiter an, dass dadurch auch die Recherchen [für Anfragen] viel zu lange dauerten, und darauf, dass das historische Archiv unter einer hohen Benutzerfrequenz leide; eine Beschränkung der Öffnungszeiten würde von der Stadtverwaltung nicht mit getragen: XXX würde gern nur drei Tage [statt momentan vier] öffnen wollen, um seine/ihre Kräfte auf eine bessere Erschließung zu konzentrieren; eine Umverteilung der Arbeiten zwischen den beiden Mitarbeitern mit dem Ziel einer stärkeren Aufgabenkonzentration ginge nicht, weil der/die Mitarbeiter/in z.T. schon an der alten Handschrift scheitere

-an anderer Stelle verweist XXX auf sein/ihr Verständnis des Archivs: man sei das öffentliche Gedächtnis der Stadt und er/sie möchte gerne etwas dazu beitragen

**m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-ad hoc fällt XXX nichts ein, was geändert werden müsste

**n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie seitens des Trägers konfrontiert?**

-der Träger erwarte, dass das Archiv immer verfügbar ist, immer geöffnet hat, durch seine/ihre eigene Abteilung (Bereich Hauptverwaltung/ Personalwesen) bekomme er/sie momentan aber leider wenig Unterstützung

-auf meine Nachfrage, welche Interessen der Träger mit dem Archiv verfolgt, ob das Archiv nur als Pflichtaufgabe angesehen werde, die man erfüllen muss, oder ob man das Archiv positiv versteht und auch für die Außendarstellung nutzt, führt XXX aus, er/sie habe sich mündlich und schriftlich gegen die Auffassung seiner/ihrer Abteilungsleitung wehren müssen, es gebe im Archiv keinen Bedarf für zusätzliches Personal, das historische Archiv sei nur eine freiwillige Aufgabe und man könne die Aufgaben auch mit Hilfskräften (Praktikanten, ehrenamtlichen Mitarbeitern) erledigen; der Druck komme von der eigenen Abteilung

-ganz wichtig sei in diesem Zusammenhang, im Gespräch mit Fachkollegen, auch mit dem Kreisarchiv, mit dem Verband sein zu können; das gebe ihm/ihr immer Kraft

**III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis**

**p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?**

1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails

-sei in seinem/ihrer Archiv angedacht, XXX verweist beispielhaft auf die Bestände-Übersicht und die digitalisierten gedruckten Adressbücher, die man online stellen und damit manches Benutzerbedürfnis befriedigen könnte; angedacht sei auch, Erschließungsinformationen online zugänglich zu machen; eine selbständige Suche der Nutzer im Internet vorab würde das Archiv massiv entlasten

-außerdem könnte man die Leistungen des Archivs für die Nutzer im Internet erläutern

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,

- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder
- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder
- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder
- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-merkt an, dass man immer auch berücksichtigen muss, was man für Mitarbeiter hat – fachlich, aber auch bezüglich ihrer sozialen Kompetenzen (Kontaktfreue, Vermittlungsfähigkeit); von daher sei das

vermutlich sehr stark archivabhängig, wie man den Personaleinsatz gestaltet
4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?
-favorisiert die Begleitung der Nutzer während der Benutzung über das Erstgespräch hinaus; er/sie hält daran fest, obwohl das ein Zeitaufwand ist; auf die nachgeschobene Frage, warum, antwortet XXX spontan, er/sie sei so; er/sie freue sich persönlich, wenn die Benutzer zufrieden rausgehen; eine Rolle spiele auch der Ruf des Archivs nach außen; deutet schließlich an, dass manche Benutzer, gerade Ortschronisten, wiederkommen und dass ein guter Kontakt auch im Interesse des Archivs sei
<b>q. Das Archiv der Ev. Kirche in Westfalen hat Standards für seine Handlungsfelder entwickelt Leitlinien auch für die Benutzung. Wie finden Sie das?</b>
-kann sich vorstellen, dass so etwas hilfreich ist, führt das aber nicht weiter aus; merkt an, dass so etwas hinzugezogen werden könnte, wenn man mal wieder jemanden ausbildet; meine Rückfrage, ob das nicht zu abgehoben oder zu theoretisch sei, beantwortet XXX mit nein
<b>u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?</b>
-nutzt Richtlinien dieser Art für eigene Arbeitsplatzaufzeichnungen, um zu sehen, was empfohlen wird; er/sie führt das aber nicht weiter aus
<b>w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?</b>
-stellt fest, er/sie bekomme auch, und verweist darauf, dass gute Kontakte z.B. zur Anreicherung des Sammlungsgutes führen (Abgabe von Fotos und anderen Dokumenten); außerdem verweist er/sie auf Wirkungen im Außenkontakt und der Außenwahrnehmung des Archivs (Einladungen, auf Veranstaltungen zu sprechen; Danksagungen in nahezu jeder Veröffentlichung zur Stadtgeschichte)
<b>x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?</b>
-Beratung gehört zur Benutzung dazu, ist insofern eine Kernaufgabe des Archivs
<b>IV. Inhalt</b>
<b>y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?</b>
1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?
-der Verweis auf andere Archive oder Stellen gehört für XXX zur archivischen Beratung dazu, gerade wenn man einem Nutzer nicht helfen könne -auch auf nicht erschlossene Bestände sollte aus XXXs Sicht verwiesen werden; er/sie nennt exemplarisch die Altregistratur und das historische Archiv der jetzt zu XXXXXXXXXX gehörenden Stadt XXXXX, wo er/sie schon Anfragen erhalte, er/sie gebe dann auch einen Zeitrahmen an, nach dem die Interessenten erneut anfragen könnten -auf die Rückfrage, dass man sich dann auch unter Druck setzt und ob man daher nicht lieber unterlassen sollte, solche Bestände zu nennen, reagiert XXX abschlägig, er/sie sei für Transparenz und würde erklären, warum die Einsichtnahme noch nicht möglich ist
2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen



explizit kommuniziert, dass er/sie noch neu [im Archiv] sei und man ihm/ihr etwas Zeit geben möge  
-gelernt habe er/sie auch durch den Austausch mit den Berufskollegen, er/sie habe einfach jemanden angerufen und nach der Praxis dort gefragt  
-da XXX FaMIs ausbildet, frage ich, inwieweit die Beratung Teil der Ausbildung ist: der/die Auszubildende habe mit dabei gesessen, wenn Besucher gekommen sind, und habe verfolgen können, wie XXX Besucher beraten hat; XXX habe hinterher in der Auswertung gesagt, warum er/sie die Leute so oder so beraten hat; selbständig beraten habe der/die Auszubildende nur einfache Dinge, die vertiefte Beratung für historische, wissenschaftliche Dinge habe er/sie nicht gemacht, soweit sei man nicht mehr gekommen

#### **hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?**

-Beratung sollte von fachlich eingewiesenen Kräften ausgeführt werden; das könne nicht jeder  
-XXX merkt an anderer Stelle an, er/sie brauche eine richtige Fachkraft, die er/sie auch mal vertreten könne; die Mitarbeiter/in habe schon Angst, wenn XXX in Urlaub geht, weil er/sie er/sie nicht vertreten kann [beschreibt die Überforderung u.a. im Feld der (komplexeren) Benutzerberatung]

#### **VII. Ausblick in die Zukunft**

#### **mm. Was können Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen?**

-XXX berichtet davon, Einführungskurse in die Arbeit im Archiv angeboten zu haben – für Schüler, auch für Lehrer, Heimatgeschichtler; die Rückmeldungen waren positiv

## Mitarbeiter 6 (MA6)

**Sparte:** Kommunalarchiv (Stadtarchiv)

**Archiv:** XXX

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Leiter/in des Archivs

**Ort:** Benutzerraum des Archivs im Neuen Rathaus, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 10:08 Uhr

**Dauer:** 03:25:56

### I. Eckdaten zum Archiv

#### a. Einsteigen möchte ich mit der Aufnahme einiger Daten zu Ihrem Archiv:

##### 1) Zahl der Mitarbeiter?

-1,65 Personalstellen etatisiert; 1 Archivleitung und 1 Archivassistentenstelle (dem FaMI entsprechend); dazu 1 Bundesfreiwilligenstelle, 2 geringfügig Beschäftigte, 1 Umschüler/in, 1 Semesterpraktikantenstelle (bezahlt, mindestens 5 Monate), die dem Archiv von der Personalverwaltung unregelmäßig zur Verfügung gestellt wird (Stand Sommer 2018)

##### 2) Ausbildungsstand?

-Leitung durch promovierte/n Historiker/in und Diplomarchivar/in versehen (FH Potsdam); Assistenz durch langjährige Praxis und Fortbildungen facharchivarisch professionalisiert; Umschüler/in in Ausbildung zum FaMI

##### 3) Öffnungszeiten?

-regulär 3 Tage, 1 Tag nach Vereinbarung, 1 Tag geschlossen: Montag 8:30–12; Dienstag 8:30–12/ 13–15:30; Donnerstag 9:30–12/ 13–18 Uhr; Freitag nach Vereinbarung  
-ursprünglich die der gesamten Stadtverwaltung; haben sich fürs Archiv binnen kurzem als nicht haltbar erwiesen insofern, als die Benutzungsquote das nicht weiter gerechtfertigt hat und zweitens die eigentlichen archivischen Kernaufgaben bei vier vollen Öffnungstagen nicht ernsthaft zu erledigen gewesen seien

##### 4) durchschnittliche Zahl der Nutzer im Lesesaal/ Woche?

-im Durchschnitt 2–3 pro Tag bei 3 Öffnungstagen in der Woche, somit 6–9 Personen pro Woche

##### 5) prozentualer Anteil wissenschaftlicher Nutzer [im Sinne meiner Definition]?

-Maximum ca. 10–15%

##### 6) durchschnittliche Zahl der Beratungen wissenschaftlicher Nutzer/ Woche?

-maximal 3–4 der 6–9 Personen pro Woche, Aufwand von 1–2 Stunden Beratungsaufwand pro Woche, allerdings jahreszeitenabhängig (Oktober–März Hochzeiten)

#### b. Welche Berührungspunkte haben Sie persönlich mit der Beratung?

-gemeinsam mit der Archivassistenten nimmt XXXXXXXX die Beratung hauptsächlich wahr; von den anderen Mitarbeitern sei das weder zu verlangen, noch dürften sie rechtlich gesehen in dieser Hinsicht großartig aktiv werden [XXXXXXX macht das „dürfen“ an der Arbeitsplatzbeschreibung/ am Arbeitsprofil fest; er/sie erwähnt dann Regelungen derart, dass z.B. ein Bundesfreiwilliger am Tele-

fon oder auch persönlich nicht im Namen des Archivs agieren darf, sodass das Archiv nicht auf persönliche Äußerungen festgelegt werden kann]; nichtsdestotrotz täten sie das gelegentlich und zwar mit ganz gutem Erfolg, je nachdem, in welchem Bereich sie eingearbeitet sind – bringt das Beispiel eines Semesterpraktikanten, der einen Bestand erschließt und dann auskunftsfähig ist und dann aus XXXXXXXXs Sicht auch gehört werden sollte; vom Prinzip her tragen jedoch 2 Personen die Hauptlast

## II. Organisation und Praxis

### c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung organisiert und in den Benutzungsprozess eingebettet?

-auf die Bitte, den Benutzungsprozess einmal zu beschreiben, gibt XXXXXXXX an, es sei nicht hochdifferenziert: die Benutzung beginne meistens mit einem Vorab-Kontakt (Aufnahme schriftlich oder mündlich – telefonisch oder im informellen Bereich, etwa durch Anfragen bei Veranstaltungen z.B. des lokalen Geschichtsvereins), bei mündlicher Anfrage werde der Nutzer gebeten, seine Frage schriftlich zu fassen und an das Archiv zu senden, was auch dazu diene, dass die Anfrage innerhalb des kleinen Kreises der Mitarbeiter zirkulieren kann

-die explizite Frage, an welcher Stelle im Benutzungsprozess man das Beratungsgespräch üblicherweise ansetzt, beantwortet XXXXXXXX wie folgt: persönlicher Besuch – i.d.R. vorangemeldet, erste Phase: die Akklimatisierung, d.h. Formalitäten: Benutzungsantrag ausfüllen, Datenschutzhinweise, Informationsmaterial bereitlegen, Findmittel als erstes, was schon verabredet war, vorlegen; sobald das passiert sei, etwa ½ Stunde bis maximal Stunde, komme der Moment, wo der Benutzer zumindest nach XXXXXXXXs Erfahrung realisiert, „a) das sieht gut aus, b) mäßig, ich bin enttäuscht oder c) das hat doch gar keinen Sinn hier, ich finde nichts bzw. ich weiß noch gar nicht, wie ich mich hier organisieren soll, weil das alles fremd ist für mich“; also sei etwa nach ½ bis 1 Stunde i.d.R. der Moment da, wo man wirklich tiefer ansetzen kann, wo er/sie tiefer ansetze; die Alternative, die auch genutzt wird, ist möglichst das am Anfang alles zu absolvieren in einem Ruck, seine/ihre Erfahrung gehe eher dahin, dass die Leute dann meistens überfordert sind bzw. sich noch nicht akklimatisiert haben und noch verwirrt sind, von dieser Provenienzfrage oder von der Tatsache, dass ihnen sofort erklärt worden ist, „also da werden sie hier aber Schwierigkeiten haben“, und da müsse man dann ansetzen; XXXXXXXX verweist darauf, dass das im Falle seines/ihres Hauses vielleicht einen besonderen Hintergrund hat: im WK II seien durch Bombardements über 70, 80% des Archivgutes verloren gegangen, entsprechend komme jeder wissenschaftlich Forschende im weitesten Sinne sehr häufig an Grenzen, diesen Schock könne man den Nutzern selten ersparen, dazu komme ein extrem hoher Erschließungsnachholbedarf und dass aus den provisorischen Findmitteln wie z.B. einer Abgabeliste für den Nutzer fast nichts hervorgeht; in einer Nebenbemerkung moniert XXXXXXXX die Qualität der Findmittel, wenn diese auf dem Niveau der Grunderschließung verblieben: für Nutzer, die nicht genügend historischen Spürsinn schon haben und genügend Zeit, sei eine niedrige Erschließungsqualität ein Verweis an die Tür, wenn man nicht versuche angemessen zu erläutern, warum und was das ungefähr bedeutet, was da [im Findmittel] steht, dann überlasse man den Benutzer einer weiteren Enttäuschung [über die Verlustproblematik hinaus], denn gerade die Lokalhistoriker seien nicht daran gewöhnt, aus solchen Findmittel-Qualitäten noch was herauszuziehen und die universitären Wissenschaftler inzwischen auch nicht mehr

-auf meine nochmalige Rückfrage nach dem Zeitpunkt des Gesprächs formuliert XXXXXXXX, seine/ihre Variante sei die, dass er/sie a) auf bessere Vorbereitung = schriftlicher Vorkontakt [setzt] („wo-rauf wollen sie hinaus? Bestände! haben sie das gesehen? Findmittel online! Vorausbestellungen!“) und b) nach der Akklimatisierungsphase den intensiveren Kontakt versuche aufzubauen; der Benutzer könne dann zunächst die Formalitäten absolvieren und sich einarbeiten; erst wenn er sich orientiert hat, hakt XXXXXXXX ein, er/sie frage dann auch, wie der Nutzer das Thema methodisch angehen will, welche Quellengattungen er im Visier hat; der Zugang des Kollegen/der Kollegin sei eher, das möglichst am Anfang ausführlich zu gestalten, das habe auch etwas mit dem Arbeitsrhythmus zu tun: der Kollege/die Kollegin sei viel stärker in die Beantwortung schriftlicher genealogischer

Anfragen eingebunden, das sei eine verantwortungsvolle Sache und problematisch, wenn man da ständig herausgerissen wird, daher berate er/sie lieber gleich umfassend; mit Akklimatisierung beschreibt XXXXXXXX die Phase, die besonders für archivfremde Personen, für die schon die Atmosphäre in einem Archiv, die besonderen Verhaltensregeln usw. neu sind, wichtig ist, nach der sich die Verunsicherung ob des vielen Unbekannten etwas gelegt hat, für solche Nutzer ist schon das Ausfüllen des Benutzerantrages neu und leicht verunsichernd

#### **d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?**

-eine Lesesaal-Aufsicht im klassischen Sinne gibt es nicht; meine Rückfrage, ob das für die Archivare ein Handicap sein kann, weil man öfter mal direkt angefragt wird, wenn es keine zwischengeschaltete Lesesaal-Aufsicht gibt, bestätigt XXXXXXXX; wenn man alleine ist, werde der Tag an den Benutzungstagen regelmäßig „zerschossen“, es sei weniger systematische Sacharbeit möglich, geschweige denn Erschließung, auf der anderen Seite bedeute das, dass man schneller verfügbar für den Nutzer ist, der sich vergleichsweise persönlich betreut fühlen könne und direkt mit dem/der Leiter/in sofort sprechen könne, was viele auch gerne täten – XXXXXXXX spielt auf die [auch von anderen Fachkollegen beschriebene] Auffassung mancher Kunden an, dass sie nur, wenn sie mit dem Leiter sprechen, eine Auskunft bekämen, das versuche er/sie gerne abzubauen

-jeder Kollege, der im Eingangsbereich sitzt, sei und solle in der Lage sein, angemessen zu empfangen und angemessen die ersten fünf Minuten der Beratung zu absolvieren, sodass der Benutzer das Gefühl bekommt, „hier werde ich mit meiner Frage ernst genommen, selbst wenn ich noch nicht richtig weiß, was ich eigentlich will bzw. wie ich da rankommen kann“

#### **e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?**

-einen irgendwie standardisiert geregelten Personaleinsatz bei der Beratung könne man sich nicht leisten; insofern sei von Organisation auch nicht ernsthaft die Rede, sondern nur von organischen Verhaltensweisen: wenn die beiden Festangestellten im Haus sind, dann spielen sie sich je nach Auftragslage und Zeitbudget und Priorität diese Aufgabe zu, anders gehe das nicht (z.B. wenn man sehe, dass der/die Leiter/in oft auch gerade an benutzungs-offenen Tage durch irgendwelche Sitzungen in Anspruch genommen wird)

-einen organisatorischen Grundzug beschreibt XXXXXXXX dann doch: klar sei, dass wenn jemand explizit als wissenschaftlicher Benutzer kommt, dass sich um diesen dann i.d.R. eher XXXXXXXX kümmert, und dass wenn jemand als Heimatforscher, Lokalhistoriker usw. kommt, sich um diesen i.d.R. eher der Kollege/die Kollegin kümmert, weil diese/r schon im 30. Dienstjahr steht und infolgedessen sehr viel mehr Hintergrund habe und sehr viel mehr Leute aus dieser Klientel kenne

-bei der Beratung werde vom jeweils Beratenden dann schnell entschieden, ob man noch jemanden hinzuzieht oder Informationen zusätzlich einholt, z.B. von einem Praktikanten, der einmal einen Bestand bearbeitet hat

-zusammenfassend XXXXXXXX nochmals: die Beratung sei eher ein organisches Zusammenspiel zweier aufeinander angewiesener Organe, als dass es organisatorisch irgendwie gefasst wäre, das könne man sich mit zwei Personen plus x nicht leisten

#### **f. Normalerweise gibt es vor dem Besuch schon einen schriftlichen Kontakt. Wie ist bei Ihnen die Anfragenbearbeitung mit dem Gespräch verknüpft?**

-die schriftliche Anfrage vorab sei üblich; wenn der Kollege die Beratung übernimmt, der nicht vorab in Kontakt mit dem Nutzer stand, findet der Wissenstransfer so statt, dass die Anfragen via Postbuch registriert [und damit wiederauffindbar] sind und dass der betreffende Schriftwechsel dem Beratenden dann vorliegt; auf dem Schriftwechsel in Papierform würden dann auch Bestände, die ggf. in Frage kämen, notiert oder Aspekte, auf die der Nutzer noch hingewiesen werden muss usw.; die Kommunikation zwischen den Kollegen im Interesse des Nutzers werde auf diese Weise i.d.R.

schriftlich gesichert, es könne kurzfristig aber auch telefonisch eine Verständigung geben  
-auf meine Anmerkung, dass man in anderen Archiven versuche, den Nutzer auf Tage zu lenken, an denen der Mitarbeiter, der die Beratung am besten übernehmen sollte, auch da ist, bemerkt XXXX-XXXX, dass das gelegentlich auch vorkomme und dass das sinnvoll sei

**g. Welche internen Regelungen oder Absprachen zur Durchführung der Beratung gibt es bei Ihnen?**

-es gebe nicht wirklich interne Verabredungen

**h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?**

-extremer Nachteil, großer Optimierungsbedarf; man habe nur drei Räume, in denen die Beratung stattfinden kann: der Eingangsbereich [Büro mit mehreren Arbeitsplätzen durch das der Zugang zum Benutzerraum erfolgt], dort findet die Beratung meist statt, da andernfalls Benutzer, die schon da sind, gestört werden; der Benutzerraum, wenn noch keiner da ist; das Büro des Archivleiters/der Archivleiterin seltener, aber in bestimmten Situationen, bspw. wenn es um sensible Daten geht oder sich jemand nicht traut, aus sich herauszugehen, oder wenn die anderen Räume zu stark belegt sind; es gebe jedoch keinen wirklichen Beratungsbereich, wo man sich entspannt als Benutzer niederlassen und komplizierte oder schwierige Fragen erörtern kann

**i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?**

-alle Hilfsmittel, die man verwenden kann, befinden sich im Benutzerraum: Handbibliothek, Findmittel, Adressbücher; der Zugriff muss in Präsenz anderer Benutzer möglich sein

**j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?**

-Beratung werde effektiv nicht dokumentiert, als Grund dafür gibt XXXXXXXX an: keine Zeit; das Minimum werde auf dem schriftlichen Vorgang notiert (Fragen, Ersthinweise auf Literatur, Bestände usw.), ein Ergebnis werde nicht fixiert; der schriftliche Vorgang wird nach einiger Zeit kassiert  
-XXXXXXX bemerkt noch, er/sie würde sich wundern, wenn das größere Häuser umfänglicher täten

**I. Welchen Stellenwert haben Benutzung und Beratung im Zusammenhang der anderen Aufgaben in Ihrem Archiv?**

-XXXXXXX merkt kritisch an, dass das Motto öffentlichkeitswirksam und benutzerfreundlich hoch drei für die meisten kleineren und mittleren Archive nicht gelten könne, weil diese kein Heer an Mitarbeitern im Rücken hätten, das sich um die Erschließung kümmert; man müsse zudem in Betracht ziehen, dass zumindest in XXXXXXXX in vielen Kommunen die Archive der Kommunen in Personalunion mit dem Standesamt oder ähnlichen Einrichtungen geführt werden  
-zur Frage der Priorisierung bei den archivischen Fachaufgaben formuliert XXXXXXXX, dass sein/ihr Archiv nach seinem/ihrer Dafürhalten in mehrere Richtungen massiv aufgebaut/ ausgebaut werden sollte, weil es extrem hohe Defizite aufweise, die wiederum, ohne Schuld des Archivs, aus der Vernichtungssituation 1945 herrührten; diese Vernichtungssituation könne man nur kompensieren, indem man massiv auf Erschließung setzt und diese Erschließung mit den modernsten Möglichkeiten sobald wie möglich an die Nutzer heranbringt, weil das auch die neuere Generation sei, die das verlangt, und die andere Findmittel nicht mehr zur Kenntnis nimmt; zum zweiten sollte das Archiv in die Beratung und in den persönlichen Kontakt strategisch investieren, weil über diese Online-Findmittel hinaus die Verunsicherung oder das mangelnde Hintergrundverständnis für das, wie Archive arbeiten, wie Archive zustande kommen, wie man in Archiven arbeitet, tendenziell schnell und zügig abflacht [gemeint ist eigentlich, dass die Verunsicherung und das mangelnde Verständnis im Zunehmen begriffen sind]; selbst wenn man also alle seine Bestände mit einem sauberen Online-Findbuch

oder wenigstens einer PDF-Abgabeliste im Netz hätte, habe man als Archiv, wenn man die Nutzer nicht verlieren wolle, einen erhöhten Erläuterungsaufwand, wenn die Erschließungs- bzw. die Findmittelqualität schlecht sei bzw. das Nutzerverständnis von archivischer Überlieferungsbildung das nicht hergibt; schließlich müsse er/sie in XXXXXXXXXX massiv auf die Überlieferungsbildung und die Überlieferungssicherung setzen; also: Erschließung möglichst technisch, zweitens Benutzerberatung konkret und sehr persönlich aufgrund der Veränderung der Nutzervoraussetzungen, drittens Überlieferungsbildung und -sicherung (um die Grundlagen für das künftige Archiv zu legen, was man nur mit einer intensiven Vorfeldarbeit, entsprechenden Räumen tun könne) seien die Prioritäten; wie die untereinander gewichtet werden, könne XXXXXXXXXX nicht sagen, weil das stark von der Tatsache zwei plus x Personen, Zeitbudget, Begrenzungen durch zeitliche und räumliche Engpässe abhängig sei, sodass er/sie das nicht zu priorisieren wage

-merkt noch an, dass er/sie aus der Analyse des Ist-Standes heraus ein großer Fan von Bestandserhaltung sei: wenn Forschung überwiege und auf Kosten der Bestandserhaltung gehe, wenn also Benutzung [in der Priorität] überwiege, und das sei in XXXXXXXXXX durchaus der Fall gewesen, dann schade das der Substanz und dem Archiv, strategisch gehe das schief, d.h. aber nicht, dass er/sie die Benutzung herunterfährt, sondern das könne nur heißen, man muss die Bestandserhaltung herauf-fahren, ohne dass der Benutzer das merkt; das dürfe man nicht gegeneinander ausspielen

-an anderer Stelle bemerkt XXXXXXXXXX, er/sie würde gern mehr beraten und intensiver, er/sie habe die Bremse [Zeitdruck] im Kopf; was er/sie an Zeit für die Bewältigung verwaltungsinterner Aufgaben, die nicht archivrelevant sind, aufbringen müsse, sei nicht erträglich; [bringt Beispiel:] wenn man sich zu Buchhaltern zweiter Klasse ausbilden muss, damit man 3,50 Euro anweisen kann, die der Nutzer mal für seine paar Kopien dort bezahlen muss, dann sei das alles Zeit, die den Benutzern verloren geht; der Verwaltungsaufwand expandiere enorm auf Kosten der Benutzung; die Benutzung sei der weichste Faktor unter den ganzen Kernaufgaben, alles andere könne er/sie abfangen, weil er/sie das delegieren kann – ein geringfügigen Beschäftigten zum Magaziner, eine Semesterpraktikantin zur Grunderschließerin, einen Umschüler könne er/sie zu seinem/ihrem Nachfolger aufbauen, aber die Benutzungsberatung bleibe auf ihm/ihr und dem Kollegen/der Kollegin hängen, und richtig so, denn diese mache ja auch Spaß und man habe einfach das Privileg, dass wir die meisten Informationen und das Arkanwissen gespeichert haben; wenn er/sie aber in Sitzungen und anderem „Verwaltungskäse“ festhänge, dann sei das äußerst unzufrieden stellend und die Benutzerberatung sei diejenige Kernaufgabe, die dann leidet

**m. Wenn ich Sie um eine persönliche Einschätzung bitte: Wie bewerten Sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-der schwierigste Punkt in der Beratungspraxis vor Ort sei, dass es grundsätzlich keine hinreichenden Raumoptionen gibt (Benutzung durch unterschiedliche Benutzer, Zugriff auf Beratungshilfsmittel, Reproduktionen via Scanner, Durchgang zum Büro XXXXXXXXXs und Magazin – alles spielt sich im Benutzerraum ab, zudem befindet sich dort auch noch ein Arbeitsplatz für eine Kraft)

**n. Stichwort Archivträger: Mit welcher Haltung in Bezug auf die Benutzung durch Externe sind Sie seitens des Trägers konfrontiert?**

-bestätigt, dass gerade in kommunalen Archiven der Träger auf den Kundenkontakt schaut, der Bürger im Mittelpunkt steht, und ergänzt, dass die Erschließungsquote von der Verwaltung nicht wirklich abgefragt werde; bemerkt, ob die Erschließungsquote eine statistisch erfasste Zahl in kommunalen Archiven wäre und daraufhin möglicherweise auch haushalterische Entscheidungen getroffen würden, das wäre für ihn/sie außerordentlich interessant, er/sie glaube es nicht; die Verwaltung interessiert das aus XXXXXXXXXs Sicht nicht, aber die interessiert sich dafür, wie viele Benutzer da waren

-meine nachgeschobene Bitte, die Interessen, die Haltung des Archivträgers gegenüber der Benutzung und speziell der Beratung einmal zu beschreiben, beantwortet XXXXXXXXXX wie folgt: das Kern-

Interesse scheint ihm/ihr bürgernahe Serviceleistung zu sein, so viel und so intensiv wie möglich, damit die bürgerschaftliche Akzeptanz entsprechend auch Wirkung zeigt, sprich in Presse und Diskussionen es nicht heißt, das Archiv – von dem sieht und hört man nix, was machen die überhaupt dort, die tun ja nichts oder so etwas; zweitens werde hier, und das sei sicher auch vergleichbar mit anderen Kommunen, viel Wert auf aktive archivpädagogische Aktivitäten gelegt, also alles, was unter dem Rubrum Öffentlichkeitsarbeit registriert werden kann, genießt Priorität, ob er/sie hier 10 Bestände erschließe und online stelle, das merkten wenige, ob er/sie zweimal im Jahr einen Tag der offenen Tür durchführe, keine Überraschung, das merkten mehr, aber das goutiere die Verwaltung sehr viel mehr und stelle dafür unter Umständen sogar mehr Mittel bereit, also die Verwaltung sei stark an breiter Öffentlichkeitswirkung interessiert; und noch mehr sei sie drittens daran interessiert, dass das Archiv optimale Zuarbeit zu den musealen Veranstaltungen oder museal, erinnerungskulturell einstuftbaren Veranstaltungen liefert bzw. gemeinsame Projekte, Publikationen macht; im Zentrum des Trägerinteresses stehe: öffentlichkeitswirksame Selbstdarstellung der Stadt qua historische Publikationen, Veranstaltungen oder Ausstellungen [schildert als Hintergrund, dass man in musealer Hinsicht in XXXXXXXXXX ein regionales Ballungszentrum habe, zu dem auch die Gedenkstätte X gehöre, es gebe also sehr viel Interesse an der Frage, wie gehen wir mit unserer Geschichte um, und sehr viele Institutionen, die bedient werden müssten, zudem erzeugten die immensen Archivgutverluste im WK II eine unheimliche erinnerungskulturelle Fixierung]

-für Details rund um die Benutzung interessiere sich beim Träger niemand, Ausnahmen sind vielleicht kritische Fälle in der Benutzung [gemeint sind Beschwerden bei strittigen Fragen z.B. rund um den Datenschutz, Beglaubigungsgesuche oder Nachweisgesuche preußischer Herkunft von Reichsbürgern]

-bemerkt schließlich, dass das Archiv haushalterisch so vernachlässigt worden sei, dass es gar nicht in den Fokus irgendwelcher Kürzungswellen kommt, weil es ja sowieso nicht viel ausgibt, aber dass es inzwischen zu einem nennenswerten Einkommensfaktor geworden sei [Hintergrund Personenstandsregister], das sei der Punkt, wo man als Archiv ansetzen könne: man erarbeite in XXXXXXXXXX Einnahmen, die den gesamten Sachkostenhaushalt des Archivs im Jahr erreichten

### III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis

#### p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?

1) man könnte die Beratung entlasten, auch verkürzen, indem man die Nutzer vor dem Besuch besser informiert, z.B. im Internet/ durch standardisierte Mails

-Entlastung von Beratung durch Bereitstellung von Informationen im Internet ist nach XXXXXXXXXX durchaus ein Weg, aus seiner/ihrer Sicht sei es aber verfehlt, wenn man daran die Hoffnung bände, dass sich dadurch Beratung weitestgehend oder auch nur substantiell erübrigen würde, das sehe er/sie gar nicht; auf meine Rückfrage, inwieweit die Bereitstellung von Informationen in anderer, z.B. stärker visualisierter Form, durch kartographische Darstellungen etwa, nützlich sein könnte, bemerkt XXXXXXXXXX, dass er/sie das für eine gute Idee halte, dass das aber einen Grenznutzen habe, der sehr schnell erreicht sein dürfte, weil kleinere und mittlere Archive das nicht ohne weiteres können und weil ein landeshistorisch erfahrener Archivar dazu auf Wunsch auch Auskunft geben könne; XXXXXXXXXX formuliert die Auffassung, dass die persönlich im Gespräch vermittelte Information für viele Nutzer attraktiver und sogar vertrauenswürdiger sei, er/sie unterlegt das durch ein Beispiel zur Geschichte eines provenienzmäßigen Misch-Bestandes, das zeigt, dass die bloße Beschreibung oder grafische Darstellung im Internet im Vergleich zur mündlichen Erläuterung von stark begrenzter Aussagekraft ist; es stelle sich auch die Frage, ob der Aufwand, Dinge durch interaktive Karten im Internet zu vermitteln, im Hinblick auf den wohl begrenzten Nutzen gerechtfertigt sei; meine Rückfrage, ob sein/ihr Plädoyer sei, an der qualitätvollen persönlichen Beratung festzuhalten und nicht zu viel Energie und Mittel in Ersatzformen zu investieren, korrigiert XXXXXXXXXX dahingehend, dass er/sie es nicht so als Alternative formulieren würde, es müsse ausgeglichen sein,

aber die Benutzerberatung sei der weichste Faktor in dem ganzen Kernaufgaben-Sortiment und er/sie würde [strategisch im Hinblick auf die Archiventwicklung] lieber die Auswertung zurückfahren, sogar eher sagen, man gibt so eine Zeitschrift [die vom Archiv herausgegeben wird] auf, als dass er/sie nicht strategisch-langfristig auf diese weiche benutzungsintensivere Form setze, weil er/sie annimmt, er/sie kann mit bestimmten Standardleistungen den Leuten entgegenkommen, aber ohne das Benutzungsgespräch, in dem er/sie herauskitzle, wohin der Forscher will, wird es eher schief ausgehen, d.h. man habe vielleicht eine supertolle Webpräsenz, Findmittel, interaktive Karten, aber die Geschichte sei viel zu vielschichtig und zu feingliedrig, als dass persönliche Benutzerberatung unter Ausgrabung dessen, was der Nutzer wirklich will, was er vielleicht noch gar nicht weiß oder sich noch nicht im Klaren drüber ist, dadurch auch nur halbwegs adäquat ersetzt werden könnte; XXXXXXXX ergänzt schließlich noch, dass er/sie das Kaprizieren auf die persönliche Beratung besonders bei mittleren und kleineren Archiven als mehr oder weniger unvermeidlich ansieht, weil diese so viele Chancen für die Online-Stellung nicht hätten und so viel nicht am Telefon beraten könnten -weist an anderer Stelle darauf hin, dass Wissenschaftler im engeren Sinne immer seltener kommen, das sei bei einem so kleinen Archiv aber nicht verwunderlich; je mehr man an Informationen im Internet zur Verfügung stelle, desto mehr fände auf der schriftlichen Ebene statt, die Leute könnten besser planen und seien froh, weil sie dann eben nur diesen halben oder einen Tag kommen müssten; das Beratungsgespräch sei dann eines, was mehr sozialeren Charakter hat: der Benutzer muss sich wohl fühlen, er weiß schon was er will und es liegt auch alles bereit -dem a.a.O. beschriebenen Problem, dass die Forscher gerade online nicht verfügbare Literatur zusehends weniger zur Kenntnis zu nehmen scheinen [vgl. aa.], versuche man durch Indizierung entgegenzuwirken: über das Internet könnten die Leute dann sehen, dass selbst in einem abseitigen lokalhistorischen Archivblättchen wichtige Erkenntnisse publiziert sein können

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-ein Ansatzpunkt kann nach XXXXXXXX eine stärkere Schwerpunktsetzung beim beratenden Personal insofern sein, dass nicht alle alles machen, sondern einer verstärkt eine Benutzergruppe oder bestimmte Beständegruppen übernimmt und der andere andere Gruppen; XXXXXXXX merkt allerdings an, dass dafür wenigstens ein Personalbesatz von 3–5 Leuten nötig sei; im Bereich Familienforschung hält XXXXXXXX einen ständigen Beraterwechsel für negativ: Familienforschung, wenn sie denn so einen hohen Rang einnimmt, z.B. bei Kirchen- oder kommunalen Archiven nach 2009, sollte jemanden haben, der nicht ausschließlich, aber vorrangig dergleichen bearbeitet und infolgedessen auch ein Vertrauensverhältnis, kein Abhängigkeitsverhältnis oder gar mehr, zu den Kunden aufbauen kann; andererseits die Kernüberlieferung, die den Archivträger ausmacht, also z.B. ein Landeskirchenamt oder eben eine Stadtverwaltung, braucht eine Person, die sich, weil sie im Vorfeld dann auch sehr stark aktiv sein müsste, dieser Beständegruppe, diesem Kern des Archivs, bevorzugt annehmen kann, d.h. die im guten, engen Kontakt zum Vorfeld, sprich zu den Fachämtern und zu den Schriftgutverwaltungsbeauftragten des entsprechenden Fachamtes, haben, auch Zeit dafür haben, Kontakte aufbauen, in beiden Fällen komme es auf gute Kontaktfähigkeit und häufige Präsenz an, und die zum anderen sattelfest sind in der Kernorganisation selber, also die sich weniger um familienbiografische Standards oder Typenbildung kümmern müssen, sondern besser beraten können sowohl die Verwaltungsmitarbeiter als auch die Wissenschaftler, die sich dann möglicherweise dafür interessieren; XXXXXXXX hält also eine Konzentration auf zwei Hauptnutzungs- und Hauptüberlieferungsstränge, aus denen auch die meisten Nutzer kommen [Familienforscher und Wissenschaftler], für möglich, wenn die nötigen Personalressourcen vorhanden sind -die Zuweisung der Beratung an einen bestimmten Mitarbeiter hält XXXXXXXX nicht für gut bzw. in kleinen Häusern für nicht umsetzbar; maximal hält er/sie den verstärkten Einsatz für angezeigt,

wenn man eine besonders kommunikative, junge Person habe, die fachlich ausgebildet ist oder wird; diese würde er/sie in dieser Funktion sofort einsetzen, weil sie dann die Chance hat sich fortzubilden im direkten Kontakt mit egal welchen Benutzern, gewinnt also an Erfahrung, muss die verschiedenen Bereiche stärker kennenlernen, um gut beraten zu können, ist also eine potentielle Generalistin oder ein Generalist, der auch Führungsfähigkeiten übernehmen könnte, oder aber man setze eher darauf, das ist nur eine Übergangsphase, damit lernt man den Betrieb kennen und dann wird ausgetestet, in welchem Bereich findet die Person sich besser zurecht, mit welcher Benutzer-gattung kann sie besser umgehen – hat sie die psychotherapeutischen Fähigkeiten, um Familienforscher gut zu behandeln, oder hat sie die Durchsetzungsfähigkeit, um den Fachämtern klar zu sagen, was illegale Ablagen sind und dass die nicht bestehen dürfen

-die Frage, wer in einem Fall die Beratung übernehmen sollte, sei eine Steuerungsfrage insofern, dass die Archivleitung Bescheid wissen muss, wo die Stärken und Schwächen bestimmter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen, die wiederum an dem Punkt [bei Schwächen] nicht einzusetzen wären, weil sie da keine Hintergründe haben oder kein aktivierbares Wissen; [Bsp.:] wenn man weiß, man hat eine Mitarbeiterin, die Russlanddeutsche ist, dann werde man die selbstverständlich in die Richtung treiben, dass sie versucht sich fitzumachen für alle Fragen personen-/ familiengeschichtlicher Forschung im Bereich Vertreibung, Zuwanderung, Migration, weil sie nicht nur sprachlich, sondern auch von der biographischen Seite her ansatzweise eine Tangens zu Leuten, die diese Frage umtreibt, hat, wenn sie wiederum nicht Englisch spricht, ist sie für diese Sache auch nicht geeignet

3) eine Idee wäre auch, immer zu Wochenbeginn eine Teambesprechung zu den Benutzungstagen durchzuführen? ad hoc-Situationen würden vermieden, man könnte sich vorbereiten, das Personal nach Kapazitäten einsetzen

-bemerkt an anderer Stelle, dass der beständige mündliche Austausch im Team, der sich in seinem/ ihrem Haus aufgrund der extrem kurzen Distanzen gut bewerkstelligen lasse, ein Steuerungshebel sei, mit dem er/sie arbeiten kann und arbeiten muss, weil das Zeitbudget wiederum so limitiert sei, dass XXXXXXXX das schon deshalb braucht, um sich für Verwaltungstätigkeiten, für Sitzungen, Tiefenerschließungsmaßnahmen überhaupt ein Zeitbudget erarbeiten oder aufrechterhalten zu können

4) was halten Sie von einer begleitenden Nutzerbetreuung, die über eine Erst- oder Einmalberatung hinausgeht?

-sieht die Notwendigkeit einer Betreuung oder Begleitung der Nutzer über das orientierende Erstgespräch rund um die Formalia hinaus, weil man sich das gar nicht anders leisten könne: wenn jemand sich nicht orientieren kann und sich nicht ernstgenommen fühlt, habe man diesen Menschen verloren; XXXXXXXX formuliert: „Es sind meine Kunden, ich muss sie halten, jeder, der zweimal kommt, ist ein Beitrag zu meiner Leistungsbilanz am Ende des Jahres. Das ist ein sehr kleines Archiv und jedes kommunale Archiv kämpft naturgemäß, zumal in heutigen Zeiten, um Benutzer, weil die Benutzer seltener werden, die Alterspyramide verändert sich, die Lesefähigkeiten gehen rapide zurück, es gibt extrem viel Forschungsüberhang, alles scheint erforscht, alles scheint bekannt, stimmt ja nicht, aber den Eindruck können manche Leute haben. Infolgedessen müssen wir gegenüber unserer vorgesetzten Behörde auch nachweisen, wir sind für die Bürger da, wir machen was und die Bürger kommen gerne. Deshalb muss ich anders als ein Staatsarchiv oder ein großes Kirchenarchiv oder vergleichbare Bistumsarchive doch deutlich stärker darauf setzen, wer gut beraten sich fühlt, wer sich gut akklimatisiert fühlt, begleitet wird in seiner Forschung, kommt gerne wieder oder verbreitet zumindest keine schlechten Geräusche.“

-meine direkte Rückfrage, ob man das nicht auch über höhere Erschließungszahlen haben und gegenüber dem Träger argumentieren kann, kontert XXXXXXXX mit dem Hinweis, dass man mit Zahlen argumentieren könne, das aber nur unter der Voraussetzung, dass erhöhte Erschließungszahlen der

Verwaltung etwas bedeuten

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?**

-grundsätzlich sei er/sie auch ein/e Freund/in von Fixierungen der Handlungsmuster oder -anleitungen, die in einem archivischen Betrieb erforderlich sind, sobald das über eine gewisse personelle Größe hinausgeht [verweist auf Verzeichnungs- oder Magazinierungsrichtlinien oder Dienstabweisungen zu anderen Fragen, die personenübergreifend einheitlich geregelt werden müssen]; man komme auch nur dazu, wenn der Betrieb eine gewisse Diversifizierung überhaupt erst erreicht hat; wenn ein Archiv die Grundfragen geklärt hat, die Dinge laufen, die Leitung Nerven und Zeit hat, sich mit solchen Fragen zu beschäftigen oder wenn etwas schiefgelaufen ist in der Vergangenheit, dann findet XXXXXXXX das nicht überbürokratisiert; es bleibe zudem immer nur eine Handreichung, die von lebendigen Menschen umgesetzt werden muss und die könne man nicht so uniformiert abrichten, dass das alles so passiert, wie es im Papier steht; aber es könne hilfreich sein; er/sie würde auch auf so eine Idee kommen, wenn er/sie ein großes Haus hätte, aber wahrscheinlich relativ spät

**r. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Es gibt Archive, die die Nutzung sehr stark rationalisiert haben. Alles, was über eine knappe Einmal-Beratung hinausgeht, könnte gebührenpflichtig sein. Wie fänden Sie das?**

-in Bezug auf das Verhältnis Leistungen/Gebühren bemerkt XXXXXXXX: im gewissen Sinne sei er/sie sogar dafür und versuche das den KollegInnen auch nahe zu bringen, dass die, die dafür effektiv bezahlen, für die Beratungsleistung, die Erläuterung, für das Verständnis für ihre familiengeschichtlichen Probleme, dass die tendenziell ausführlicher beraten werden als diejenigen, die öffentlich alimentierte Leute sind und es besser wissen könnten, weil sie das nötige Instrumentarium dafür auf der Universität gelernt haben, was für die Heimatforscher so nicht gilt, was für die Familienforscher noch viel weniger vielleicht gilt, aber öffentlich alimentierte Wissenschaftler im engsten Sinne, von denen müsse man auch mehr erwarten können, dass sie ihre Fragen besser zuspitzen, und denen gegenüber müsse man nicht so viel Loyalität an den Tag legen wie gegenüber der Klientel an Stadt- und Heimat-, Hobbyhistorikern, die man brauche, wenn man diesem Archiv Fleisch an die Knochen bringen will durch Nachlässe, Sammlungen, zeithistorische Interviews, Bilder, Fotografien, all das, was die viel besser an Land ziehen und gesammelt haben, als das ein Archiv kann, und das sei ja eine Hauptaufgabe der Überlieferungsbildung, dass man dieses Klientel nutze, um die Knochen der reinen Behördenüberlieferung mit Fleisch zu versehen; abschließend merkt XXXXXXXX noch an: wenn die Familienforscher 70% und mehr der Nutzer stellen und dafür Geld auf den Tisch legen müssen, dann könne er/sie nicht mehr nachvollziehen, weshalb das nicht auch Auswirkungen auf die mindestens gleichwertige Würdigung als Benutzer = Beratungskunden erfahren soll; merkt kritisch an, dass er/sie das Argument des öffentlichen Nutzens durchaus nachvollziehen kann, es gelte aber nur dann, wenn er/sie das Belegexemplar auch auf den Tisch bekomme, hier moniert er/sie die allgemein sehr mangelhafte Bereitschaft, er/sie erwarte nicht dicke Bücher oder Sonderdrucke, aber ein Digitalisat des Aufsatzes oder ein Link zu dem online gestellten Forschungsergebnis müsste die Gegenleistung wenigstens sein

**t. Es könnte die Neigung geben mehr zu tun, als es das Zeitbudget eigentlich hergibt. Ist das tatsächlich eine Gefahr – gerade in kleinen Archiven ohne Benutzungsabteilung?**

-XXXXXXX verweist bei der Problematik des begrenzten Zeitbudgets, den Umstand, dass man bei der Beratung zuweilen auch unter Zeitdruck stehe, auf die Tatsache, dass manche Benutzer in ihrer Beanspruchung der Mitarbeiter auch übers Ziel hinausschießen, weil sie davon ausgehen, „ein/e promovierte/r Historiker/in [Archivleitung] muss sich ja dafür extrem interessieren, was mich interessiert“; auf meinen Einwurf, dass man also Strategien entwickeln müsse, um sich abzugrenzen, er-

widert XXXXXXXX: die andere Seite sei wiederum die, das Archiv braucht die Loyalität bzw. die positive Rückmeldung seitens der Nutzer, das Archiv könne nur professioneller, besser und kundenorientierter werden, wenn der Benutzer das Interesse bzw. die Rückmeldung bekommt, aha, ich werde hier ernstgenommen und man hört auf das, was ich sage bzw. man folgt mir, man berät mich wirklich; hält fest, es gehe v.a. um die positive Energie; er/sie könne sich in diesem Archiv gar nicht erlauben, Benutzer abzuwimmeln oder auflaufen zu lassen, ob sie nun Heimatforscher sind oder Familienforscher schon gar nicht und Wissenschaftler ohnehin nicht, weil er/sie sich als Wissenschaftler/in dieser Klientel sehr verbunden fühle, das heiße aber nicht, dass er/sie sich nicht darüber ärgern muss, dass ihm/ihr die Zeit gestohlen wird, weil jemand glaubt, mit dem/der kann ich jetzt stundenlang über mein letztes Masterarbeitsthema reden, was durchaus sein könne, aber das zerstöre ihm/ihr den Arbeitstag; man müsse auf die Kunden eingehen, denn sie sind Kunden oder Bürger der Stadt sogar und sie haben berechtigte Anliegen und sie bezahlen sogar dafür

**u. Wie könnte man ihr begegnen? Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-XXXXXXX hält grundsätzlich fest, dass die Arbeit und die Handreichungen, die die BKK macht, außerordentlich wichtig seien, insbesondere die Veranstaltungen und die Fortbildungsveranstaltungen, genauso wie bestimmte Handreichungen sehr hilfreich sind; was er/sie befürchte und hier [in Bezug auf sein/ihr Haus] sehe, ist, dass schon auf diesem Niveau weder Zeit noch Nerven existieren, um auch nur über diese Handreichung zu diskutieren, geschweige denn zu versuchen sie umzusetzen; verweist hier am Beispiel des Fördermittelmarktes auf ein grundsätzliches Dilemma: „Wenn Sie keine Ressourcen haben, um Anträge zu stellen, können Sie auch kein Geld einwerben, wenn Sie keine Zeit haben, sich Gedanken zu machen um die Frage, wie qualifiziere ich meine Tätigkeit in puncto x, y, z, dann ist das schön, wenn Sie mal auf die BKK-Seite sehen und klicken dort herunter und was es da alles Schöne gibt, aber es tritt nicht ins Leben.“; das sei in puncto Handreichung betreffend Benutzerberatung der Fall; XXXXXXXX setzt Handreichungen an anderer Stelle ein, er/sie greift auf solche zurück, die ihm/ihr sagen, was zu tun ist, um für bestimmte Arbeiten, die man auslagern muss, Geld einzuwerben; in der Benutzerberatung würde er/sie solche Handreichungen als Steuerungselement für Abläufe nicht einsetzen, diese werde so gemacht wie beschrieben und nicht unbedingt informiert durch so eine Handreichung; er/sie habe auf absehbare Zeit auch keine Zeit, um mit den Kolleginnen und Kollegen das zu machen, da gebe es andere Prioritäten

**w. Mal anders gedacht: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv?**

-sieht zwei Vorteile für das Archiv, erstens: Steigerung von Attraktivität, Vertrauen und Loyalität, Loyalität namens des Klientel der Heimatforscher, der Lokalhistoriker, denn wenn die nicht loyal seien, sondern gegen das Archiv arbeiteten, habe man verloren, Attraktivität gegenüber total Fremden bzw. Vertrauen seitens des wissenschaftlichen Betriebs, wenn die einmal begriffen haben, also die da in x, die kann ich wann immer fragen, die antworten binnen drei Tagen oder binnen einer Woche und ich kriege dann sogar Scans in hochaufgelöster Qualität, dann ist mein Vertrauen gerechtfertigt, also werde ich auch meine Studenten mal dorthin schicken; zweitens: unregelmäßig aber häufig versuche man Nutzer, die an tatsächlich oder scheinbar interessanten Themen arbeiten, zu gewinnen für Publikationen, die man selber steuere und herausgeben könne; XXXXXXXX fasst zusammen: „Ich kann meine Kernaufgabe Auswertung und Öffentlichkeitsarbeit füllen, indem ich meine andere Kernaufgabe Benutzung personennah und attraktiv gestalte, gewinne darüber hinaus auch ein gewisses Renommee, weil die Leistungsfähigkeit des Dienstes Stück für Stück gehoben wird.“

-an anderer Stelle hat XXXXXXXX darauf hingewiesen, welche Bedeutung die Benutzerberatung indirekt für die archivische Aufgabe Überlieferungsbildung hat [vgl. t.]

**x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?**

-die Benutzung, zu der die Beratung gehört, wird von XXXXXXXX mehrfach explizit als archivische Kernaufgabe bezeichnet

#### IV. Inhalt

##### y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert, welche Aspekte sollten thematisiert werden?

-es gebe den Benutzungsantrag und in dem Benutzungsantrag müsse das Thema formuliert sein; wenn der Archivar das Thema weiß, könne er über die Vorstellung von Findmitteln, die einschlägig sind, hinaus auf verschiedene Aspekte hinweisen [diese führt XXXXXXXX dann aus]  
-nach XXXXXXXX werden v.a. beim Typus Heimatforscher, Lokahistoriker, Hobbyhistoriker folgende Zielrichtungen verfolgt: man müsse deutlich machen, dass man ihnen nicht sagen wird, was sie wissen wollen, weil das nicht die Aufgabe des Archivs ist, dann herausbekommen, was sie wirklich wissen wollen, schließlich verdeutlichen, was das Archiv für sie wirklich tun kann; der erste Punkt sei der schwierigste, weil die Erwartungen extrem hoch seien, dass die Mitarbeiter ihnen ad hoc sagen können, was sie wissen wollen, und sie eigentlich keine Forschungen selber durchführen müssten; das könne manchmal extrem zeitaufwendig sein, könne in anderer Hinsicht aber auch sehr produktiv sein – der Beratende erläutere im Sinne einer positiven Öffentlichkeitsarbeit für das Archiv unter Umständen aufwendig, warum er [der Nutzer] das jetzt nicht kriegen kann, was er will, aber sie [die Mitarbeiterin] nehme ihn ernst, sie locke ihn aus der Reserve, es kämen andere Themen zur Sprache, die denjenigen auch interessieren, und er [der Nutzer] sehe dann, die Mitarbeiter sind durchaus kompetent, aber ich muss mich selbst engagieren; das stärke die Loyalität/ das Standing des Archivs in der Klientel der Heimatforscher usw., weil sie sich ernst genommen fühlten; man setze auch deshalb gerne mehr Zeit ein, weil das eine vertrauensbildende Maßnahme sei

##### 1) wann sollten wir auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven hinweisen?

-wenn das Zeitbudget bei den Mitarbeitern vorhanden ist (das sei ein Problem), dann sei es immer möglich, Hinweise auf die unerschlossenen Bestände zu geben; man habe relativ viel Wissen zu den unerschlossenen Beständen in petto und im Gespräch die Möglichkeit, dieses Arkanwissen zu aktivieren und dem Benutzer noch eine positive Überraschung zu bereiten, das betreffe v.a. die Wissenschaftler im engeren Sinne; allerdings sei der Aufwand relativ groß, weshalb man da eher vorsichtig sei; ein Archiv von dieser Größenordnung und dem Zustand (man habe wenig online verfügbare Findmittel) kann es sich nach der Auffassung XXXXXXXXs [jedoch] gar nicht erlauben, das nicht zu tun: wenn man die Nutzung unterstützen möchte, was doch der Fall sei immer, und das nötige Zeitbudget gerade zur Verfügung steht, das sei die Hauptstellschraube, dann mache man das gerne, solange man über das nötige Hintergrundwissen verfügt; XXXXXXXX zögert nicht, aus unerschlossenen Beständen Stücke auszuheben und vorzulegen unter dem Hinweis, wie man das zitieren solle; nur so könne man einem Nutzer auf dem Niveau eines Archivs wie dem seinen wirklich entgegenkommen, man müsse dort alles mobilisieren, was geht, ohne dass man gegen den Grundsatz verstoße, dass unerschlossene Bestände per se nicht normal zur Benutzung zur Verfügung gestellt werden können; XXXXXXXX ergänzt, dass die Umverpackung dazwischengeschoben werde – ein weiterer Zeitaufwand, aber eben auch eine Chance, die man aus bestandserhalterischer Sicht wahrnehmen müsse (konservatorische Maßnahmen); XXXXXXXX weist auch hier auf die Außenwirkung hin, die solches Handeln habe: das erhöhe die Akzeptanz des Archivs  
-Hinweise auf andere Archive gebe man sehr häufig; verweist explizit auf Parallel- oder Empfängerüberlieferungen, Absenderüberlieferungen [im Falle XXXXXXXX aufgrund des Verlustgrades beim älteren Archivgut besonders wichtig] und ein gedrucktes Spezialinventar von Quellen der Reichsstadt in auswärtigen Archiven; in diese Richtung müsste ein Archiv aus seiner/ihrer Sicht arbeiten, dass es identifiziert, wo Problemfelder sind, und versucht, diese aufzulösen

2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?

-Ein-Personen-Archive kommen aus XXXXXXXXs Sicht wahrscheinlich darum nicht herum, weil sie die Attraktivität ja brauchen, weil sie nicht so stark frequentiert werden und weil sie nur durch den personellen Kontakt Loyalität, Attraktivität, Offenheit, Interesse generieren können  
-persönlich sei er/sie eher der Auffassung, auf diesem Niveau, auf dem man sich in XXXXXXXXX befinde, kann das nicht Ziel des Archivs sein; das Archiv sollte eher das Ziel haben, er/sie rede jetzt von so einer Mittelstadt wie XXXXXXXXXX, die lokal eventuell schon bestehende oder noch zu gründende Interessengemeinschaft Familiengeschichtsforschung zu unterstützen, die dann eigene Lesekurse veranstaltet; oder die Volkshochschule biete das vielleicht an; das Archiv sollte und müsse aus seiner/ihrer Sicht davon Abstand nehmen; das sollte in die Bürgergesellschaft ausgelagert sein; wen das interessiere, den solle man darin unterstützen – XXXXXXXXX verweist bspw. auf die Vermittlung von Kontaktadressen zu professionellen Anbietern  
-von einzelnen Lese-Hilfen abgesehen, sieht XXXXXXXXX darin auch keine Dienstleistung, die ein öffentlicher Archivträger bieten sollte; das sei ein rein privates Interesse oder ein Defizit, das der Wissenschaftler mitbringe

3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?

-wenn das akzeptiert worden sei, könne man auf verwandte Forschungsthemen in der Vergangenheit hinweisen, und anbieten, einen Kontakt zwischen den Forschenden herzustellen; das tue man auch, aus Sicht XXXXXXXXXs gehört das zur Benutzerberatung dazu; er/sie betont allerdings, es müsse datenschutzgerecht zugehen: das Archiv fragt bei der entsprechenden Person an, ob es die Daten an einen Interessenten weitergeben darf; nach XXXXXXXXX sei klar zu erkennen, dass die Leute an Vernetzung interessiert sind und sich über die archivische Vermittlung freuen

**z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?**

-die Frage, inwieweit er/sie neue Beratungsbedarfe bei der Benutzung digitaler Archivalien sieht, lässt XXXXXXXXX unbeantwortet

**aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?**

-die Masse der wissenschaftlichen Benutzer, insbesondere die Studentenschaft, bringe kaum noch Verständnis dafür auf, dass man nicht sagen kann, dort steht der Gartenbau, hier steht die Energiewirtschaft und dort steht die Geschichte unserer Stadt im 17. Jahrhundert, wenn sie das alles gesehen haben, dann wissen sie alles, die Studentenschaft erwartet das zusehends; XXXXXXXXX spitzt nach eigener Aussage etwas zu, aber der Trend scheint dahin zu gehen, dass immer weniger Verständnis dafür vorhanden ist oder anerzogen oder gelehrt worden ist, dass Archive Bestände haben bzw. Bestandsbildner, dass es ein Behördenarchiv gibt und dass das nicht dasselbe ist wie Google, dass wir nach Provenienzen aufstellen und dementsprechend der Benutzer nach Provenienzen recherchieren muss, also nicht wissen kann, ob alles, was jemals an Bäumen oder Grünflächenarbeiten in dieser Stadt gemacht worden ist, auch tatsächlich im Bestand des Grünflächenamtes aufbewahrt ist, sondern durchaus auch im Bauaktenbestand oder in Sitzungsprotokollen eines Ausschusses enthalten sein können, und dieses Verständnis scheint im Abnehmen begriffen zu sein  
-genauso beobachtet XXXXXXXXX ein Abnehmen der hilfswissenschaftlichen Kenntnisse; er/sie verweist darauf, dass die Studentenschaft heute und hier selbst frakturgedruckte Texte nicht mehr lesen könne, weil sie das nicht mehr lerne und auch nicht mehr brauche in ihrem Studium  
-ein weiterer Punkt: ein Teil der Nutzer, besonders die jüngeren, und das hänge sicher mit der digitalen Revolution zusammen, haben die Erwartung, bereits Ergebnisse präsentiert zu bekommen,

Forschungsergebnisse; das Verständnis dafür, dass man selbst diese Forschungen tun muss, schein auch im Abnehmen zu sein; das sei bei echten Wissenschaftlern in dem Sinne, dass sie an der Universität fest angestellt sind, meist nicht der Fall, sondern das sind dann klassische Vorgehensweisen, die wissen, was sie wollen, sie fragen konkret, sie möchten konkrete Beratung, aber auch da halte Einzug der Trend, was haben sie zu dem Thema oder, ein Beispiel, ich will die Industriegeschichte erforschen, wo finde ich die Informationen, wie viele Arbeitslose 1916, 1936, 1966 und 1996 in dieser Stadt registriert waren? und dementsprechend gering sei das Verständnis, dass sie selber diejenigen sind, die das erfreulicherweise erheben werden, aber nicht dass die Archivarin oder der Archivar diejenigen sind, die ihm jetzt mündlich oder schriftlich das Ergebnis seiner Forschung mitteilen müssen; aus Sicht XXXXXXXXs ist es aktuell ein schwieriger Punkt dafür Verständnis einzuwerben, dass der Nutzer derjenige ist, der forscht, und nicht das Archiv, dass das Archiv bereitstellt, erhält, erschließt, aber nicht die Forschung macht für das spezifische Interesse und dass das Verständnis insgesamt dafür, wie Archive konfiguriert sind im Unterschied zu Internet-Archiven oder Zeitungsarchiven online oder Suchmaschinenserviceeinrichtungen, dass das Archiv im Wesentlichen darauf beruht, dass man sich auf die Bestandsbildner in ihrer Geschichte, in ihrem Werden und in ihrer Überlieferung erst mal einlassen muss, bevor man verstehen kann, warum die Informationen, die man sucht, dort nicht sind, sondern woanders, dass sie woanders sein können, dass sei Thema unseres Beratungsgesprächs in vielen Fällen

-späterhin erwähnt XXXXXXXX noch die Tendenz, sich im Vorfeld nicht um die gedruckte Literatur zu kümmern [er/sie schränkt das mit dem Hinweis auf den extrem begrenzten Horizont vor Ort allerdings ein] – das sei bei Studenten aber auch Wissenschaftlern zusehends weniger zu beobachten, insbesondere wenn die Dinge nicht online zugänglich sind

-bemerkt an anderer Stelle schließlich, dass die persönliche Beratung dort im Allgemeinen weniger ausführlich sein wird, wo es verwaltungstechnisch nicht so viele Umbrüche gegeben hat [Grenzverschiebungen, Änderungen der Hierarchien, des fixierten Rechtes, der Verwaltungsstrukturen etc. und entsprechend auch der Überlieferung], mit denen der Forscher umgehen muss, er/sie verweist auf das Thüringische, Schwäbische, Hessische im Vergleich zu Flächenstaaten wie Sachsen, Preußen, Bayern

-verdeutlicht an einem Beispiel, dass für einen Teil der Nutzer schon schwierig ist zu verstehen, in welchem Archiv zu einem bestimmten Thema überhaupt Unterlagen zu erwarten sind: drei Damen kommen an und wollen eine Seminarfacharbeit über die Leistungsfähigkeit und die Produktivität sozialistischer Agrarbetriebe der 80er Jahre schreiben; dem müsse man sich zuwenden, damit man ihnen erst mal erklärt, dass sie irgendwo auf dem falschen Dampfer sind, denn wie kommt ein Stadtarchiv dazu, Überlieferung von irgendwelchen agrarischen Großbetrieben der DDR zu haben, bloß weil die auf dem heutigen Stadtterritorium irgendwann einmal eine Fabrik oder ein Lager hatten oder weil der Ortsteil inzwischen eingemeindet worden ist, heißt das ja noch nicht, dass die Überlieferung des entsprechenden Betriebes hier ist; das zu vermitteln brauche schon mal Zeit

-späterhin fügt XXXXXXXX noch an, dass da die größten und in Zukunft immer mehr Defizite sein werden, dass die Nutzer, nicht nur Familienforscher, sondern auch Wissenschaftler, immer weniger Durchblick haben, wie Verwaltungsstrukturen in der Vergangenheit waren, und nicht mehr bereit sind, im Vorfeld zu recherchieren, gehörte nun Ort x zum Landkreis XXXXXXXXXX oder gehörte er zur Provinz XXXXXX oder womöglich zum Großherzogtum XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sodass tendenziell immer stärker die Benutzungsberatung erfolgen müsse; dieses Vorwissen und die Recherche über die Verwaltungsstrukturen kirchlicher oder kommunaler oder staatlicher Natur sei scheinbar rapide im Sinken begriffen, auch in den kernwissenschaftlichen Forschungsbereichen, weil man das auf der Universität eben auch nicht mehr lerne, und da, denkt XXXXXXXX, sei für solche Archive wie dem seinen/ihren in der Zukunft viel Benutzungsberatung zu leisten

## V. Qualität

**cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)**

-XXXXXXXX geht strikt nach dem Grundsatz, dass die Forschung der Forschende zu unternehmen hat; wir beraten auch gerne, auch viel, aber Forschung für andere sei letzten Endes eine gebührenpflichtige Aktivität

-formuliert an anderer Stelle [anknüpfend an Ausführungen unter t.], dass öffentlich alimentierte Wissenschaftler (auf Stellen oder auch nur Stipendien) natürlich in der Pflicht seien, dafür auch etwas zu leisten; das habe Auswirkung auf die Beratungsintensität: jemand der bereit ist, sich zu engagieren, Verständnis zeigt für die Andersartigkeit des archivischen Arbeitsprozesses, solle und könne intensiver beraten werden als jemand der, obwohl von der Öffentlichkeit alimentiert, nicht bereit ist, mit dem Instrumentarium, mit dem man ihn ausgerüstet hat, diese Fremdartigkeit auch wahrzunehmen und zu akzeptieren und sich einführen zu lassen, sondern eine übertriebene Supermarktkunden-Mentalität an den Tag legt, [dieser Nutzer] wird dann nicht schlechter beraten, aber die anderen müssten mindestens gleichartig beraten werden [Ausgangspunkt der Argumentation XXXXXXXXs war die Beobachtung, dass es in vielen Archiven bisher eine Ungleichbehandlung zum Nachteil der Familienforscher gab]; den Hinweis, dass rechtlich und auch berufsethisch die Gleichbehandlung geboten sei, bestätigt XXXXXXXX nachdrücklich zustimmend, verweist darauf, dass er/sie auch nichts vorenthalten würde, meint aber, es gebe immer ein Fünkchen der persönlichen Chemie, wo minimal noch Handlungsspielraum sei

#### **ff. Wie bereiten Sie die Beratungsgespräche vor?**

-verweist in anderem Zusammenhang darauf, dass er/sie schriftliche Vorab-Anfragen im Mitarbeiterkreis durchaus auch zirkulieren lässt; er/sie könne bspw. nach Telefonat und Eingang einer etwas präziseren Anfrage den Kollegen/die Kollegin, der/die Umschüler/in ist, aber heimatgeschichtlich sehr aktiv, im Vorfeld [des Besuchs] schon bitten: „Überprüfen Sie mal, was würden Sie denn dazu machen, was würden Sie dazu vorschlagen?“, und dadurch bereite er/sie die Beratung, wenn der Betreffende dann kommt, deutlich besser vor

### **VI. Kompetenzen**

#### **gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-in seinem/ihrem Studium an der FH Potsdam habe das keine besondere Rolle gespielt  
-vieles zur Benutzung bzw. Beratung habe er/sie gelernt, als er/sie auf der anderen Seite stand und selbst Nutzer/in war: durch die Wahrnehmung dessen, was die Archivarinnen und Archivare mit ihm/ihr gemacht hätten – gab es überhaupt eine Beratung? – dann habe er/sie versucht, es selbst anders oder besser zu machen  
-maßgeblich sei dann das gewesen, was er/sie von älteren Fachkolleginnen und -kollegen gelernt hat; das seien Leitfiguren (Vorbildfunktion) gewesen, die das ganze professionalisiert hätten  
-dass Beratung ein theoretisierbares, methodisch zu bedenkendes Aufgabenfeld sei, habe er/sie so in der Ausbildung oder in der beruflichen Tätigkeit nicht wahrgenommen; auf meine Rückfrage, ob es das sein oder werden sollte, antwortet XXXXXXXX, dass es in allen Ausbildungen [vom Studium bis zum FaMI] einen entsprechenden Ausbildungsabschnitt geben sollte, denn der Druck auf kleine, mittlere und auch größere Archive, von den Nutzern bewertet zu werden, wird aus seiner/ihrer Sicht zunehmen [zuvor ausgeführt – vgl. II. 2)]; ob dieser Druck nun von außen kommt durch Nutzerbewertungen oder ob die Archive das so empfinden, indem ihnen die Nutzer verloren gehen, oder ob der Archivträger sagt, man müsse etwas tun, das spiele dann vielleicht weniger die Rolle; XXXXXXXX fügt noch an, dass z.B. die Bakkalaureaten an der FHP die Standards der Evangelischen Kirche in Westfalen [vgl. q.] analysieren und mit dem abgleichen könnten, was sie in ihren Praktika erleben, und dass sie bei ihrem Ausbildungsarchiv auch im Benutzersaal sitzen müssen und lernen, freundlich auf Menschen zuzugehen

#### **hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?**

-Beratung sei eine Fachaufgabe und sie werde es zusehends immer mehr, weil es für die Nutzer schwieriger werde, sich in der archivischen Welt noch zurechtzufinden [verweist zur Erläuterung auf die Bedarfe, mit denen nach seiner/ihrer Wahrnehmung immer mehr Forscher kommen – vgl. aa.]  
-XXXXXXXX schildert beispielhaft den Fall, dass ein nicht fachausgebildeter Kollege, während die nichtetatisierten Mitarbeiter nicht da sind, gegenüber einem Benutzer äußert, dass das Archiv zu einem Thema nichts hat; das könne stimmen, XXXXXXXX könne aber gegenüber dem Nutzer nicht zulassen, dass er so eine Aussage tätigt, weil das Vertrauen zerstören könne (die Zuverlässigkeit der Aussage lässt sich nicht beurteilen) bzw. abweist, und da man nicht davon ausgehen könne, dass dem Nutzer dann Hinweise gegeben werden, wie er alternativ vorgehen kann; die Kompetenz müsse aber nicht mit einem archivwissenschaftlichen oder archivarischen Fachabschluss zusammenhängen, das sei eine Frage von Zeitbudget und Aufgabenspektrum, das der- oder diejenige hat – XXXX-XXXX verweist auf sein/ihr Beispiel mit dem Semesterpraktikanten [vgl. b.]: wer mit einer Grunderschließung beschäftigt ist, muss und wird mehr über diesen Bestand wissen als sein/e Archivleiter/in, und dann müsse man das auch nutzen, zumindest wenn ein Benutzer vor der Tür steht, der diesen Bestand möglicherweise ins Visier bekommen muss; es sei eine Fachaufgabe insofern als das Archivgut immer stärker an Fremdheitscharakter zu gewinnen scheint und v.a. die Verfahrensweise dieser Archivare, weil sie nicht das tun, was die Suchmaschine tut [von XXXXXXXX ausgeführt in aa.]: sie stellen nicht [inhaltlich] voll indizierte Bestände, die mit Schlagwortsuche zu durchsuchen sind, bereit, das sei ein Schock für fast jeden Nutzer, weil die Erwartungshaltung extrem gestiegen ist, dass das der Fall ist

**jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?**

-zu Fortbildungen zum Thema Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Nutzern o.Ä. würde XXXXXXXX sofort jemanden schicken: in fast allen Berufen, die mit Menschen zu tun haben, da hätte man nach XXXXXXXX schon längst begriffen, dass man seine eigenen Mitarbeiter in dieser Richtung schulen muss, nur bei uns [im Archiv] sei das nicht wirklich der Fall; man rede häufig darüber, dass man eigentlich eine psychotherapeutische Schulung haben müsste, denn man habe Nutzer, die einfach nur schwierig sind, nicht dumm, sondern die haben kaputte Lebensläufe, die haben Kinder verloren, weil ihnen die DDR die (angeblich) geklaut hat, und sie kommen nicht darüber hinweg, man habe Messies, die wunderbare Schätze zu Hause haben und anfangen darüber zu reden, und man müsse sich damit irgendwie arrangieren, er/sie habe Benutzer, die ihm/ihr eine Stunde lang versuchen wollen zu erläutern, dass sie an irgendwelche astronomischen Konstellationen glauben, und was er/sie davon halte, dass der Berg in der und der Richtung steht, er/sie müsse dann irgendwann Schluss machen, das sei klar, aber es gebe solche und solche und auf die müsse man eingehen; er/sie merke, dass die Kollegenschaft dort mehr Verständnis braucht und er/sie selber auch mehr Kraft braucht oder auch Techniken lernen müsste, wie man ein solches Gespräch sinnvoll lenkt, wie man das abfedern kann, wenn dort jemand in Tränen ausbricht; es seien nicht unbedingt die Wissenschaftler, die das hier betreffe, aber bei den Heimatforschern sei das Bild schon deutlich farbiger, weil das ja oft Leute seien, die erst im Alter dazu kommen, so was zu machen, und dann eben ihre Eigenheiten haben und ihre Lieblingsthemen immer wiederkauen, die Klientel Geschichtsverein wolle einfach erzählen, die wollen Bestätigung, das sei psychotherapeutische Arbeit, Sozialarbeit, da müsste man mehr Instrumentarien haben, auch um das selber zu verkraften, als das bisher wahrgenommen worden ist; es sei ein reales Problem und es sei ein Zeitproblem, was massiv zu Buche schlägt, wenn man dann eine Stunde und dann womöglich zu zweit, zu dritt intervenieren müsse, damit die eine Kollegin wieder frei arbeiten kann, aber dann völlig verwirrt ist, und die zweite puffert sie ab und die dritte versucht den Menschen wieder zu beruhigen; XXXXXXXX bemerkt noch, es seien Kunden und man müsse sich um sie kümmern, da bräuchte es eigentlich schon auch zumindest die Wahrnehmung dessen, dass man diese Leute nicht mehr als geschlechtskrank, als Trottel oder schwierige Nutzer sieht, weil sie riechen, weil sie in Gefahr sind, die Briefmarken aus den Briefen rauszuschneiden usw.; es wäre schön, wenn das im archivischen Ausbildungsbereich

auch mal wenigstens thematisiert würde: ihr müsst damit rechnen, dass so was vorkommt, ihr müsst auch gewappnet sein, dass euch jemand schlimme Geschichten erzählt, und ihr müsst auch werten können, was es bedeutet, dass ihr eine halbe Stunde lang einem alten Menschen zuhört, weil er ein Anliegen hat, und man könne nicht sagen, dass er weniger wert ist als der Student, der nebenan genervt wartet, bis er nun mal drankommt

-im Zusammenhang mit dem Aspekt der Vorbereitung der Beratungsgespräche [vgl. ff.] betont XXXXXXXX noch den besonderen Aspekt, dass man die interne Weitergabe von Forschungsanfragen im Mitarbeiterkreis als Fortbildungsinstrument einsetzen kann: sie seien zwei Festangestellte und versuchten, ein kleines Heer von Beschäftigungsförderungsmaßnahmen um sich herum zu organisieren und zu halten, damit man die Effizienz des Archivs steigern könne in allen Bereichen; wenn ihm/ihr das gelingt ansatzweise, könne er/sie als Archivleiter/in herausbekommen, wo die Stärken der betreffenden Personen, die ja aus seinem/ihrer Heimatumskreis kommen, liegen; wenn sie sich überhaupt für eine solche Maßnahme interessiert haben, seien sie per se auf bestimmte Themen, die historisch relevant sind, eingeschossen, sprich: sie können überhaupt erst mal Deutsch-Kurrent lesen, sie kommen aus einem Ortsteil, der sehr stolz auf seine Ortsgeschichte ist, sie haben in einer Fabrik gearbeitet und haben 40 Dienstjahre hinter sich, also sie kennen die gesamte Industriegeschichte aus dem Effeff bis hin zur Arbeitslosigkeit und zur ABM, aber eben in dieser Region, in dieser Stadt – er/sie wäre doch als Archivleiter/in dumm, wenn er/sie sich dieses Wissen nicht durch die Zuweisung von Aufgaben nutzbar machte im Blick auf die Erschließung oder so, wenn jemand gut malen kann, könne er auch gut Etiketten schreiben für die Kartons, wenn jemand aus dem Ortsteil x kommt, dann hat er schnell Kontakt zum Ortschronisten, vielleicht schneller als er/sie selbst über die Verwaltung, wenn jemand unbedingt demnächst Geschichte studieren will und ein Vorpraktikum macht, müsse er/sie sehen, wofür interessiert der sich, wenn er/sie das herausbekommen habe, könne er/sie das dann als Fortbildungsinstrument einsetzen, wenn er/sie BuFDIs habe, Umschüler, Praktikanten, dann habe er/sie mindestens drei Kategorien von Leuten, die Fortbildung wollten oder benötigten, die statusgemäß ihnen zusteht, also versuche er/sie zu sagen, wenn die Anfrage von diesem Herrn oder Telefonat vorliegt und es gibt schon eine Verschriftung, sei es durch ein Protokoll des Telefonats, sei es durch eine inzwischen eingetroffene E-Mail, dann versuche er/sie, wenn er/sie kann, bzw. die Assistenz genauso, denjenigen zu identifizieren, der momentan gerade hier im Team ist und der möglicherweise es als Fortbildungschance erkennt, zu seinem Ortsteil in seiner Kenntnis zu graben und dann auch schon mal vorbereitend Bestände zu recherchieren oder nachzuschauen, was ist denn da?, was können wir machen?, sodass er entweder XXXXXXXX dann zuarbeitet, was XXXXXXXX selber gar nicht könnte, weil er/sie keine Zeit hat, oder aber weil er es so qualifiziert schon kann und macht, dass XXXXXXXX ihn dann herbeiruft in dem Moment, in dem der Mensch da ist, sodass man dann zu zweit die Beratung durchführen könne und XXXXXXXX sich möglicherweise sogar absentieren könne, weil das schon läuft; er/sie praktiziere das gerne und finde das wichtig, aber es sei auch nur in einem sehr kleinen, sehr überschaubaren Umfeld wahrscheinlich möglich, weil man hier immer auf extrem kurzen Distanzen arbeiten könne oder müsse, das sei in einem größeren Haus seiner/ihrer Meinung nach nicht oder wahrscheinlich nur schwierig zu machen

-ich merke an, dass das im Prinzip eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten sein kann: XXXXXXXX als Archivleiter/in profitiert in Bezug auf sein/ihr Zeitbudget, der Benutzer profitiert von der Sachkenntnis des betreffenden Mitarbeiters und der Mitarbeiter wiederum kann seine Kenntnisse und Kompetenzen vertiefen; XXXXXXXX ergänzt, er/sie könne daran, wenn man das wiederum aus der Leiter-Perspektive sieht, natürlich ermessen, wie weit die betreffende Person auch dann wieder förderfähig und förderwürdig ist: soll er/sie sich jetzt für diesen Praktikanten, der demnächst Interesse zeigen würde, eine Umschulung zu machen oder der tatsächlich Geschichte studieren will, einsetzen, soll er/sie ihn in einem Personalgespräch in diese Richtung schubsen oder nicht, das hätte ja für ihn eine hoffentlich positive oder auch korrigierende Funktion, und XXXXXXXX helfe es wiederum sagen zu können, „also Leute, das hat alles nicht geklappt, das war eine Beschäftigungsfördermaßnahme, Punkt“; führt im Gespräch an einem Beispiel weiter aus, dass die Förderung der Mitarbeiter durch die Leiterin, die dosierte Übertragung von Aufgaben und Verantwortung in dieser Form, sich

positiv auf die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter, auch auf das Arbeitsklima im Team auswirke; seine/ihr Erfahrung sei, man kann nur mit den Leuten arbeiten, die da sind, und er/sie will gerne mit denen arbeiten, die da sind, sie seien ganz wenig, total verloren in der Steppe gemessen an den Aufgaben, so wie XXXXXXXX sie einschätzt, und deshalb versuche er/sie händierend Leute zu gewinnen, nicht in dem Sinne, dass er/sie jeden Monat in den Geschichtsverein gehe und sage, kommt, denn es ist alles bereit, oder indem er/sie Praktikant auf Praktikant einwerbe, verschleiße, Investruinen verursache und seine/ihre KollegInnen zur Weißglut bringe, weil sie mit den Leuten nicht mehr wissen, wo ihnen der Kopf steht, aber er/sie setze viel Engagement dahinein, Leute, die in den Umkreis des Archivs treten, sofern sie willig und interessiert und ansatzweise fähig sind, zu binden, und versuche dieses durch alle möglichen Arten und Weisen: Umschulung, BuFDi, Langzeitpraktikum, wenn die Leute sich das finanziell erlauben können, geringfügig beschäftigt; je mehr das gelingt, umso mehr könne er/sie die Zuweisung von Aufgaben diversifizieren, umso stärker sei er/sie gezwungen zu steuern, aber umso freier sei er/sie davon, alles zur gleichen Zeit selber machen zu müssen; Grenzen habe das, wenn das Arbeitsklima in Gefahr kommt, dann müsse man Konsequenzen ziehen, auch wenn er/sie die Leute gerne halten würde; auf der anderen Seite zeige sich, wenn man denn darauf Wert legt, die Steuerungshoheit behält und vor allen Dingen die Leistungsträger freischaufelt im Sinne von endlich kann Kollegin x den Schriftwechsel systematisch in Ruhe bearbeiten, weil Kollegin y die Telefonarbeit übernimmt, auch wenn sie offiziell keine großen Auskünfte und Beratungen geben kann, so ist sie doch diejenige, die nach außen hin eine freundliche Stimme, ein freundliches Entgegenkommen usw. an den Tag legt, das zähle, die Freistellung für systematische Arbeiten, das freundliche Gesicht oder der Ton nach Außen und dann die geballte Kompetenz

## VII. Ausblick in die Zukunft

### II. Wie sieht die Beratung der Zukunft aus?

1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?

-zum Stichwort Social Media-Angebote bemerkt XXXXXXXX, er/sie sieht auf absehbare Zeit nicht, dass ein Archiv wie sein/ihr Haus oder kleinere dort ernsthaft konkurrenzfähig etwas zu Wege bringen können, einfach weil allein die Verarbeitung dessen, was auf den traditionellen Kanälen ins Archiv kommt an Anfragen einen Ein-, Zwei-, Drei-Personenbetrieb, der seine Kernaufgaben ernst nimmt, so stark auslasten würde; zudem verweist XXXXXXXX darauf, dass mittlere und kleinere Kommunalverwaltungen nicht diejenigen seien, die i.d.R. begeistert sind, um auf solche Sozialen Medien einzusteigen, weil sie Pandorabüchsen öffnen, die sie nicht steuern können und weil das auf der anderen Seite der Selbstausschöpfung der Mitarbeiter Tür und Tor öffnet [die sich in ihrer privaten Zeit diesen Medien widmen, wovon die Verwaltung dann profitiere]; in XXXXXXXX will XXXX-XXXX die begrenzten Ressourcen weiter in die traditionellen Medien der Kommunikation investieren

2) sollten wir uns im weiten Feld der Öffentlichkeitsarbeit stärker engagieren, um bei den Nutzern Kompetenzen aufzubauen und die Beratung zu entlasten?

-verweist an anderer Stelle noch auf die „Bewertungskultur“ im Internet, dass nämlich die Nutzergruppen inzwischen technisch so hochgerüstet und vernetzt seien (Stichwort Soziale Medien), dass inzwischen so etwas wie Bewertungen existierten – wie gut bin ich denn beraten worden? – und das werde dann nicht abhängig gemacht von der Webseite, die werde nämlich erwartet, sondern davon, wie gut man persönlich beraten wird, das werde dann sofort gepostet z.B. in den Nutzerforen der Familienforscher; das werde eher zunehmen als abnehmen, zumindest Klientel der lokalen und regionalen Forscher; für die Sichtbarkeit eines Archivs in der Forschungslandschaft könnten gute Bewertungen durch Nutzer im Internet resultierend aus guter Beratung ein Instrument sein

oo. Aspekte, die Sie vermisst haben, noch ansprechen oder betonen möchten?

-ansprechen wolle er/sie noch das Problem, dass die Benutzer tendenziell, spätestens seit Mitte der 90er Jahre, technisch den Archiven um Längen überlegen sind und überlegen sein werden immer stärker (es kämen Leute mit Linealen, die Scanner sind etc.); das führe zu latenter Korruption, zu latenter Desorientierung der Mitarbeiter, die ständig in einem Rückzugsgefecht sind oder sich so fühlen, weil sie sagen müssen, wir haben ja einen schönen Scanner für 10.000,- Euro gekauft, aber die Benutzer sind schon wieder drei Generationen weiter und wir müssen trotzdem noch die Benutzungs- und Verwaltungskostensatzung durchhalten; auf Archivtagen würden dann nur hanebüchene Lösungen präsentiert (3,- Euro pro Bild, aber nur 5 Bilder pro Stunde, das Archiv müsse Abzüge davon bekommen), die eigentlich nur Schwimm- oder Überlebensversuche von alleingelassenen Archivverwaltungen, ArchivarInnen sind, die händeringend versuchen, Verwaltungshandeln mit Benutzerüberlegenheit irgendwo auszubalancieren; das sei ein Problem, das innerlich korrumpiert, das lasse die Kollegenschaft immer empfinden, wir können nicht so gut sein, wie wir sein wollen, wir müssen unsere Archivalien auch schützen, sonst sind wir sie morgen alle los, dann sind sie alle digital und kein Hans kümmert sich mehr um unsere Nutzungsrechte oder irgendwelche Gebühren, das gerät uns alles aus den Händen und je besser wir Benutzung gewährleisten und je freundlicher wir sind, umso mehr werden wir ausgenutzt; es sei entscheidend, ob Sie aufseiten eines schwachen Archivträgers stehen und ständig erleben, wie Ihnen Ihre Schwachheit vorexerziert wird, oder ob Sie von der Höhe eines Landes- oder Staatsarchivs sagen können, „Wenn Sie [als Nutzer] jetzt nicht die A4-Seite Reproauftrag ausfüllen, dann kriegen Sie halt nichts, auf Wiedersehen!, das juckt mich nicht als Staatsarchiv“; es sei eine andere Haltung, die man gegenüber dem Benutzer an den Tag legen könne, weil man einen starken Träger hat und der starke Träger kann die Satzungen durchsetzen; wenn man einen schwachen Träger hat, kriege man keine Belegexemplare mehr, die Leute fotografieren, ohne zu fragen, und man könne es nicht mal kontrollieren, obwohl in der Satzung immer noch irgendwas steht, also müsse man dagegen etwas tun, könne es aber nicht, weil man auch keine Benutzungsaufsicht hat usw.; diese Erfahrung sei eine korrumpive und die verhindere in vielen Fällen, dass es zu guter Benutzungsberatung kommt, [weil wir in der Beratung geben, aber die Erfahrung machen, ausgenutzt zu werden, was zu Misstrauen führt]; auf meine Rückfrage, wo wir da ansetzen könnten – beim Benutzer oder beim Träger – hat XXXXXXXX keine Antwort; es handele sich um seine/ihre Beobachtung und Einschätzung, er/sie betont aber, das habe etwas mit dem psychischen Haushalt der Mitarbeiter zu tun und es habe etwas mit der Qualität und Intensität der Benutzungsberatung zu tun: wenn man immer eine Stufe unter dem, mit dem man redet, auf der Treppe steht, sei das ein spürbares hierarchisches Verhältnis und dementsprechend werde die Kommunikation geprägt, wenn man auf gleicher Stufe steht, sei das anders, und wenn das hier so ist, dass man drei Stufen unter dem Benutzer steht, der zückt nur das Handy und schon ist alles weg, dann wird sich der Mitarbeiter expropriert fühlen, fälschlicher Weise, denn es sei ja öffentliches Archivgut, aber man müsse mit diesem Gefühl was machen, man müsse es thematisieren, genauso wie man die Mitarbeiter aufbauen muss, wenn jemand vor Ihnen zusammenbricht, weil das Kind möglicherweise von der Stasi umgedreht worden ist oder adoptiert, und wir dürfen ihr nicht sagen von wem; XXXXXXXX räumt nochmals ein, er/sie habe keine Lösung für dieses Problem, er/sie wirft noch ein: Stärkung des Archivträgers, Flexibilisierung der Satzungen, intensivere Beratungstätigkeit von Staatsarchiven für kommunale Archive, im Rahmen der Archivpflege: bessere personelle Besetzung von archivpflegenden Archiven, damit die vom Träger gestärkt, mit Kompetenzen ausgestattet die Archivträger ihrer Aufsicht stärker beraten können, z.B. durch erarbeitete und juristisch einwandfreie Vorlagen, die diese nehmen könnten, sodass Verstöße dann nur noch eine Frage der rechtlichen Ahndung seien



Erfahrung, jedoch spezialisiert eben auf das Universitätsarchiv; im Laufe der Zeit entwickeln sich klare, professionelle Vorstellungen zum und Vorgehensweisen im Umgang mit Nutzern  
-er/sie mache das gerne, weil es der Punkt sei, wo der Archivar ein Erfolg sieht, das sei das, was letztendlich aus seiner/ihrer täglichen Arbeit resultiere  
-er/sie sei so aufgestellt, dass ihm/ihr die Nutzung des Archivgutes am Herzen liegt und wichtig ist

## II. Organisation und Praxis

### c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung organisiert und wo ist sie, wenn wir den Nutzungsprozess im Verlauf sehen, eingebunden?

-es gebe keine eingeschliffenen Wege, das sei sehr speziell; verbreitet sei der Vorab-Kontakt, genauso stehen aber auch mal Nutzer in der Tür, letztere gelegentlich völlig ohne Vorstellung, wo dann erst mal grundsätzlich erläutert würde, auf welchen Grundlagen das hier basiert  
-man versuche über die Homepage und das Internet, die Nutzer zu „steuern“ insofern, als man relativ detaillierte Informationen bereitstellt, sodass der Nutzer vorab klären könne, welchen Weg er gehen wolle; auch könne man im Vorfeld schon sehr gut recherchieren – über die Erschließungsdatenbank [XXXXXXXXXX], Fotodatenbanken, das Matrikel-Portal, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
-es gebe einen optimalen Weg, den XXXXXXXXXXXX sich wünschen würde: Anmeldung, sodass sich das Archiv Zeit nehmen kann für eine Beratung und im Vorhinein schon klären kann, welcher Kollege die Beratung übernimmt, weil das sein Bestand ist, weil die und die Probleme auftreten könnten; wenn man es ein bisschen vorbereiten kann, sei so ein Nutzergespräch natürlich effektiver, als wenn jemand spontan kommt, dann kann es für den Nutzer sein, dass er mehrmals kommen muss oder noch Unannehmlichkeiten hat, erst Akten bestellen muss; wenn die Nutzer kommen, gebe es ein erstes allgemeines Gespräch, in diesem wird weitere Hilfe angeboten; während des Aufenthalts werden die Nutzer dann begleitet, d.h. der Nutzerdienst steht für Fragen zur Verfügung, man warte aber auf die Initiative der Nutzer und frage normalerweise nicht von sich aus nach  
-zu den ersten Informationen, die man mitteilt, gehöre: wo sich der Nutzer orientieren und recherchieren kann (Internet), wer der Ansprechpartner ist [es gibt klare Spezialgebiete und damit Zuständigkeiten – vgl. e.], wohin er sich noch wenden könnte und wie es im Haus mit den Modalitäten läuft  
-noch mal direkt nach dem Zeitpunkt des Erstgesprächs im Verlauf der persönlichen Benutzung gefragt – direkt nach dem Ankommen im Lesesaal oder späterhin, wenn der Nutzer sich akklimatisiert hat und schon die ersten Akten in der Hand hatte – gibt XXXXXXXXXXXX an, die ersten Fragen ergeben sich beim Nutzer bereits beim Ausfüllen des Benutzungsantrages, da könne man schon erklären, warum man bestimmte Dinge abfragt; d.h. der Nutzer wird beraten, nimmt dann Einsicht in die bestellten Archivalien und es komme nur dann zu weiteren Beratungskontakten, wenn der Nutzer mit Fragen auf die Archivare zukommt  
-auf meine Rückfrage, wie XXXXXXXXXXXX die Idee findet, die Erstberatung stärker zeitlich nach hinten in die Benutzung hineinzuschieben, antwortet XXXXXXXXXXXX mit dem Hinweis, dass das benutzerabhängig sei: man sehe schon, ob jemand mit der Bestellung und den Findhilfsmitteln klarkommt, und sollte als Archiv entsprechend reagieren  
-späterhin erwähnt XXXXXXXXXXXX im Zusammenhang mit schwierigen Nutzerkontakten [vgl. u.] noch, dass es gar nicht unbedingt gut ist, gleich zum Anfang so umfangreich zu beraten; man müsse erst mal kucken, worum geht es hier, könne man wirklich helfen und sei derjenige hier richtig

### d. Welche Rolle hat die Lesesaal-Aufsicht?

-es gibt keine klassische Lesesaal-Aufsicht, sondern einen verantwortlichen Nutzerdienst, der die Grundbetreuung übernimmt und für die Nutzer ansprechbar ist  
-der Nutzerdienst ist zwischen den Kollegen aufgeteilt; jeder Kollege ist für eine Woche verantwortlich, ein Kollege jede zweite Woche, also häufiger; das geht reihum nach einem festgelegten Turnus; man verfare nach diesem System, dass einer für die gesamte Woche den Nutzerdienst übernimmt,

um die anderen Kollegen ein bisschen zu schützen, dass die in Ruhe arbeiten können, das sei die Idee, die dahintersteckt

- der Nutzerdienst ist der erste Ansprechpartner, der auch die allgemeine Beratung macht; bei spezielleren Frage zieht er den jeweils spezialisierten Kollegen hinzu
- auf meine Rückfrage, wie das konkret aussieht, ob man den Kollegen ad hoc hinzuholt oder mit dem Nutzer einen neuen Termin macht, gibt XXXXXXXXXXX an, das komme darauf an, wie aufwendig die Nutzung ist, wenn man etwas relativ schnell klären könne, mache man das sofort, ansonsten müsse der Nutzer noch mal wiederkommen, dann werde eine Termin vereinbart
- XXXXXXXXXX merkt noch an, dass sich die Nutzer an eine Beratung gewöhnten; wenn das Personal von Tag zu Tag wechsele (so sei man vorher organisiert gewesen), sei das ungünstig, weil die Nutzer dann immer wieder erklären müssten, was am Tag zuvor besprochen und wie etwas gehandhabt wurde; für die Nutzer sei eine feste Betreuungsperson günstiger; der Wechsel von Woche zu Woche sei ein gewisser Aufwand, man mache sogar eine Übergabe von einem Kollegen zum nächsten, dies in oder nach der Dienstberatung montags früh; bei dieser Übergabe werde informiert, wer wiederkomme, welche Probleme es vielleicht gab, wer noch einmal ein bisschen Hilfe braucht oder wo der Aufwand in der vergangenen Woche schon hoch war und wo der Nutzer jetzt mal selbst gefordert ist
- ich frage nach, seit wann man den wöchentlichen Wechsel des Nutzerdienstes praktiziere: seit ca. fünf Jahren, das habe sich so eingespielt; XXXXXXXXXXXX ergänzt noch, dass man gemerkt habe, dass diese ganzen Dienste und die Organisation der Dienste im Archiv auch sehr von den Räumlichkeiten und von den Aufgabengebieten der Kollegen abhängen, weil man vorher andere Räume gehabt habe: der Nutzer müsse einen Weg haben zum Nutzerdienst, die Räume, die man jetzt hat, habe man nicht ändern können [der Zugang zum Archiv führt in einen Foyer-ähnlichen Raum, von dem die Mitarbeiterbüros wie auch der Benutzerraum abgehen; auf dem Weg zum Benutzerraum, zu den WCs, in Pausen usw. geht der Nutzer immer an den Büros der Mitarbeiter vorbei]; zuvor habe man eine Art Theke gehabt, die Kollegen hätten in den angrenzenden Räumen gesessen, sodass der Nutzer immer nur bei einem Kollegen aufgeschlagen ist, der musste dann immer jemanden holen, das sei für den Nutzer auch nicht angenehm gewesen, hat man als Nutzer jetzt eine Frage, verlässt man den Benutzerraum und geht zum Büro des jeweiligen Mitarbeiters, in der Hauptsache sei das der Kollege gegenüber vom Benutzersaal, der auch den Hauptteil des Nutzerdienstes übernimmt; ich frage zurück, welche Nachteile XXXXXXXXXXXX in der räumlichen Situation für die Kollegen sieht: man habe da Erfahrungen gesammelt, er/sie nehme den Benutzer nicht mit in sein/ihr Büro, im Flurbereich habe man noch mal eine große Ablagefläche [großer Besprechungstisch], da könne man sich noch mal zu zweit hinsetzen, da störe man die anderen Nutzer nicht, das seien so eingefahrene Praktiken; ich frage nochmals nach der Situation vor dem Bezug der jetzigen Räume und was sich verändert hat: man habe vorher provisorische Räume gehabt, jahrelang, die Büros waren nahe am Magazin, der Nutzerraum etwas abgelegen, auch da habe man eine Regelung finden müssen; auf meine Rückfrage, wie das mit der Beratung damals funktioniert habe, gibt XXXXXXXXXXXX an: da habe i.d.R. nur ein Kollege die Nutzerbetreuung gemacht [vergleichbar der klassischen Lesesaal-Aufsicht] und manchmal seien die Nutzer dann an die Kollegen abgegeben worden, der eine Kollege habe jetzt in den neuen Räumen verstärkt auch andere Aufgaben bekommen, man ist zum wöchentlichen Wechsel des Nutzerdienstes übergegangen; ich hake noch mal nach, warum man von der stabilen Benutzeraufsicht zum rotierenden Nutzerdienst übergegangen ist: XXXXXXXXXXXX führt das auf den Bezug der jetzigen Räume und die mit dem Umzug geänderten Aufgaben der Mitarbeiter zurück; man habe jetzt ein Außenmagazin und dadurch einen ziemlich hohen Anteil an logistischer Arbeit (Anfahrzeit); noch mal nachgehakt, warum man auf die Wochenregelung gekommen sei: man habe das gemacht, weil man Kollegen [gehabt?] habe, die sich sehr auf ihr Fachgebiet spezialisiert haben, und dadurch dass man ein kleines Archiv sei, wo mal jemand im Urlaub oder krank sei und nur zwei Leute vollbeschäftigt seien, sei es immer mal zu Engpässen gekommen, weshalb man gesagt habe, man muss flexibel einsetzbar sein; die Spezialisierung sei trotzdem vorhanden, aber die Kollegen sind jetzt breiter aufgestellt, eingesetzt und auskunftsfähig

<p><b>e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?</b></p>
<p>-zuerst übernimmt der Kollege, der in der betreffenden Woche den Nutzerdienst versieht; der Nutzerdienst sei schon zu 90% in der Lage, den Nutzer zielführend zu beraten; es seien vielleicht 10% der Nutzer, wo man wirklich noch mal kucken müsse [dass der spezialisierte Kollege übernimmt], manchmal sei das dann auch ein Termin beim Leiter/bei der Leiterin des Archivs          -jeder Kollege habe sein Spezialgebiet; obwohl man auf eine sehr tiefe Erschließung setze und die Erschließungsinformationen online recherchierbar sind, seien manchmal eingehendere Beratungen nötig; dies übernehme dann i.d.R. der jeweils spezialisierte Kollege          -wenn der spezialisierte Kollege nicht da ist, versuche man erst mal selber und verweise dann auf den Kollegen [der später noch kontaktiert werden kann]</p>
<p><b>f. Normalerweise gibt es vor dem Besuch schon einen schriftlichen Kontakt. Wie ist bei Ihnen die Anfragenbearbeitung mit dem Gespräch verknüpft?</b></p>
<p>-alle Mitarbeiter haben einen eigenen Mail-Account; zusätzlich gibt es eine zentrale Mail-Adresse, die vom jeweiligen wöchentlichen Nutzerdienst betreut wird; der Nutzerdienst verteilt die Post nach Zuständigkeit bzw. Spezialgebiet der Kollegen, das sei sehr klar geregelt; meine Nachfrage, ob sich dann der Kollege mit dem Schriftwechsel um die Beratung kümmere, verneint XXXXXXXXXX: i.d.R. berate der Nutzerdienst, nur bei schwierigeren Benutzungsfällen nehme er ggf. Rücksprache mit dem Spezialisten [vgl. e.]          -der vorab schriftlich mit dem Nutzer in Kontakt stehende Kollege bereite die Benutzung vor und spreche sie mit dem Nutzerdienst ab [falls er nicht selbst Dienst tut in der betreffenden Woche], der die Betreuung dann übernimmt; wenn Zeit ist, sage man dem Nutzer, mit dem man korrespondiert hat, „Guten Tag!“ und frage, ob es gut läuft; das laufe organisatorisch ziemlich gut</p>
<p><b>g. Welche internen Regelungen oder Absprachen zur Durchführung der Beratung gibt es bei Ihnen?</b></p>
<p>-XXXXXXXXXX verweist allgemein auf die Benutzungsordnung des Archivs; dort seien die Grenzen der Beratung und Anfragenbeantwortung formuliert in der Hinsicht, dass das Archiv lediglich an die Quellen heranführe          -es gebe keine pauschalen Festlegungen zum Zeitaufwand bei der Beratung, hier sei der Nutzerdienst gefordert, das selbst einzuschätzen</p>
<p><b>h. Wo finden die Beratungsgespräche statt?</b></p>
<p>-das werde eher spontan entschieden; das kann im Nutzerraum sein, am Tisch im Eingangsbereich, im Büro des Mitarbeiters (das eher selten)</p>
<p><b>i. Welche Hilfsmittel werden eingesetzt?</b></p>
<p>-eine Bestandsübersicht liegt in gedruckter Form vor und digital; im Nutzerraum steht ein PC bereit; die analogen Findmittel, die der Nutzer konsultieren kann, entsprechen eins zu eins den online bereitgestellten Findmitteln          -im Gespräch wird bedarfsorientiert entschieden, auf welche Hilfsmittel man noch speziell hinweist; meine Rückfrage, ob es da keine Schwierigkeiten gibt, etwa weil man dann nicht gut herankommt, wird von XXXXXXXXXX verneint, ohne dass er/sie das näher ausführt</p>
<p><b>j. Wie dokumentieren Sie die Beratung?</b></p>
<p>-mache man momentan nicht; der Aufwand sei zu hoch</p>



manent mit der Pflege der Datenbanken, der Beteiligung an Portalen zu tun, statt zu erschließen, man sei mehr mit der Verwaltung der Datenbanken beschäftigt, als mit dem Eingeben neuer Daten -was man allerdings von der Bibliothek übernommen habe, und das hätte nicht geschadet, sei, dass der Nutzer im Vordergrund steht; die Ausdehnung der Nutzungszeiten oder der Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit würden von der Bibliotheksleitung finanziell und personell auch unterstützt

**m. Wie bewerten sie die Beratungspraxis Ihres Hauses? Ist die Organisation optimal?**

-aus Sicht XXXXXXXXXXXXs ist die Organisation für das Haus jetzt optimal

**III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis**

**o. Mich beschäftigt die Frage, wo man ansetzen kann, um die Nutzerberatung im Archiv zu gestalten. Welche Stellschrauben fallen Ihnen ein?**

-das wichtigste sei die Ausbildung; wenn wir im Archiv nicht dranbleiben, dann werden uns die Informatiker in Zukunft unsere Arbeit wegnehmen, sagt XXXXXXXXXXXX, er/sie meint, dass man für eine gute archivische Beratung auch auf Zukunft hin entweder einen Archivar und Informatiker in einer Person benötige oder wenigstens einen Informatiker, „der Archiv denken kann“; letztere finde man in Archiven wie seinem/ihrem, die strukturell an einer großen Bibliothek angebunden sind und mit einem großen Rechenzentrum zusammenarbeiten, kleine Archive hätten es da ungleich schwieriger

**p. Was sagen Sie zu den folgenden Ansatzpunkten?**

4) Prozessorganisation wäre ein Stichwort: z.B. die Frage, wann/ an welcher Stelle im Benutzungsprozess man berät

[-vgl. c.]

2) Stichwort Personaleinsatz: welche Lösung hielten Sie für gut: dass der berät,  
-- der gerade Kapazitäten hat und sich Zeit für den Nutzer nehmen kann oder  
-- der schriftlich schon Kontakt zum Nutzer hatte oder  
-- der für einen Bestand/ einen bestimmten Zeitraum zuständig ist oder  
-- sollte es einen spezialisierten Kollegen geben, der immer berät?

-XXXXXXXXXX würde keine Variante favorisieren, das könne von Archiv zu Archiv unterschiedlich sein; man müsse schauen, dass man effektiv arbeiten könne; fügt noch an, dass man sich bei der Erschließung sehr konzentrieren müsse und dass es da nicht gut sei, dauernd unterbrochen zu werden, daher sollten Nutzerdienste festgelegt werden; auch sei es für die Beratung gut, wenn man auch Erschließungsarbeiten mache, mal aus dem Nutzerdienst ein bisschen Abstand gewinne; den Turnus des Wechsels müsse jedes Archiv ausprobieren, das hänge auch vom Personal ab, wie das ausgebildet ist

**q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch Leitlinien für die Benutzung. Wie finden Sie das?**

-in seinem/ihrem Archiv würde XXXXXXXXXXXX so etwas im Bereich Benutzung überflüssig finden, weil man nicht so viele Nutzer habe und weil die Zahl der Kollegen gering sei; in einem größeren Archiv, wo mehr Standardisierung nötig sei, fände er/sie das sinnvoll; in seinem/ihrem Archiv wäre der ganze Aufwand überzogen, die Bürokratie würde noch mehr anwachsen (man habe schon so viele Regelungen, Formulare, Vorgaben), das lohne sich nicht bei zwei, drei Nutzern am Tag, da passe man das in dem Moment an; dass man darüber mal spreche und sich Gedanken mache [sei in Ordnung], aber das sei ein fließender Prozesse, das ändere sich ständig; er/sie würde eher die Benutzungsordnung

ändern oder ein Formular anpassen, da sei man ja schon ständig in Prozessen drin

**u. Stichwort Kosten: Beratung kostet Arbeitszeit. Was halten Sie von Arbeitszeit-Richtwerten, wie sie z.B. die BKK in einer Arbeitshilfe vorgelegt hat?**

-XXXXXXXXXX gibt an, sich an seinem/ihrem Arbeitstag zu orientieren, was er/sie gerade für freie Zeiträume habe, und dann passe er/sie das den Sachen an; wenn er/sie nicht so viel Zeit habe, dann müsse die Beratung mal ein bisschen schneller gehen oder der Nutzer bekomme einen Termin, um in Ruhe zu sprechen; man könne das auch nicht so genau regulieren und einschätzen, weil manchmal eben mehrere Nutzer zeitgleich ankämen, da könne man nicht sagen, Sie kommen in einer Stunde wieder, Sie in zweien usw.; XXXXXXXXXXXX bestätigt dann noch, dass die Gefahr relativ gering sei, dass man zu umfangreich und zeitaufwendig berät, weil man aufgrund der Aufgabenfülle immer irgendwie unter Zeitdruck stehe

-XXXXXXXXXX verweist in diesem Zusammenhang noch auf einen anderen Punkt: es kämen auch viele emeritierte Professoren und ehemalige Mitarbeiter, die hätten erst mal einen ganz großen Redebedarf, die müsse man erst mal ausreden lassen und dann müsse man kucken, manche wollten auch nur ihre Geschichte reflektieren und da müsse man schon sehr sensibel sein; er/sie erwähnt in diesem Zusammenhang noch, dass man auch sehr kritische Nutzerkontakte habe, man sei auch dabei, eine Schulung anzubieten, wie gehe ich mit kritischen oder konfliktgeladenen Nutzerkontakten um, denn man habe ja dienstags Spätdienst bis 18 Uhr, da könne es schon auch mal passieren, dass man da als Frau auch alleine ist, da gebe es schon auch aggressive Nutzer, die denken, sie sind irgendwann mal benachteiligt worden und hier lägen ihre Stasi-Akten oder sind vielleicht mal ex-matrikuliert worden aus politischen Gründen, reflektieren das in ihrer Geschichte, haben dann auch Zeit, da müsse man auch ein bisschen drauf vorbereitet sein; es gebe auch Leute, die ehrenamtlich noch etwas arbeiteten und publizieren usw., für die sei das Archiv auch irgendwo eine Art Kommunikationspunkt; auf meine Rückfrage, ob wir als Archivare diese soziale oder „Seelsorge-Funktion“ auch annehmen sollten, antwortet XXXXXXXXXXXX, dass das die Frage sei, dass man darüber auch manchmal diskutiere

**x. Ist die Beratung überhaupt eine Kernaufgabe der Archive?**

-Beratung gehöre zur Benutzung; die Benutzung sei eine Kernaufgabe der Archive

**w. Mal anders gefragt: Welche Vorteile bringt eine gute Beratung fürs Archiv? Haben wir als Archive etwas davon, dass wir in Beratung investieren?**

-XXXXXXXXXX verweist auf Hinweise für die Erschließung; außerdem auf Projekte, an denen man beteiligt sei, z.B. ein Digitalisierungsprojekt, das aus der Zusammenarbeit mit Nutzern entstanden sei, die das Projekt letztlich auch finanzierten – ohne Kommunikation auch in der Beratung entstünden bestimmte Projekte gar nicht; Nutzerberatung sei Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für die Einrichtung – es sei wichtig [zu verstehen,] dass die Archive nicht zum Selbstzweck existieren, sondern dass sie eingebunden sind in die Prozesse und das sei auch unsere einzige Möglichkeit, unsere Zukunft zu sichern

-meine Nachfrage, ob man durch gute Nutzerkontakte auch Archivalien einwerbe, bestätigt XXXXX-XXXXX für sein/ihr Haus ausdrücklich: man bekomme viele Nachlässe dadurch, dass der Kontakt da ist, der auch aus einer Benutzung entstehen könne – weil Professoren, die bei ihnen arbeiteten, sehen, dass die Unterlagen dort gut zugänglich sind, und durch die Beratung Vertrauen geschöpft hätten, machten auch Werbung fürs Archiv, erzählten das auch Kollegen und Freunden

**IV. Inhalt**

**y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert?**

<p>-das wichtigste im Beratungsgespräch ist für XXXXXXXXXXXX, dass er/sie den Nutzer darauf hinweist, welche Quellen zu seinem Thema in seinem/ihrer Archiv zur Verfügung stehen würden</p> <p>-die Beratung könne wichtig sein, um auf Bestände einzugehen, die zwar (zum Teil) erschlossen sind, aber zu denen es noch keine Findmittel gibt, die man dem Nutzer vorlegen kann [erwähnt beispielhaft den Personalaktenbestand]</p> <p>-die Beratung zu rechtlichen Aspekten der Archivbenutzung sei nicht automatisch Teil des Beratungsgesprächs; der Nutzer sei selbst in der Verantwortung, sich da zu informieren, er unterschreibe mit dem Benutzungsantrag, dass er sich an geltendes Recht hält</p>
<p>1) Hinweis auf nicht benutzbare Bestände/ solche in anderen Archiven?</p>
<p>-den Hinweis auf andere Archive gebe er/sie definitiv, auch wenn er/sie nicht wisse, ob da tatsächlich etwas zu finden sei, aber er/sie würde die Zusammenhänge trotzdem darstellen</p> <p>-auf nicht benutzbare Bestände würde XXXXXXXXXXXX auch verweisen</p>
<p>2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, quellen- bzw. aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?</p>
<p>-Lese-Hilfe gebe man nicht; hilfswissenschaftliche Spezialkenntnisse weiterzugeben sei nicht Aufgabe des Universitätsarchivs; der Nutzer müsse sich hier selbst Hilfe holen, man würde das als Archiv vermitteln (Kurse) oder Literatur empfehlen oder ein Alphabet austeilen; ein bisschen Anleitung würde er/sie geben, wenn es die Zeit erlaubt und wenn es vorher angemeldet ist</p> <p>-allerdings gibt XXXXXXXXXXXX auch an, dass man nach Absprache für Studenten auch mal einen Kurs mache, eine kleine Lehrveranstaltung [gemeint sind Leseübungen], um die einzuweisen</p> <p>-meine Frage, ob wir die archivistische Bewertung, dass wir bewerten und wie wir bewerten, Teil des Beratungsgesprächs sein sollte, ob wir das transparenter machen sollten, verneint XXXXXXXXXXXX; dass sei für den Archivar sehr schwierig, das zu rechtfertigen [was warum kassiert worden ist], das sei auch eine Erfahrungssache und da müssten wir hin, dass da der Archivar eine höhere Anerkennung bekomme</p>
<p>3) sollten wir zwischen Projekten zu vergleichbaren Themen stärker vermitteln, wenn die rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind? wollen wir das? wie organisieren wir das?</p>
<p>-der Hinweis, dass zu einem Thema schon mal jemand gearbeitet hat, werde gegeben, wenn das vom Nutzer auch gewollt ist</p>
<p>4) Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Aufgabe auch kleiner Archive?</p>
<p>-das könne er/sie nicht leisten innerhalb des Nutzerdienstes</p>
<p><b>z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?</b></p>
<p>-angesprochen auf die Archivierung und Bereitstellung von digitalem Archivgut, im Falle eines Hochschularchivs v.a. in Form von digitalen Forschungsdaten, und mögliche neue Herausforderungen an die Nutzerberatung in diesem Zusammenhang, gibt XXXXXXXXXXXX an, man habe überhaupt keine Forschungsdaten, die seien immer noch bei den Forschern; auf mein Nachhaken an einem Beispiel, was mit den Daten aus einem auslaufenden DFG-geförderten Sonderforschungsbereich passiere, teilt XXXXXXXXXXXX mit, das momentan alles gespeichert werde und niemand wisse, welche Forschungsdatenbanken wirklich relevant sind, welche bleibenden Wert haben und welche auch mal gelöscht werden können, im Moment entstünden eigentlich nur Daten ohne Ende</p> <p>-die Nachfrage, ob man bei digitalen Archivalien wie Fotos in der Beratung schon mit Anfragen z.B. an die Authentizität oder Vollständigkeit usw. der Objekte konfrontiert worden sei, wird von XXXXX-XXXXX verneint; das sei kein Thema</p>

**aa. In Sachen Inhalt der Beratung noch einmal anders gefragt: Welche Bedarfe beobachten Sie?**

-vielen, die kommen, sei überhaupt nicht klar, was ein Archiv ist; XXXXXXXXXXXX fange bei vielen Nutzern erst mal an zu erklären, was das hier ist und was sie erwartet und das selbst bei Angehörigen der Universität; man müsse auch oft erklären, wie ein Archiv eigentlich entsteht  
-XXXXXXXXXXXX beschreibt Zeitknappheit bei vielen Forschern und entsprechend den Versuch, die Recherche an das Archiv zu delegieren [trotzdem, dass das Archiv über vergleichsweise gute Möglichkeiten der online-Recherche verfügt]; es sei für das Archiv dann immer ein Drahtseilakt zu kucken, welchen Aufwand könne man betreiben, welchen zeitlichen und personellen Aufwand für die Beratung  
-XXXXXXXXXXXX verweist schließlich noch auf die Beobachtung, dass nicht wenige Nutzer mit der Vorstellung kämen, dass sie in den Archivalien Antworten genau darauf finden, was sie suchen  
-die von einigen Fachkollegen konstatierte „Analphabetisierung“ der Nutzer [rückläufige Kenntnis in Bezug auf Aufgaben, die Organisation der Archive, fehlende Lesefähigkeit usw.] bestätigt XXXXX-XXXXX definitiv; man könne beobachten, dass die persönlichen Voraussetzungen, das Archiv zu nutzen, abnehmen  
-XXXXXXXXXXXX verweist noch darauf, dass wenn jemand aus dem philosophischen Bereich komme, dass das ein ganz anderer Nutzer sei als jemand, der aus dem juristischen oder medizinischen Bereich kommt; der Mediziner brauche das alles kurz und knapp, der habe keine Zeit, eine Woche im Archiv zu sitzen

**V. Qualität**

-XXXXXXXXXXXX bemerkt an einer Stelle, man habe ein sehr, sehr gutes Arbeitsklima und das sei das Beste, was man dem Benutzer bieten kann; wenn das Team sich miteinander wohl fühle, wenn da eine Sympathie da sei, dann übertrage sich das auch auf die Leute, die herkommen

**cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)**

-XXXXXXXXXXXX würde keine Dokumente vorlesen oder bei der Nutzung der Akten helfen, der Aufwand sei zu groß

**dd. Welche Fallstricke und Fehler birgt die Beratung?**

-man könne eine Beratung so aufziehen, dass man die Nutzer auch verprellt – wenn man da zu wissenschaftlich rangehe; es kämen ja auch Laien, die noch nie in einem Archiv gewesen sind, wenn man denen nicht ein bisschen entgegenkomme, die ein bisschen an die Hand nehme, sie da abhole, wo sie stehen, dann kann sich das eventuell mit einem Archivbesuch erledigt haben  
-XXXXXXXXXXXX gibt an, sich dafür zu engagieren, dass die Nutzerberatung von den Kollegen hochwertig durchgeführt werden kann; allerdings habe jeder Kollege auch seinen eigenen Stil, bei dem einen ginge das ein bisschen schneller, beim anderen ein bisschen mehr in die Tiefe, und es sei auch immer eine Sympathiefrage

**ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?**

-man habe wöchentlich eine Dienstberatung, dort würden Lob ebenso wie Kritik angebracht, Vorschläge gemacht; treten Schwächen in der Beratung auf, werden diese dort i.d.R. schnell angesprochen

**VI. Kompetenzen**

**gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-reine Praxis; XXXXXXXXXXXX gibt an, eine sehr gute Ausbildung zu DDR-Zeiten gehabt zu haben [Fachschule für Archivwesen in Potsdam], man habe sehr viele Praktika machen müssen, sehr viele Archiveinsätze gehabt – in der Nachfrage stellt sich heraus, dass er/sie die Erfahrung als Nutzer/in in Archiven meint: XXXXXXXXXXXX merkt an, er/sie glaube, dass man als erstes selber den Zugang zu den Quellen braucht und zur Erschließungsarbeit, also dass man erstmal die anderen Aufgaben lernt und dass man daraus resultierend nachher zu einem guten Berater werde; auf Nachfrage bestätigt er/sie, dass der Perspektivwechsel, die Forscher- bzw. Nutzerperspektive einzunehmen, wichtig sei -da XXXXXXXXXXXX selbst in der FaMI-Ausbildung engagiert ist, frage ich, ob man die Beratung in der Ausbildung stärker zum Thema machen sollte, als das klassischerweise der Fall ist; sieht das zögerlich, für wichtiger hält er/sie, grundsätzlich in die Qualität der Ausbildung zu investieren, man sei als Berater/in nicht besser als als Archivar/in, bei der Beratung kämen menschliche Dinge hinzu – der eine kommuniziere besser als der andere oder mache es lieber

#### hh. Sollte Beratung Chefsache sein/ nur von Fachkräften ausgeführt werden?

-aus Sicht XXXXXXXXXXXXs muss man in die Nutzerberatung im Archiv ganz lange hineinwachsen, das schaffe man nicht in ein, zwei Monaten; er/sie selbst habe zwei bis drei Jahre gebraucht, heute gehe das [die Einarbeitung] ein bisschen schneller, weil man viele Findhilfsmittel online habe, eine qualitativ hochwertige Nutzerberatung müsse man aber ausbauen und das könnten eben nicht wissenschaftliche Hilfskräfte, das könne nicht irgendein Sicherheitsdienst

#### jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?

-XXXXXXXXXXXX weist mehrfach auf die Bedeutung eigentlich weicher Faktoren für die Qualität der Benutzung und Beratung hin: es gehe immer auch um Kosten, Kapazitäten, aber wenn man in einem Team eine Leitung habe, die weiß, es gibt unterschiedliche Arbeitstypen, der eine sei eher aufgabenorientiert, der andere eher menschenorientiert [dann sei das vorteilhaft]; XXXXXXXXXXXX glaubt, dass solche psychologische Aspekte sehr wichtig sind und dass ein Team immer mit der Leitung stehe und falle; er/sie ergänzt, dass, wenn er/sie darauf Einfluss nehmen könnte, er/sie sehr viel Weiterbildung und Coaching anbieten würde, aus seiner/ihrer Sicht zahle sich aus, Geld zu investieren in die Weiterbildung der Mitarbeiter, in Coachings, z.B. zum Umgang mit Menschen, das sei das Beste für ein Team und das zahle sich letztlich auch für den Nutzer und die Arbeitsergebnisse aus  
-XXXXXXXXXXXX gibt an, sehr an Weiterbildung interessiert zu sein und über den Tellerrand blicken zu wollen; er/sie erwähnt, zum Arbeitsaustausch in XXXXXXXX [Universitätsarchiv] gewesen zu sein; den/die Auszubildende/n schicke man jetzt zum Kundendienstpraktikum ins Hotel X nach Y, richtig mit Kleiderordnung, der/die werde dort richtig an den Tresen gestellt, dem/der werde beigebracht, er/sie repräsentiere jetzt dieses Nobelhotel – das sei etwas, was an der Uni manchmal verloren gehe: in dem Moment, wo ich einen Nutzer berate, stehe ich für die Universität – die Identifizierung mit seiner Einrichtung müsse man erst erwerben; von der Leitung [der Bibliothek] werde das sehr unterstützt

### VII. Ausblick in die Zukunft

#### kk. Brauchen wir die individuelle Beratung und persönliche Betreuung im Lesesaal noch?

-XXXXXXXXXXXX gibt an, dass die Nutzer selber den Anspruch haben, sich so gut informieren zu können, dass sie die persönliche Beratung gar nicht unbedingt brauchen, das sei ein genereller Trend im Moment [verweist in einer Nebenbemerkung noch darauf, dass die tageszeitunabhängig recherchieren und Archive nutzen wollten]; er/sie glaube aber, dass die Erfahrung des Archivs eine immer größere Rolle spielen wird, weil die Größe [Komplexität etc.] der Datenbanken immer mehr zunehme, man werde das persönliche Gespräch daher weiter brauchen

1) welche Ergänzungen zur persönlichen Beratung wären denkbar?

-man beginne im Herbst mit Informationsveranstaltungen für interessierte Bürger, die das Archiv nutzen möchten; diese sollen einmal im Monat angeboten werden; dabei werde man noch einmal ganz speziell erklären, wie man das Archiv nutzt; noch keine Erfahrungswerte; für Studenten bietet der/die Archivleiter/in schon länger solche Veranstaltungen an, wenn das von Hochschullehrern erbeten wird; Inhalt der Veranstaltung soll neben einer Führung durch das Archiv eine Einführung zur Archivarbeit sein, mit Angaben dazu, was ein Archiv ist, wie man dieses nutzen kann, welche Hilfsmittel es gibt usw.

-meine Frage an den/die Archivar/in, dessen/deren Haus strukturell an eine große Universitätsbibliothek angeschlossen ist, was Archive in Bezug auf die Nutzerberatung von Bibliotheken lernen könnten, beantwortet XXXXXXXXXXX mit dem Hinweis, dass Archivare und Bibliothekare schon sehr unterschiedliche Berufsbilder hätten; man könne auf jeden Fall voneinander lernen, aber die Ansätze seien schon unterschiedlich; außerdem sei die Nutzerzahl in Bibliotheken viel höher als in Archiven, da müsse man dort auch mit anderen Methoden arbeiten, die Entwicklung bestimmter Hilfestellungen [Einführungskurse, Übungstools etc.] lohne sich da auch viel mehr

**VIII. Abschluss**

**oo. Ist Ihnen an meinem Thema etwas besonders wichtig, was Sie mir mitgeben wollen, vielleicht auch besonders betonen wollen? Oder gibt es etwas, das wir noch gar nicht angesprochen haben?**

-XXXXXXXXXXXX überlegt länger und merkt dann an, dass er/sie es wichtig findet, dass Archive sich als Serviceeinrichtungen betrachten, und das sei bei vielen Kollegen noch nicht ganz so angekommen; er/sie glaubt, dass es noch viele Archive gibt, die den Auftrag, die Quellen der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen, noch nicht so verinnerlichen, auch weil die Gesetze so schwierig seien – der Spagat zwischen den Daten, die geschützt werden müssen, berechtigt, und denen, die bereitgestellt werden müssen, das beiße sich so ein bisschen

-merkt an einer Stelle beim Thema selbständiges Fotografieren im Archiv an, dass man dies erst seit kurzem erlaube, damit noch nicht viel Erfahrung habe; z.B. wolle man, dass die Fotos unter Aufsicht gemacht werden, die Nutzer kämen aber dann und sagten, ach das und das und das hab ich auch alles noch gemacht

























## Mitarbeiter 9 (MA9)

**Sparte:** Kommunalarchiv (Stadtarchiv)

**Archiv:** XXX

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXXXX Leiter/in des Archivs und des Städtischen Museums

**Ort:** Büro, Städtisches Museum, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 10:15 Uhr

**Dauer:** 36:29

**Bemerkungen:** Aus Zeitgründen wurden nur vorab ausgewählte Fragen aus dem Leitfaden gestellt.

### I. Eckdaten zum Archiv

#### a. Einsteigen möchte ich mit der Aufnahme einiger Daten zu Ihrem Archiv:

##### 1) Zahl der Mitarbeiter?

-XXXXX als Leiter/in des Archivs und Museums sowie 4 Mitarbeiter: 2 Kolleginnen (50%), 2 Kollegen (100%)

##### 2) Ausbildungsstand?

-XXXXX als Wissenschaftliche/r Archivar/in (Marburg), 1 Diplom-Archivar/in (Potsdam), 1 Diplom-Bibliothekar/in, 2 Historiker/innen (Seiteneinsteiger im Archiv)

##### 3) Öffnungszeiten?

-Montag–Mittwoch 8–15:30 Uhr; Donnerstag 8–18 Uhr; Freitag 8–13 Uhr

##### 4) durchschnittliche Zahl der Nutzer im Lesesaal/ Woche?

-durchschnittlich 32 Nutzer/ Monat (lt. Benutzerstatistik 2013–2017); die Zahl sinke: 2017 im Durchschnitt nur 28 Nutzer/ Monat

##### 5) prozentualer Anteil wissenschaftlicher Benutzer?

-78% (inkl. Heimatforscher), ausgewählt anhand des Beispieljahres 2014 (Schüler, Familienforscher und Interessenten von sog. „Geburtstagszeitungen“ bilden die restlichen 22%)

##### 6) durchschnittliche Zahl der Beratungen wissenschaftlicher Nutzer/ Woche?

-i.d.R. werde mit jedem wissenschaftlichen Benutzer zumindest anfangs ein Beratungsgespräch geführt, danach meistens nicht mehr; allerdings stellten die Nutzer immer wieder Fragen, die beantwortet werden, ob man dies als Beratung wertet, sei eine Definitionsfrage

##### Sonstige Angaben:

-seit 2005 ist XXXXX in Personalunion Fachdienstleiter/in für das Stadtarchiv und Fachdienstleiter/in für das Museum (Fachdienst = Abteilung); das sei keine gute Konstruktion, weil es sehr schwer fällt (fügt an: nicht nur ihm/ihr, sondern allgemein), beiden Institutionen gerecht zu werden, beide Institutionen bräuchten eine Vollzeitleitung; das Problem speziell im Verhältnis Archiv – Museum sei, dass die beiden Institutionen zwar eine Nähe haben, als kollektives Gedächtnis der jeweiligen Stadt seien sie gewissermaßen Partner, auf der einen Seite das Archiv – schriftliche Überlieferung, auf der anderen Seite das Museum – dingliche Überlieferung, aber die Aufgaben und Tätigkeiten seien doch in spezifischer Weise anders, die Arbeit des Archivs sei eher langfristig, viel weniger aktu-

alitätsbezogen, das sei aber eben beim Museum so, es gebe auch langfristige Aspekte – Sammlungspflege, Sammlungserweiterung, aber durch die Ausstellungen sei da ein viel stärkerer Aktualitätsbezug, das habe [in seinem/ihrer Fall konkret] die Folge, dass er/sie einen ganz überwiegenden Teil seiner/ihrer Arbeitszeit und -kraft ins Museum steckt und das Archiv benachteiligt ist; das eigentliche Problem sei, dass die Mängel, weil das Archiv eben längerfristig arbeite, erst in Zukunft wirksam werden, den ganzen Bereich digitale Archivierung z.B. könne er/sie nicht betreiben, die Kollegen drüben [das Archiv ist in einem anderen Gebäude und anderen Teil der Stadt untergebracht] seien hervorragend, das sei eine tolle Truppe, die man da habe, aber die hätten ja auch noch viele andere Dinge zu erledigen; also: es sei eine nicht gute Konstruktion

#### **b. Welche Berührungspunkte haben Sie persönlich mit der Beratung?**

-XXXXX selbst war in hohem Maße in die Beratung eingebunden, bevor er/sie die Leitung des Städtischen Museums mit übernommen hat, jetzt in deutlich geringerem Umfang, was aber nicht daran liege, dass er/sie dazu keine Lust hat oder das nicht für wichtig hält, sondern einfach, es nicht schafft [auch den Hauptteil der Arbeitszeit im Museum ist]

### **II. Organisation und Praxis**

#### **c. Zur Praxis bei Ihnen: Wie ist die Beratung organisiert und wie ist sie dabei in den Benutzungsprozess eingebunden?**

-beim ersten Besuch eines Nutzers im Archiv werden erste Hinweise von der Lesesaal-Aufsicht gegeben; ein Beratungsgespräch sei obligatorisch  
-auf meine Anschlussfrage, ob die Beratung dann direkt nach der Ankunft im Lesesaal erfolgt oder ob sich der Nutzer, wenn er Akten vorbestellt hat, erst mal die Archivalien ansieht, gibt XXXXX an, wenn er [der Nutzer] Akten vorbestellt hat, wird er sich diese erst mal ansehen, dann wird man das Gespräch im Laufe des Tages machen  
-fügt hinzu: ich werde vielleicht lachen, aber da [gemeint ist der Zeitpunkt des Gespräches] bestehe gar kein großer Regelungsbedarf, also habe man das nicht geregelt, das sei situationsabhängig, wie sich das ergibt  
-meine Frage, ob man sich auf die Erstberatung beschränkt, oder Nutzer, die für ihr Forschungsvorhaben wiederholt kommen, während des Benutzungsprozesses begleitet, wird von XXXXX bejaht, der Archivar begleitet den Nutzer, ist ansprechbar, die Wege seien kurz; der Nutzer fragt, aber man gehe auch auf den Nutzer zu, alle Kollegen kämen auch in den Nutzersaal, kucken, fragen, ob man zurechtkommt, auch wenn der Benutzer schon 20mal da war, weil sich auf so eine Frage oder auf so ein kurzes Gespräch hin dann doch ein Problem ergeben könne, das man lösen kann

#### **e. Woraus ergibt sich, wer die Beratung im konkreten Fall übernimmt?**

-der/die Bibliothekar/in übernehme zugleich die Benutzer-Aufsicht (klassische Lesesaal-Aufsicht); in der Beratung seien alle vier Kollegen engagiert, wobei die Archivare einen Schwerpunkt bei der Bestände-Beratung usw. hätten  
-auf die Frage, ob man das irgendwie aufgeteilt habe, bemerkt XXXXX, dass in so kleinen Einrichtungen Ressort- oder Referatsaufteilungen mehr oder weniger Fiktion seien, wenn man Urlaub, Krankheit und sonstige Abwesenheiten in Rechnung stelle; eigentlich müssen die Kolleg\*innen alle alles machen; natürlich gebe es Schwerpunkte, wenn ein Kollege, eine Kollegin von seiner, ihrer wissenschaftlichen Herkunft stark Mittelalter/ Frühe Neuzeit gemacht hat und die andere mehr in der Zeitgeschichte ist, dann würde sich das so ein bisschen aufteilen, aber i.d.R. gehe es ja um eine mehr formale Beratung, also Hinweis auf Bestände, sodass da eigentlich alle alles machen  
-späterhin gibt XXXXX nochmals an, dass es keine feste Regelung, wer in welchem Fall berät, gibt; es könne der Kollege die Beratung übernehmen, der vorher schriftlich in Kontakt mit dem Nutzer



in den Köpfen drin, dass das niemand in Frage stellt; es habe auch keine Schwierigkeiten gegeben, eine Stelle nach dem Ruhestand der Inhaberin wiederzubesetzen; die finanzielle Ausstattung sei leidlich in Ordnung

-auf meine Rückfrage nach irgendwelchen Vorgaben oder Einflüssen in Bezug auf die Benutzung, den Betrieb des Lesesaals/ den Umfang der Öffnungszeiten bestätigt XXXXX, dass vorausgesetzt werde, dass das Archiv eine bestimmte Zeit geöffnet sei

### III. Mögliche Stellschrauben zur Änderung der Organisation und Praxis

#### q. Das Archiv der Evangelischen Kirche in Westfalen hat Standards für alle seine Handlungsfelder entwickelt. Auch für die Benutzung gibt es Leitlinien. Wie finden Sie das?

-das komme darauf an; XXXXX gibt an, aus der Landesarchivverwaltung zu kommen und zu wissen, dass die staatlichen Archive viele Dinge stärker regeln und standardisieren und das sei auch berechtigt, wobei er/sie sich da nicht wohlfühlen würde, weshalb er/sie auch nicht mehr im staatlichen Archivdienst, sondern im kommunalen sei; aber in so einem relativ kleinen Kommunalarchiv [wie seinem/ihrem Haus] brauche man das nicht

#### t. Sehen Sie eine Neigung in kleinen Häusern, vielleicht mehr Zeit auf die Beratung zu verwenden?

-antwortet spontan: bestimmt, das könne er/sie sich gut vorstellen; auf meine Frage, woran er/sie diesen Verdacht festmacht, gibt XXXXX an, weil man den persönlichen Kontakt viel stärker habe, schon allein durch die Topographie, im Stadtarchiv laufe man am Tag 20mal am Benutzersaal vorbei und sehe dann den Benutzer, den man beraten hat, und wenn der 10mal kommt, dann entwickle sich auch ein persönlicher Kontakt; in einem großen Haus seien Büro und Lesesaal räumlich viel stärker getrennt, da sehe man den Benutzer nur, wenn man da hingehet, und das ändere die Qualität; XXXXX bestätigt, dass die baulichen Gegebenheiten einen Einfluss auf den Nutzer-Kontakt haben -weil XXXXX als langjährige/r Leiter/in eines Staatsarchivs und Leiter/in eines Kommunalarchivs beide Sparten kennt, hatte ich zuvor gefragt, ob er/sie Unterschiede beschreiben kann in der Organisation der Nutzerberatung; XXXXX gibt an, dass es sicher so sei, dass in einem großen Archiv die Beratung nicht so individuell und persönlich sein kann, wie in einem kleinen Archiv, mit Vorteilen und Nachteilen – Vorteil: individuell auf die Benutzer eingehend, Nachteil: wenn man einen schlechten Archivar habe, der sich an keine Standards halten muss, dann schlage diese schlechte Qualität auf die Beratung stärker durch

### IV. Inhalt

#### y. Worauf legen Sie inhaltlich bei der Beratung Wert?

2) wie weit sollte die Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen usw. gehen?

-XXXXX gibt an anderer Stelle an, dass man auf die bei den Benutzern immer stärker fehlenden hilfs-wissenschaftlichen Kenntnisse reagiert habe, indem man Paläographiekurse mache, um das aufzu-fangen, die Studenten und Doktoranden besser vorzubereiten; auf Nachfrage gibt er/sie an, dass diese Kurse in der Arbeitszeit und während der Öffnungszeiten des Archivs stattfänden; auf meine Rückfrage, ob er/sie sagen würde, dass es auch Auftrag des Archivs sei, hilfs-wissenschaftliche Fach-kenntnisse zu vermitteln, reagiert XXXXX mit dem Hinweis auf [das archivische] Eigeninteresse – uns gehen die Nutzer verloren oder wir bekommen Nutzer, die dann Arbeit machen in der Betreuung und Beratung; ergänzt einschränkend, dass das z.B. in Schwerin wieder anders sein könne, man habe relativ viele junge wissenschaftliche Benutzer vor Ort durch die Universität und das Interesse an diesen Paläographiekursen sei auch relativ groß

**z. Ein noch anderer Aspekt sind digitale Archivalien: Wie steht es mit der Beratung bei Ihnen hier?**

-gibt an, dass die Frage digitales Schriftgut seit er/sie auf Archivtagen war, seit 1987, ein zentrales Thema der archivarischen Diskussion sei; das zeige zweierlei, einmal es ist ein komplexes Problem, zweitens man hat noch keine richtige Lösung gefunden, und genauso sei es bei ihm/ihr im Haus auch, man habe noch kein digitales Schriftgut formal-archivisch übernommen, es gebe das, es gebe auch die e-Akte, es werde auch gespeichert, es sei aber noch in der Registratur, und XXXXXXXXX beginne jetzt unter Führung des Landesarchivs ein Digitales Archiv aufzubauen und da hänge man sich dran

-meine Anschlussfrage, wie er/sie das einschätze, ob sich die Nutzerberatung bei digitalem Archivgut verändern werde, beantwortet XXXXX mit ja und nein: es mache natürlich die Nutzungsmöglichkeiten für den Benutzer einfacher, theoretisch, weil er ja eigentlich von zu Hause aus alles, theoretisch, sehen könnte, andererseits nicht, weil es sei Archivgut wie jedes andere Archivgut auch; er/sie ergänzt: das wisse er/sie nicht, das könne er/sie nicht beurteilen, inwieweit da die Veränderungen wirklich merklich sind

**aa. Welche Bedarfe beobachten Sie?**

-die Benutzer seien im Allgemeinen gut informiert; man merke, wie alle Archive, dass gar nicht so sehr die Benutzerzahl, sondern mehr die Benutzerfrequenz abnimmt, also die Benutzer blieben kürzer im Archiv, weil sie besser vorinformiert seien durch die online verfügbaren Findmittel und im Archiv effektiver arbeiteten

-späterhin frage ich mit dem Hinweis auf die langjährige Berufserfahrung XXXXXs noch einmal nach den Bedarfen, ob und inwieweit die sich verändert haben, ob es Probleme gebe, die häufiger auftauchen: XXXXX gibt an, das habe sich schon geändert, nicht im Ansatz, in den Archiven, in denen er/sie gearbeitet hat, sei von Anfang an die Priorität der Benutzerberatung, der Benutzerbetreuung sehr groß, was sich geändert habe ist z.B. der Bereich der Standesamtsunterlagen, die erst seit dem neuen Personenstandsgesetz Archivgut sind und damit einen großen Teil der Arbeitszeit einnehmen, was sich auch geändert habe ist, dass v.a. die jüngeren wissenschaftlichen Benutzer mit viel, viel geringeren Kenntnissen der Hilfswissenschaften ins Haus kämen als früher, weil die traditionellen Hilfswissenschaften an den Universitäten nicht mehr so gepflegt werden

**V. Qualität**

**cc. Stichwort Inhalt und Intensität: Wie weit sollte die Beratung gehen? (Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“)**

-der Benutzer bekomme Hinweise, schwimmen müsse er dann selbst  
-[die Herausforderung ist,] dass ich [als Archivar/in] verstehe, was will der Benutzer überhaupt und dass ich ihm dann die richtigen Hinweise gebe, wobei das Leerformeln seien, es müsse jeweils auf den Individualfall zugeschnitten sein; man muss wissen, was er [der Benutzer] will – weiß er überhaupt selber, was er will? – und dann müsse man versuchen, das herauszukriegen und dann müsse man ihn so beraten, dass er seinem jeweiligen Erfahrungshorizont und seiner jeweiligen Kenntnis nach weder über- noch unterfordert ist; also: wenn man einen Benutzer habe, der keine oder noch nicht viel Archiverfahrung hat, dann müsse man an den anders, mit anderen Hinweisen rangehen, als an jemanden, der schon 20 Archive besucht hat und genau weiß, wie es im Archiv läuft, da könne man viel differenzierter und viel tiefer beraten

-selbstverständlich sei es so, dass man, wenn man merke, ein Benutzer oder bestimmte Benutzer wollen eher etwas Privates – Stichwort Familienforscher – und stellen sehr differenzierte und hohe Anfragen, dass man da dann auch deutlich macht, dass das Archiv auch noch andere Aufgaben hat, als jetzt speziell diesen einen Benutzer/ diese eine Benutzerin zu beraten und anzuleiten, das muss man sich auf anderem Wege erarbeiten, also da müsse man schon aufpassen, dass man sich nicht zu

sehr vereinnahmen lässt

**ee. In welcher Weise reflektieren oder evaluieren Sie die Nutzerberatung?**

-man mache regelmäßig einmal im Monat eine Dienstbesprechung und auch sonst zwischendurch, wenn Probleme auftauchen, dann werde darüber gesprochen, aber man habe kein Evaluations-system oder so etwas, dafür sei man zu klein

**VI. Kompetenzen**

**gg. Stichwort Kompetenz: Wie haben Sie gelernt, Nutzer zu beraten?**

-reagiert mit der Gegenfrage: Wie lernt man Archivar?; das sei eine gute Frage, eine Fundamental-frage; er/sie persönlich sei der Meinung, dass es keine Archivwissenschaft gibt, es gebe Methoden, es gebe Verhaltensweisen, es gebe Strategien, meistens könne man es auch anders machen, be-gründet, und wenn die Verhältnisse anders sind, müsse man es auch anders machen; da müsse man bestimmte Dinge lernen und dann müsse man sich durch den Berufsalltag bestimmte Fertigkeiten aneignen und dazu gehöre auch die Benutzerberatung, die eine sehr anspruchsvolle Aufgabe sei, wie auch die Verzeichnung eine sehr anspruchsvolle Aufgabe sei

-bestätigt auf Nachfrage, dass er/sie Beraten im Tun, in der Praxis sich nach und nach angeeignet habe, bei den Kollegen sei das genauso gewesen; zur Zeit seiner/ihrer Ausbildung [Ende der 1980er Jahre] habe das überhaupt keine Rolle gespielt, verneint meine Nachfrage, ob das auch in der Praxis nicht vorkam, dass man mal einen Kollegen hospitiert hat; [dass das so ist] sei bedauerlich, aber ist so

**jj. Stichwort Fortbildung: Würden Sie eine Schulung zu Gesprächsführung, Informationsvermittlung o.Ä. besuchen?**

-die Frage, ob er/sie Publikationen oder Fortbildungen zum Thema Beratung kenne, wird von XXXXX verneint; er/sie fügt noch an, dass dies ein Punkt sei, der in den Fortbildungsangeboten keine so große Rolle spiele, und das stehe in einem Missverhältnis zu der Bedeutung, die das Thema tatsächlich im Archivalltag hat, das sei sein/ihr Eindruck

**VIII. Abschluss**

**oo. Möchten Sie etwas hervorheben? Aspekte, die Sie vermisst haben? Noch was auf den Weg?**

-auf meine Frage, ob es aus seiner/ihrer Sicht sinnvoll ist, sich einmal systematisch mit dem Thema Nutzerberatung zu befassen, wie ich das vorhabe, gibt XXXXX an, es sei immer sinnvoll, sich über Tätigkeiten mal abstrahierend Gedanken zu machen, von daher sei das berechtigt; er/sie denke, dass wie bei allen archivischen Tätigkeiten es dann aber an eine Grenze kommt, wo man sagen müsse, lohnt es sich jetzt hier noch weiter ein großes Theoriegebäude drauf zu errichten; es gebe bestimmte Standards, es gebe bestehende unterschiedliche Strategien, die gleichwertig seien, weil die Verhältnisse unterschiedlich sind, es gebe bestimmte Zielmarken, die man verfolgen sollte, und darüber könne man sich Gedanken machen, aber nicht mit dem Ziel jetzt eine Benutzerberatungstheorie zu entwickeln; auf meine Rückfrage, was er/sie mit Zielmarken meint, bemerkt XXXXX z.B. Schwerpunkt Benutzerberatung, aber dann nur ohne Lese-Hilfe, so etwas, es müsse im Rahmen des laufenden Dienstbetriebes zu bewältigen sein

## 13.2.2 Dokumentation der Interviews mit Nutzern von Archiven

### **Nutzer 1 (N1)**

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXX

**Nutzertyp:** Wissenschaftler/in (Promovierende/r)

**Ort:** XXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 15:24 Uhr und XX.XX.2018, 10:41 Uhr

**Dauer:** 03:27:23

**Bemerkungen:** Dem Interview lag eine frühere Fassung des Interview-Leitfadens zugrunde, als in Kap. 13.1.2 abgedruckt. Vor allem an den Fragen ist das noch erkennbar. Der Leitfaden wurde nach diesem ersten Interview mit einem Nutzer in der Struktur an mancher Stelle umgestellt. Für die Dokumentation wurde die verschriftlichte Fassung des Interviews an einigen Stellen nachträglich neu geordnet und in die zweite Fassung des Leitfadens eingearbeitet, um den Vergleich mit den übrigen Interviews zu erleichtern.

#### **I. Einstieg**

##### **a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?**

-hat Geschichte und Evangelische Theologie studiert (Lehramt), promoviert in Kirchengeschichte XX  
XX  
XXXXXXXXXXXX

-Archiverfahrungen seit der Schulzeit: als Oberstufenschüler/in biographische Forschungen in einem Stadtarchiv und vierwöchiges Schülerpraktikum dort; für die Examensarbeit XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Forschungen im Archiv des BStU, Bundesarchiv, Evangelischen Zentralarchiv (EZA) jeweils in Berlin und im Archiv XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; für die Dissertation im Landeskirchlichen Archiv Schwerin, Landeshauptarchiv Schwerin, Landeskirchlichen Archiv XXXXXX, Evangelischen Zentralarchiv Berlin

#### **II. Erfahrungen**

##### **b. Welche Erfahrungen haben Sie mit der mündlichen Beratung im Archiv gemacht?**

-ich frage explizit nach der Erfahrung von Unterschieden zwischen den Archiven, XXXX gibt an, die habe es gegeben; sehr wenig betreut habe er/sie sich gefühlt beim BStU; die Person, die da mit seinem/ ihrem Fall zu tun hatte, habe inhaltlich überhaupt nicht helfen können; er/sie habe sich über den Katalog die Signaturen rausgesucht und bestellt, aber es habe keine Rückmeldung gegeben, was noch zusätzlich relevant sein könnte oder in welche Bereiche man noch kucken könnte, da habe er/sie nur eine Belehrung gehabt mit Datenschutz usw. und sei dann im Prinzip auf sich alleine gestellt gewesen; im Bundesarchiv dagegen sei die Betreuung ziemlich gut gewesen [seine/ ihre Angaben beziehen sich aber komplett auf die technische Betreuung im Film-Lesesaal]; die wirklich fachlich-inhaltliche Betreuung vor Ort, das habe er/sie zum ersten Mal in Schwerin dann erlebt, in Berlin [EZA] sei das nicht ganz so notwendig gewesen beim ersten Mal und beim zweiten Mal habe er/sie schon gewusst, was er/sie wollte und da sei das dann auch nicht mehr nötig gewesen; aber die Frage, wo was, wie abgespeichert ist, also wie sozusagen das Archiv strukturiert ist, wie es denkt und welche Informationen man wo findet und welche Ebene man anfragt, also z.B. nur die Ebene der Landeskirchenleitung oder nur die Ebene von Gemeinden oder so, das irgendwie zu verstehen und sich klarzumachen, wo welche Informationen liegen, das habe er/sie in Schwerin durch die Betreuung mitbekommen

-auf meine Rückfrage, ob das [in Schwerin] vorab schon geklärt worden ist, gibt XXXX an, z.B. die Ebenen auseinanderzuhalten von Kirche, also was ist Kirchenleitung, was ist Synode, und sich klarzu-



gewesen sei, in dem es für ihn/sie ganz schwer gewesen sei, eine Information zu erhalten, das sei das Landeshauptarchiv in Schwerin gewesen; da habe er/sie Nachfragen gehabt und die Lesesaal-Damen hätten nicht weiterhelfen können und seiner/ihrer Meinung nach auch ein bisschen gemauert mit irgendwelchen Schutzfristen und wie auch immer, weil er/sie habe wissen wollen, wie man die XXXXXXXXXXXXXXXakten einsehen kann und unter welchen Umständen, da sei ihm/ihr vieles unklar geblieben, er/sie hätte für vieles Verständnis gehabt, aber er/sie hätte eine klare Erklärung gebraucht, die habe es nicht gegeben, dann hätten sie auf einen zuständigen Sachbearbeiter verwiesen, der aber in der Zeit im Urlaub war oder nicht da auf jeden Fall, er/sie habe sich dann den Namen aufgeschrieben und den dann per E-Mail noch mal persönlich kontaktiert, weil das scheinbar nicht möglich war, da irgendwie die Brücke zu schlagen zwischen einem/r Nutzer/in, der/die anfragt, und einem Sachbearbeiter, der aber gerade nicht da ist und man das dann irgendwie nachreicht, da habe er/sie sich nicht gut betreut gefühlt, zum Glück seien die Bestände da für ihn/sie irrelevant gewesen, aber wenn das für ihn/sie relevant gewesen wäre, dann wäre dies so eine Stelle gewesen, wo man sagen kann, da funktioniert irgendwas nicht in der Übertragung zwischen den verschiedenen Ebenen innerhalb des Archivs; erläutert noch weiter, dass er/sie gefragt habe, wer dafür zuständig ist, weil ihm/ihr gesagt wurde, das läge beim Kollegen, da sei ihm/ihr irgendeine Büro- oder Dezernatsnummer genannt worden und dann habe er/sie nach dem Namen gefragt, weil das für ihn/sie alles so unklar gewesen sei, als wollte man da gewisse Informationen hinterm Berg halten, das sei irgendwie anstrengend gewesen da klarzukommen, und es sei für ihn/sie nicht klar gewesen, ob sie [die Mitarbeitenden im Lesesaal] sich nicht sicher sind, also ob sie selbst nicht wissen, was sie da für eine Auskunft geben sollen, oder ob man das nicht möchte, dass irgendjemand [die Unterlagen einsieht], es müsse ja einfach klare Regeln geben und die seien ja nicht für ihn/sie anders als für einen anderen Nutzer und dann müsse man ihm/ihr die nennen können und dann könne er/sie sagen, okay dann muss ich eine Fußnote machen und in meiner Arbeit schreiben, das kann ich nicht verwenden – nicht transparent sei die richtige Formulierung; er/sie habe dem zuständigen Menschen dann später eine E-Mail geschrieben, den habe er/sie über die Homepage irgendwie ausfindig machen können, der habe ihm/ihr dann auch geantwortet, von der Nutzung her wäre das dann aber nicht machbar gewesen, er/sie habe das dann nicht weiter verfolgt; die Mitarbeitenden seien trotzdem freundlich gewesen, aber irgendwas sei da diffus gewesen

-auf meine Rückfrage, ob die Ansprechpartner bei Fragen erreichbar gewesen seien, muss XXXX überlegen und gibt an, er/sie wisse nicht, ob er/sie das eingefordert hat; im EZA Berlin sei es so gewesen, dass die zuständige Kollegin dann noch mal vorbeigekommen sei und auch noch mal nachgefragt hat, in Schwerin [Kirchliches Archiv] habe er/sie über die Lesesaal-Kraft immer Kontakt aufnehmen können, in XXXXX habe er/sie die zuständige Mitarbeiterin im Büro selbständig aufsuchen können, diese sei aber auch immer wieder vorbeigekommen, da sei er/sie auch frei gewesen

-außerdem frage ich aus dem Wissen, dass es eine solche Konstruktion auch in einigen kleinen Archiven gibt, ob XXXX mit „Archivaren vom Dienst“ (Facharchivaren im gehobenen Dienst, die statt oder zusätzlich zu einer Lesesaal-Kraft im Lesesaal Dienst tun) Erfahrungen gemacht hat: XXXX gibt an, dass man als Nutzer i.d.R. nicht weiß, wer in welcher Funktion im Lesesaal agiert, und erläutert das am Beispiel des Kirchlichen Archivs Schwerin, wo die eigentliche Lesesaal-Kraft an allen Öffnungstagen nach einem festen Plan zeitweise von allen Mitarbeitern vertreten wird (z.B. in der Mittagspause): er/sie habe anfangs gedacht, das muss ein großes Haus sein, wenn da so viele Mitarbeiter nur die Aufgabe der Lesesaal-Aufsicht wahrnehmen, er/sie würde ein Namensschild hinstellen, auf dem die Funktion steht, z.B. Kirchenbuchstelle und Name

##### 5) wo fanden die Gespräche statt?

-das sei das Unangenehme gewesen oft, das wäre vielleicht auch ein Punkt, warum er/sie das Beratungsgespräch nicht in Anspruch genommen hätte, die hätten nämlich im Lesesaal stattgefunden, immer so halb geflüstert, sei natürlich auf die Person angekommen, aber so dass er/sie immer das Gefühl gehabt habe, das stört, denn wenn da andere Leute sind, die arbeiten, dann könne man da kein Gespräch führen, dann könne er/sie kurz den Namen sagen und noch mal das ist das Thema

und vielen Dank oder ob man noch das und das einsehen könne, aber er/sie könne da nicht konzentriert ein richtiges Gespräch in einer normalen Lautstärke führen, weil er/sie das Gefühl hätte, dass das die anderen Nutzer stört; er/sie glaube, dass das [die Beratung] immer im Lesesaal stattgefunden hat; XXXX wäre eher vor die Tür gegangen oder hätte den Nutzer in einen anderen Raum geholt, aber eben raus aus der Situation oder aus dem Raum, in dem man eigentlich schweigt, also nicht mal flüstert; auf Nachfrage bestätigt er/sie, das könnte auch das Büro des Ansprechpartners sein

6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?

-kann XXXX nicht mehr genau angeben; in der Gauck-Behörde habe es vorne bei der Aufsicht verschiedene Hilfsmittel gegeben (z.B. Nachschlagewerke für MfS-Abkürzungen), wahrscheinlich auch Findhilfsmittel; es sei darauf hingewiesen worden, dass es die gibt, ihm/ihr sei aber gar nicht klar gewesen, warum er/sie so etwas in die Hand nehmen sollte; in anderen Dingen würde er/sie eher Google vielleicht schnell fragen und nicht irgendwie eine Karte sich raussuchen oder einen Atlas oder irgendwas, was ihm/ihr bei der Geographie helfe, sondern einfach den Weg wählen, den er/sie heute auch wähle, wenn er/sie schnell an Informationen kommen möchte, da helfe natürlich ein Internetzugang; viele Fragen habe man nicht von Anfang an, sondern vor denen stehe man auf einmal, wenn man etwas findet oder weitersuchen möchte (und da wäre das hilfreich, das man weiß, da gibt es diese Hilfsmittel, wozu sind die zu gebrauchen, wie sind die zu gebrauchen)

7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?

-das Entgegengetreten sei immer positiv, zuvorkommend, freundlich gewesen, da habe es keine unangenehmen Begegnungen gegeben, das könne er/sie so pauschal sagen  
-meine Frage, ob die Ansprechpartner in den kleinen Archiven, die XXXX besucht hat, zwischendurch oder am Ende der Nutzung den Kontakt zu ihm/ihr gesucht hätten, wird von ihm/ihr bejaht; die Anschlussfrage, ob er/sie erlebt habe, dass die Kollegen zeitlich belastet gewesen sind, verneint er/sie und fügt an, dass die alle zu tun haben, das sei ja offensichtlich, dass ihm/ihr aber gerade in XXXX [Ein-Personen-Archiv, die Kollegin dort ist zu 20% ihres Beschäftigungsumfangs für das Archiv angestellt] die Archivarin extrem entgegengekommen sei, er/sie sei so behandelt worden, als wäre die Kollegin dort zu 100% mit dem Archiv beschäftigt

**e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?**

-gibt an, i.d.R. von den Mitarbeitern dann vor Ort beraten worden zu sein, mit denen er/sie vorab bereits schriftlich Kontakt hatte; [nur] in Schwerin sei es so gewesen, dass der schriftliche Kontakt über den Archivleiter lief, aber die erste menschliche Begegnung sei eine Mitarbeiterin gewesen, die aber absolut Bescheid gewusst hätte, die auch gesagt hätte, sie hat das ausgehoben und sie hat sich angekuckt, was XXXX bestellt hatte und was sein/ihr Thema war, also da sei klar gewesen, dass es eine interne Kommunikation gegeben haben muss, als der Archivleiter dann im Haus gewesen sei, sei er aber auch noch mal gekommen und habe sich vorgestellt  
-auf meine Nachfrage, ob dann inhaltlich auch an den schriftlichen Kontakt angeknüpft wurde oder ob er/sie da nur Fragen zu den Beständen gestellt habe, gibt XXXX an, dass seien immer Fragen zu Beständen gewesen, fügt noch an: „Ich frage mich, was kann man denn als Nutzer sonst für Fragen haben?“  
-auf die Frage, ob die Beratenden auf das Gespräch vorbereitet gewesen seien, antwortet XXXX eindeutig: auf jeden Fall, die hätten gewusst, wen sie vor sich haben, grob das Thema, was er/sie erst mal an Archivalien vorgelegt bekommen hat (das sei ja nie alles gewesen, sondern immer eine Auswahl erst mal)

**f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern**

## beschreiben?

-ich frage explizit noch, ob ihm/ihr Unterschiede in der Beratungs- oder Betreuungspraxis zwischen großen Häusern und kleinen Archiven aufgefallen seien; XXXX sagt, der höchste Grad an Wissen über die eigenen Bestände und deren Inhalte, den gebe es in diesen kleinen Häusern, also die Leute im Stadtarchiv XXXXXXXXXXXX und in XXXXX, die wüssten sowas von genau, was sie haben und teilweise auch, was da drin ist in dem, was sie haben, dass das seine/ihre Arbeit unglaublich erleichtert habe; und je größer das Haus sei, was ja irgendwie logisch sei, desto weniger sei dieses direkte Wissen vorhanden, und wenn es dann noch ganz groß werde, also z.B. Behörde des Bundesbeauftragten für die Stasiunterlagen oder Bundesarchiv, und dieser Kontakt [zwischen Nutzer und zuständigem Archivar] so extrem vermittelt ist, da seien ja mehrere Abteilungen dazwischen und irgendwo sei dieser Sachbearbeiter, der ihm/ihr diese E-Mail geschrieben habe, den habe er/sie zumindest im Bundesarchiv nie zu Gesicht bekommen und man habe nur mit den Lesesaal-Aufsichtsmenschen oder den Filmgerät-Benutzer-Leuten zu tun, dann sei das viel stärker vermittelt und die Vorher-Betreuung, die z.B. per E-Mail oder sicherlich auch per Telefon laufen kann und sich eigentlich immer um die Frage drehe, welche Bestände und welche Signaturen relevant sind, die müsse dann eben vorher erfolgen und es gebe fast keine Möglichkeit mehr, vor Ort, wenn man dann angereist ist, das zu vermitteln, weil das Archiv ja auch eine Vorlaufzeit brauche

## III. Erwartungen und Wünsche

### g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?

-in ihren Grenzen, d.h. in den Grenzen örtlich oder thematisch auf das Archiv bezogen, sei das gut, aber alles was darüber hinausgehe, und für ihn/sie ein Fischen in fremden Gewässern wäre, also über die Struktur seiner/ihrer Arbeit z.B. hinausgehe, das wäre ja dann weitaus mehr als die Beratung für das Archiv vor Ort, da würde er/sie dann doch gerne Abstand davon nehmen; und dann habe er/sie nur eine begrenzte Zeit [weil er/sie anreisen muss, XXXX wohnt nicht an den Orten, an denen er/sie im Archiv arbeitet], erst mal sei er/sie total gespannt auf das, was er/sie da gleich einsehen werde, er/sie habe einen gewissen Zeitdruck und er/sie möchte sich dann mit den Akten, die er/sie da vor sich liegen habe, auseinandersetzen; deswegen [würde er/sie] die Nutzerberatung eher als Option, auf die er/sie dann zurückkommen könne, sehen und das nicht zu hoch hängen -an anderer Stelle gibt XXXX an, dass er/sie durch die Anlage seines/ihrer Forschungsvorhabens im Archiv vor Ort unter Zeitdruck steht und die Beratung ihm/ihr auch Zeit von der Einsicht abzieht; die Beratung, die über die allgemeinen organisatorisch-technischen Aspekte hinausgeht, sollte ein Angebot sein, nicht mehr; dieses Angebot sollte schon im Vorfeld transparent formuliert werden

### h. Zur Organisation der Beratung: Was würden Sie sich da wünschen?

-XXXX hatte an anderer Stelle gesagt, dass man zur präzisen Formulierung seines Forschungsthemas von den Funden abhängig sei, und dass er/sie deshalb erst in die Akten reinschauen und nicht gleich ein Gespräch führen wolle; ich schließe die Überlegung an, dass man erst mal eine allgemeine Erstberatung machen und diese mit dem Hinweis schließen könnte, der Nutzer solle erst mal Einsicht nehmen und dann spreche man noch mal; XXXX stimmt direkt zu und merkt an, das würde er/sie auf jeden Fall empfehlen, dass es am Schluss oder irgendwo in der Mitte noch mal aufgefangen wird oder noch mal abgefragt wird, weil man dann ja einen gewissen Weg schon gelaufen sei und dann eher vielleicht noch mal Fragen formulieren kann und dann auch resümieren kann, was jetzt vor Ort hilfreich war und was nicht

-was er/sie für eine gute Idee halten würde, sei, wenn diese Option mit dem Beratungsgespräch in der letzten E-Mail, die dann klar macht, zu welchem Zeitpunkt man welche Akten einsieht, noch mal angesprochen wird [und man dann vorab einen konkreten Termin abspricht, wenn man eine Beratung möchte]; XXXX präzisiert noch, dass ein konkretes Zeitfenster abgesprochen werden könnte,

<p>der Archivar dann auch Zeit hat, sich außerhalb des Termins aber dann anderen Dingen widmen kann, wenn dieser vom Nutzer nicht in Anspruch genommen wurde, das könnte man vorab ganz klar als Beratungstermin kommunizieren: das Angebot sei dann da, man könne das dann annehmen oder nicht</p>
<p>1) wünschen Sie sich einen festen Ansprechpartner?</p>
<p>-finde er/sie gut, oder aber so ein gutes Briefing des Vertreters, wie er/sie das auch erlebt habe, dann sei das auch in Ordnung</p>
<p>2) wie wichtig ist Ihnen die Ansprechbarkeit eines Facharchivars?</p>
<p>-das finde er/sie schon gut, dass man nicht, z.B. wenn man das erste Mal dann dahin fahre, in einer Phase kommt, in der der Archivar, mit dem man schriftlich ausgehandelt hat, was eingesehen wird, gerade im Urlaub ist, sondern dass man extra eingeladen wird zu einem Zeitpunkt, wo dann auch zu erwarten sei, dass derjenige im Haus ist, natürlich nicht die ganze Zeit zur Verfügung steht, aber man da mal nachfragen könnte, die Option finde er/sie schon gut, aber er/sie würde das niemals einfordern, weil ihm/ihr immer klar wäre, dass die Leute auch noch anderes zu tun haben          -auf die Frage, was er/sie von festen Beratungszeiten, sozusagen Sprechzeiten, hält, gibt XXXX an, das könne man machen, aber er/sie würde sich gleich fragen, wo ist der denn ansprechbar, ist der dann auch für andere ansprechbar und ist da die ganze Zeit so ein Palaver um ihn/sie herum; er/sie notiere sich Fragen und könne sich die oft selbst beantworten oder sich selbst die Lösung suchen oder die sich im weiteren Verlauf der Akteneinsicht von selbst beantworten [...] oder er/sie notiere sich die Fragen alle auf einem Zettel und stelle die alle am Schluss; die Frage sei auch, wie arbeite ich vor Ort, sichte ich nur Dinge oder sichte ich und kopiere oder mache Fotos oder schreibe ich vor Ort oder transkribiere ich; es gebe doch fast keine Frage, die sofort beantwortet werden muss um weiterzukommen; ich greife den Hinweis auf die Arbeitsweise noch mal auf und frage nach Prioritäten, dass wir die Beratung vor Ort gar nicht so überstrapazieren sollten, ihm/ihr die Hilfestellung in der Vorbereitung des Besuches (Anfrage) oder die Möglichkeit, nach dem Besuch, wenn man das Material verarbeitet, nachfragen zu können, vielleicht wichtiger wäre – XXXX stimmt zu</p>
<p>3) eine begleitende Betreuung statt einer nur einmaligen Beratung?</p>
<p>-gibt an, dass eine Art Begleitung während des Forschungsaufenthalts ja durch die Lesesaal-Kraft gewährleistet sei und dass allgemeine Fragen auch oft von dieser zureichend beantwortet werden können; XXXX betont, er/sie möchte nicht zu viel umsorgt werden, möchte sein/ihr Ding machen und wissen, er/sie kann nachfragen, wenn er/sie das möchte, und das mache er/sie dann auch</p>
<p>4) Beratung ist zeitintensiv. Arbeitshilfen für Archivare sehen vor, für die Beratung zwischen 20 und 60 Minuten anzusetzen – zu wenig?</p>
<p>-aus seiner/ihrer Sicht ist das absolut ausreichend</p>
<p><b>j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?</b></p>
<p>-technisch-organisatorische Hinweise zur Forschung im Lesesaal gehören für XXXX dazu, das sollte aber knapp gehalten werden und sehr freundlich</p>
<p>1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?</p>
<p>-nein, er/sie habe ja dann schon recherchiert, das passiere ja vorher          -Hinweise auf Findmittel und andere Hilfsmittel müssen aus seiner/ihrer Sicht nicht notwendig in der Beratung gegeben werden, da helfe eine gute Auszeichnung im Lesesaal oder ein laminiertes</p>



muss, um die Antwort zu bekommen, weil die Antwort nicht ist, dazu haben wir nichts, sondern das ist anders abgelegt, als man das sich vorstellt, weil unsere Suchmaschinen, mit denen wir umgehen, Google oder so, das ist ja ganz bequem, das liefert uns einfach die Antwort, aber wir verstehen ja gar nicht, auf welchen Wegen das Wissen angeordnet ist, und für ein Archiv muss man das verstehen, für eine Bibliothek muss ich vielleicht auch wissen, wie die Bestände sortiert sind; XXXX fügt noch an: es gehe um die innere Ordnung des Archivs, wie ist der Archivplan?; die Erläuterungen zur Ordnung von Archiven sind XXXX zu kompliziert: Wie suche ich denn für mich relevante Akten oder sagen wir noch besser: wie finde ich sie? – diese Frage, das mit möglichst wenig Aufwand und möglichst viel Dropout hinzubekommen, sei etwas, was seine/ihre Effizienz auf jeden Fall steigern, dass er/sie sich erstens die für sein/ihr Thema relevanten Sachen suche und nicht dran vorbei suche; er/sie bemerkt noch, dass das auch das Archiv entlaste

4) wie wichtig sind Ihnen Zusatz-Informationen zu den genutzten Archivalien und Beständen – z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?

-solche Informationen z.B. zur Überlieferungsgeschichte von Beständen und Bestandslücken sind für XXXX sehr wichtig; er/sie verweist auf den Fall, dass es vielleicht eine Lücke in der Überlieferung gibt, aber das in seiner/ihrer historiographischen Umsetzung wie eine Leerstelle in der Kirchenleitung aussehen könne, es sei dann viel besser, darauf hinweisen zu können, dass da etwas fehlt in der Überlieferung, aber da gab es kein Nichthandeln oder ein Versäumnis  
-verweist hier darauf, dass der Hinweis auf vorhandene Sekundärliteratur vor dem Archivbesuch hilfreich ist  
-als weiteren Punkt gibt XXXX einen Aspekt an, der die Überlieferungsgeschichte betrifft: in einigen kirchlichen Archiven gab es bestimmte Bestände, die zu erwarten waren und in anderen kirchlichen Archiven auch da sind, nicht, und man konnte ihm/ihr nicht sagen, warum nicht

5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?

-wichtig, die Gründe sollten transparent gemacht werden; für die Forschungsarbeit sei das wichtig, weil man solche Leerstellen in der Auswertung methodisch bedenken muss und benennen will, Nichtwissen um existierende Bestände könne die Darstellung verzerren

6) wünschen Sie sich Verweise auf Bestände in anderen Archiven?

-auf andere Archive verweisen ja, aber auf Bestände in anderen Archiven, das habe er/sie noch nicht erlebt, dass da jemand so kompetent sei [und eher diffuse Informationen sollte man nach XXXX da lieber unterlassen]; den Verweis auf andere Archive würde XXXX erwarten

8) sehen Sie einen Vernetzungsauftrag der Archive durch den Hinweis auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?

-erwarten würde er/sie das nicht, aber das finde statt und das finde er/sie super [...], weil man sich da austauschen könne und weil man mit jemandem in Kontakt kommen könne, der an einem ähnlichen Thema arbeitet und vielleicht schon weiter ist, der Tipps geben kann, der vielleicht auch eine Konkurrenzrolle spielt [...], weil an den Lehrstühlen z.B. kein Austausch darüber stattfindet; es sei auch schön, mit jemandem zusammenzuarbeiten, der die gleichen Berge vor sich hat

9) wie wichtig sind Ihnen Hinweise zu rechtlichen Aspekten in Bezug auf die Einsichtnahme, Reproduktion, Veröffentlichung?

-das sei eigentlich klar [dass das dazugehört]; hier erwartet XXXX eine Beratung

10) wünschen Sie sich Unterstützung bei paläographischen, aktenkundlichen oder Datierungsfragen?
-da sei er/sie froh, wenn ihm/ihr geholfen werde, und ihm/ihr wurde bisher auch immer geholfen, aber er/sie würde das nicht erwarten, weil das Kompetenzen seien, die er/sie eher im Studium verorten würde
11) digitale Archivalien sind noch einmal ein anderer Aspekt: wie wichtig ist Ihnen eine Beratung hier?
-auf meine Frage, ob er/sie darauf vertraue, dass die vorgelegten Archivalien z.B. vollständig und authentisch sind, gibt XXXX an, dass er/sie darauf vertrauen müsse, es könnten im Übrigen auch papierne Akten nicht vollständig sein [...];er/sie könne mit dem arbeiten, was da ist, und das sei mehr als genug
12) andere Aspekte, wo wir durch Beratung unterstützen könnten?
-Kosten auf jeden Fall – nicht nur, dass Kosten anfallen, sondern auch, wie hoch die Kosten sind -auf meine Frage, wie klar die Zitierweise sei, gibt XXXX an, dass das ein schwieriges Thema sei, er/sie wisse nicht, ob das sein/ihr eigenes Versäumnis sei oder ob da tatsächlich Schwierigkeiten bestehen; über die Zitierweise sei in keinem Archiv gesprochen worden, das müsse man selbst nachfragen oder er/sie habe sich an Literatur gehalten -meine Überlegung, dass der Archivar als Gesprächspartner auch in Fragen des Inhaltes, Ansatzes oder der Methodik seiner/ihrer Forschung dienen könnte, lehnt XXXX ab, das sei nicht mehr Aufgabe des Archivars; er/sie kann sich vorstellen, dass der Archivar aus seinem Blickwinkel, also sowohl aus dem Blickwinkel seines Archivs und dessen Beständen und auch aus dem Blickwinkel seiner Fachexpertise für die Thematik vor Ort ihm/ihr seine Meinung oder seine Tipps mitteile [...], wie er/sie das dann interpretiere, das sei seine/ihre Verantwortung
<b>k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte. Haben Sie die folgenden Aspekte schon mal erlebt:</b>
1) in der Forschung allein gelassen werden?
-nein; gibt an sicher zu sein, dass man ihm/ihr helfen würde, wenn er/sie eine Frage hätte -auf die Anschlussfrage, ob Archivare nach seiner/ihrer Beobachtung hinreichend fragen, um spezifisch beraten zu können, formuliert XXXX, gerade in Schwerin habe es die ständige Frage gegeben: „Herr/Frau XXXX, was ist denn eigentlich konkret Ihr Thema, was suchen Sie denn, was wollen Sie denn konkret wissen?“ – also es habe die Frage gegeben nach der Themenstellung, der Ausrichtung der Arbeit, wahrscheinlich um abzuklopfen, welche Bestände könnten dafür relevant sein; auf meine Nachfrage, ob noch andere Fragen gestellt worden sind, kann er/sie nichts mehr angeben; beispielhaft frage ich nach Fragen zur Informationsüberlastung bzw. -armut, XXXX gibt dazu an, nein, das sei doch seine/ihre Party
2) durch Beratung überfordert werden?
-am Anfang ja; deswegen halte er/sie so ein bisschen Abstand von diesem ersten Beratungsgespräch, weil ja, wenn man zum ersten Mal dorthin [in ein Archiv] kommt, also die Örtlichkeit, die konkreten Regeln, der Inhalt des Archivguts, den er/sie dort einsieht, und dann noch die Informationen, die an ihn/sie herangetragen werden [neu sind], deshalb sei er/sie dann eher so, dass er/sie sich auf das fokussiert, weshalb er/sie eigentlich da ist; ergänzt aber, dass das sehr typabhängig sei und dass er/sie eher jemand sei, der sich dann abgrenzt

### 3) durch die Beratung bevormundet oder „zwangsberaten“ werden?

-nein; meint zwar, dass es die Tendenz gebe [vgl. k.4], dass Leute sich zum Thema eine eigene Meinung bilden und vor dem eigenen Hintergrund, z.B. dem, was sie über ihre eigene Landeskirche wissen oder über die Bestände, dann Empfehlungen aussprechen, die er/sie nicht teile, aber Bevormundung würde er/sie das nicht nennen

-zur Frage, welche Kompetenzen Archive aus seiner/ihrer Sicht von den Forschenden erwarten dürfen, gibt XXXX in anderem Zusammenhang an, sich vorstellen zu können, dass Nutzer früherer Generationen schon mehr Fertigkeiten mitgebracht haben, wenn sie ins Archiv gingen, und heute das entweder nicht mehr vermittelt wird oder viel mehr Leute, die sich das früher von den Ausbildungswegen her nicht getraut hätten, trotzdem eine archivgestützte Arbeit z.B. schreiben, also z.B. in seinem/ihrer Studium habe das überhaupt keine Rolle gespielt, er/sie habe keinerlei Kompetenzen erworben, weder durch sein/ihr Geschichts- und v.a. nicht durch sein/ihr Theologiestudium, die ihn/sie irgendwie in die Lage versetzen würden, besonders effizient in einem Archiv nach Informationen zu suchen, und trotzdem mache er/sie das, und Freunde von ihm/ihr, die Geschichte mit einem ganz deutlichen epochalen Schwerpunkt und z.B. Historische Grundwissenschaften studiert haben, die würden da natürlich viel gezielter dorthin marschieren und die bräuchten das auch alles nicht und die wüssten wo sie suchen müssen oder würden direkt nachfragen; das sei nur ein Gefühl, er/sie könne das nicht beurteilen, vielleicht sei er/sie da irgendwie die Ausnahme

-an anderer Stelle bemerkt XXXX nochmals, dass seine/ihre Selbsteinschätzung, was die ganzen Möglichkeiten angeht, ein Archiv effizient zu nutzen, sehr gering gewesen sei, er/sie habe daher über ein Archivpraktikum versucht für sich klarzukriegen, wie Archive ihr Wissen speichern, wie Archive denken, wie sie ihr Wissen bereithalten und wo er/sie auf was treffen kann, weil ja alles da sei, die Frage sei nur, ob er/sie richtig sucht, deshalb habe er/sie den Zugang über das Praktikum gewählt; er/sie fügt an, noch mal sagen zu wollen, dass er/sie befürchtet, dass selbst durch eine bessere Nutzerberatung das nicht anders wäre, weil ihm/ihr die Kompetenz aus dem Studium fehle; die Diskrepanz zwischen seinem/ihrer gefühlten Unwissen und dem, was man in wenig Zeit in einer extrem personenorientierten Nutzerbetreuung leisten könnte, das hätte trotzdem nicht diese Lücke geschlossen, das liege auf seiner/ihrer Seite das Thema und nicht auf der der Archive

### 4) Überforderung des Archivmitarbeiters?

-nein

-an anderer Stelle hatte XXXX schon bemerkt, es gebe eventuell die Gefahr, nicht das der Archivar zu wenig weiß und einem nicht weiterhelfen kann, das könne irgendwie bremsend sein, weil man dann länger braucht, aber die viel größere Gefahr sei, dass er glaubt, etwas besser zu wissen, also entweder den Fokus der Arbeit falsch versteht oder eigenes Wissen für relevanter hält und einen deshalb versucht zu überzeugen, etwas anderes einzusehen oder Dinge doch außen vor zu lassen, weil das doch viel zu viel sei – „das, was Sie da bestellt haben, das können Sie doch nicht einsehen, da brauchen Sie doch Wochen“, so diese Haltung, oder „wollen Sie nicht mal da rein schauen, denn Sie haben jetzt nur die Perspektive von soundso eingenommen und eigentlich müssten Sie doch dort noch etwas finden“ – dass da so ein bisschen die Grenze überschritten wird, die seiner/ihrer Meinung nach nichts mehr mit der Kompetenz des Archivars zu tun hat, sondern mit der fachlichen Ausrichtung seiner/ihrer Arbeit, und man da versucht so ein bisschen im schlimmsten Fall eine gewisse Lenkung vorzunehmen, sicherlich unbewusst und unabsichtlich, das habe er/sie schon ein-, zweimal erlebt; fügt noch hinzu: was sicherlich auch damit zusammenhänge, dass man als Forscher vielleicht, gerade am Anfang, nicht ganz klar das Thema formulieren kann und deswegen das Verständnis auf der anderen Seite auch nicht so entwickelt werden kann – er/sie habe ja in Schwerin, als er/sie da angefangen hatte, noch ziemlich diffus zu erklären versucht, was er/sie machen möchte, und sei erst mal von den Funden abhängig gewesen, die er/sie da zu erwarten hatte

### 5) welche Kompetenzen sollte der beratende Archivar mitbringen?

-ein freundliches, offenes Auftreten und zumindest die Suggestion, dass man sich für denjenigen [den einzelnen Forschenden] Zeit nimmt und sich tatsächlich mit ihm befasst hat und das auch weiterhin tun wird, wenn er das braucht, und dass das nicht so ein Termin zwischen anderen ist und eigentlich nervig; schön sei auch, dass, wenn man nach größeren zeitlichen Abständen wiederkommt, dass man wiedererkannt wird und das auch richtig einsortiert wird

#### 6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?

-nein; manchmal sei man im schriftlichen Kontakt etwas verwundert, dass das alles so kurz und knapp rüberkommt (keine ausführlichen E-Mails), aber wenn man dann vor Ort die Menschen trifft, hat man ein sehr zuvorkommendes Gegenüber

-angesprochen auf das in der Literatur stellenweise beschriebene Machtgefälle zwischen Archivar und Nutzer, gibt XXXX an: egal wo er/sie mit Fachpersonal, zuständigen Menschen in Kontakt kam, waren die immer freundlich, zuvorkommend und bemüht ihm/ihr zu helfen; er/sie empfinde da auch kein Machtgefälle; dass das theoretisch so sein kann, stimme, aber dann hätten alle ihre Aufgabe verfehlt

-fügt noch an, Menschen seien unterschiedlich und er/sie sei alternativlos, müsse in diese Archive [...],würde das nicht so emotionalisieren, sondern dort, wo man besonders zuvorkommend sei oder das besonders freundlich laufe, da nehme er/sie das zur Kenntnis, Negativerfahrung gebe es nicht und er/sie würde alles, was man an Differenzen ausmacht, doch dann sehr auf die Strukturen vor Ort, also die finanzielle Ausstattung und den Charakter, die Personalie des Menschen, mit dem er/sie zu tun hat, zurückführen

#### 7) Gleichbehandlung der Forschenden?

-das sei ihm/ihr sehr wichtig, sonst wäre das unfair, man sei ja irgendwo in einem gewissen Wettbewerb; wenn man Leute benachteiligt, sei das einfach ungerecht, die Frage sei, ob man das merkt  
-er/sie habe natürlich erlebt, dass Leute gleichzeitig mit ihm/ihr arbeiteten und stärker betreut wurden, das habe dann aber einen Grund gehabt

#### 8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?

-gibt an, dass er/sie das interessiere, dass er/sie aber keine Archivführung mitgemacht hätte, wenn das von seiner/ihrer Bearbeitungszeit abgegangen wäre; vor Öffnung oder nach Schließung des Lesesaals wäre das okay gewesen

#### **I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?**

-auf jeden Fall eine Ausdehnung der Öffnungszeiten [für XXXX ist es in Ordnung, dass ein Archiv nur unter der Woche geöffnet hat, er/sie würde zudem weniger von ganz langen Öffnungszeiten an einem Tag profitieren als von vielen Öffnungstagen mit einem klaren Ende am Nachmittag, weil die Konzentrationsfähigkeit nachlässt und man lange Öffnungszeiten an einem Tag ohnehin nicht ausnutzen könne]; fügt noch an, was in seinem/ihrer Fall mit der Anreise zu tun hat und den damit verbundenen Kosten – es sei für ihn/sie eben ein Unterschied, ob ein Archiv 2,5 Tage die Woche offen hat und 700km weit weg ist oder ob es 700km weit weg ist und 5 Tage die Woche offen hat und er/sie nicht zweimal oder dreimal anreisen müsse; eine Beratung lässt sich außerdem aus der Ferne – schriftlich oder am Telefon – in Anspruch nehmen

#### **IV. Ausblick**

#### **m. Wo sollten Archive mehr als bisher in Umfang bzw. Qualität investieren?**

-gibt an, dass widrige Bedingungen im Lesesaal (z.B. schlechte Lichtverhältnisse, Unruhe durch Gespräche, Türen, Böden, Telefon-Klingeln, Kälte) starken Einfluss haben auf seinen/ihren Arbeitsfortschritt, er/sie brauche eine gute Arbeitsatmosphäre; das seien natürlich nur äußere Faktoren, aber das hindert aus seiner/ihrer Sicht viel mehr als wenn er/sie keinen Ansprechpartner hat oder dieser nicht sofort auf Abruf zur Verfügung steht; wenn er/sie nicht lesen könne, was er/sie da vor sich hat, weil es stockdunkel ist, dann sei das viel problematischer

#### 1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet?

-aus XXXXs Sicht geht es i.d.R. nicht um noch mehr Informationen auf der Homepage, sondern um eine nutzerfreundlichere Präsentation im Internet, die klare Übersichtlichkeit fehle oft  
-auf meine Rückfrage, ob Forscher die Hinweise auf den Webseiten überhaupt zur Kenntnis nehmen, bemerkt XXXX, sicher, denn das sei ja ihr Erstkontakt und ihre erste Informationsquelle zur Frage, ob das Archiv für ihre Forschung überhaupt relevante Bestände hat, und zur Vorbereitung des Archivaufenthalts; man könne dadurch Frustrationen beim Nutzer vermeiden; was auch hilfreich sein kann, sei ein Hinweis, wenn die Aktualität des Kataloges, der online ist, oder einer Beständeliste nicht gegeben ist  
-ergänzt noch, dass man die Seiten der Archive auf den Internetauftritten ihrer Träger teilweise nur schwer findet, manche Archive nicht mal einen eigenen Internetauftritt haben, was nach seiner/ihrer Wahrnehmung nichts damit zu tun hat, dass Archive sich verstecken wollen, sondern dass sie in der Trägerinstitution so unterbewertet werden  
-an anderer Stelle fügt XXXX noch an, dass wenn Archive im Lesesaal WLAN anbieten, der Nutzer direkt auf die Homepage zugreifen kann, um dort bereitgestellte Informationen unmittelbar selbst nachschlagen zu können, ohne Mitarbeiter konsultieren zu müssen

#### 2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?

-die kompetente Auskunft im Vorfeld des Besuchs hat für XXXX einen sehr hohen Wert; auf meine Rückfrage, ob die Qualität hier ihm/ihr wichtiger ist, als vor Ort unmittelbar immer einen Ansprechpartner zur Verfügung zu haben, wird von XXXX bejaht, bei ihm/ihr sei das so; wichtig sei ihm/ihr, den Ansprechpartner auch über den Besuch hinaus zur Verfügung zu haben  
-merkt an, was er/sie auch empfehlen würde (das sei auch etwas gewesen, was er/sie so nicht nutzen konnte und das war für ihn/sie dann so eine Nacharbeit) sei, wenn es Sekundärliteratur gibt, die empfohlen werden kann für den Fachbereich und die vielleicht nicht bekannt ist, weil sie zu regionalgeschichtlich orientiert ist, das können v.a. Zeitschriftenartikel in eigenen Periodika sein [...], dass man da im Vorhinein darauf hinweise, vielleicht auch schon schriftlich, dann könne man sich nämlich neben der Frage, welche Bestände sind interessant oder welche einzelnen Akten innerhalb der Bestände, schon in die Sekundärliteratur einarbeiten und bekomme dann nicht, während man dasitzt und Stapel sichtet noch einen Stapel Bücher hingelegt, das sei total nett, aber das sei zu viel und das seien v.a. Dinge, die er/sie nicht vor Ort machen müsse, weil er/sie die irgendwo ausleihen kann, weil er/sie die irgendwo kaufen kann; was aber schwer sei für jemanden außerhalb sei, die relevanten Zeitschriften zu kennen, [...] da eine Übersicht zu haben oder zu wissen, welcher Suchkatalog da Informationen bietet, das wäre super, [...] darauf könne man Leute vorher schon schriftlich verweisen, das sei für uns nur eine Zeile zu schreiben, das hätten wir dann auch aus dem Kopf und müssten dann nicht während der Beratung auch noch daran denken [welche Literatur der jeweilige Nutzer noch konsultieren sollte]  
-gibt noch an, immer sehr schnell Antwort bekommen zu haben, manchmal schneller, als er/sie das erwartet habe (am gleichen Tag, manchmal in der gleichen Stunde), und dass er/sie auch mal eine Woche auf eine Antwort warten würde

#### 3) in die persönliche oder telefonische Beratung?

-keine Antwort; auf die Nachfrage, wie wichtig ihm/ihr die individuelle fachliche Beratung ist, gibt XXXX an, sehr wichtig, weil diese ihm/ihr im schlimmsten Fall Fehler und im mittelschlimmsten Fall unnötige Wege erspare, weil ihm/ihr jemand sein Vorwissen oder seine Expertise zur Verfügung stelle und er/sie sich nicht mühsam in die Geschichte einer Kirche oder in die Geschichte eines nicht vollständigen Bestandes einarbeiten müsse

**n. Wenn Sie eine Rangfolge aufmachen müssten: Ausbau der Web-Angebote? des individuellen schriftlichen und telefonischen Kontakts? der persönlichen Beratung im Archiv?**

-für XXXX hat der telefonische Kontakt gar keine Priorität; das Internet-Angebot, die klare, übersichtliche Homepage findet er/sie dagegen sehr wichtig, weil das der Erstkontakt ist oder immer wieder die Anlaufstelle, wenn er/sie noch mal etwas nachschauen muss; in der Priorität danach kommt der individuelle Kontakt vor Ort; die schriftliche Kommunikation sollte einfach unverändert funktionieren; XXXX stuft die persönliche Beratung im Vergleich mit der Internetpräsenz und dem schriftlichen oder mündlichen Fern-Kontakt als eher nachrangig ein; wenn der schriftliche, per E-Mail laufende [oder adäquat der telefonische] Kontakt und die Information auf der Homepage das abdecken, dann gebe es ja nur noch spezifische Fragen, die sich dann z.B. auch nach einer ersten Akteneinsicht stellen und wenn er/sie dann jemanden habe, den er/sie ansprechen könne und Nachfragen stellen könne, dann sei das absolut ausreichend

**o. Können Sie sich andere Formen der Beratung und Unterstützung vorstellen?**

-einen Workshop „Einführung in die Archivarbeit“ fände er/sie gut, er/sie würde dabei aber absehen von einem Vortragsmodus und das pädagogisch so anlegen, dass es um den eigenen Kompetenzerwerb geht, er/sie könnte sich auch vorstellen, dass das Brücken schlagen würde zu schulischen oder universitären Einrichtungen – für denkbar hält XXXX z.B. Kooperationen zwischen Archiven und Universitäten, die das vielleicht nicht leisten können; hält solche Angebote auch deshalb für sinnvoll, weil nicht nur Leute mit einer historischen Ausbildung im Archiv forschen, er/sie führt als Beispiel eine Musikwissenschaftlerin an, die für eine Forschungsarbeit am Rande historische Informationen brauchte, und fragt, woher sie historische Forschung und Archivarbeit denn können soll, es sei ja schön, dass sie an die Quellen geht

-auf die Frage, ob er/sie sich unterstützend zur Beratung den Gebrauch anderer Informationskanäle durch Archive wünschen würde, z.B. Social Media oder Chat-Beratung, antwortet XXXX abschlägig; fügt noch an, dass er/sie sich frage, ob man nicht so etwas wie eine Mailingliste machen könnte oder einen Verteiler, der auf freiwilliger Basis ehemaligen Nutzern oder wiederkommenden Nutzern aktualisierte Informationen über Tagungen, über erschienene Periodika, über erschienene Aufsätze usw. zukommen lässt auf einer sehr niedrigschwelligen Ebene, dass man sich im Notfall auch wieder aus dem Verteiler löschen kann selbst [...], das sei natürlich ein Investment wenn das auch redaktionell ansprechend sein soll dieser Newsletter oder was da auch kommt, aber so was fände er/sie hilfreich, weil er/sie die Wahrnehmung habe, dass die Homepages nicht so aktuell gehalten werden, dass er/sie weiß, da findet jetzt das statt oder da ist jetzt das erschienen oder da ist ein Artikel dazu und das könnte ihn/sie interessieren, da seien andere Institutionen schneller; auf Nachfrage findet XXXX das tatsächlich noch zeitgemäß und entgegnet auf meine geäußerten Zweifel, dass das ja das ist, was Facebook, Twitter usw. heute machen (die ersetzen nicht die Website, sondern geben kurze Neuigkeiten rein), dass das aber sofort wieder weg sei, wenn er/sie nicht innerhalb von kurzer Zeit dort reingeht und sich das anschaut, dann sei die Information wieder weg und die Frage, wie sortiert wird und welche Information bei ihm/ihr ankommt, sei noch mal eine ganz andere; konkretisiert noch, dass das z.B. quartalweise sein könnte, Neuigkeiten aus den Archiven der Nordkirche oder aus dem kirchlichen und staatlichen Archivwesen aus Mecklenburg oder Ähnliches umfassen könnte – gebündelte Nachrichten, die er/sie bei Gelegenheit lesen kann, durch die Newsletter-Form muss man sich nicht jede Information einzeln zusammensuchen

**p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?**

-formuliert, das sei halt so; als Forscher/in sei er/sie froh, dass es Archive gibt, die Quellen bereitstellen, erhalten, aufbewahren, die er/sie braucht, um seine/ihre Arbeit zu schreiben, es sei ihm/ihr auch klar, wenn eine Anfrage, einen gewissen Aufwand übersteigt, [dass das dann kostet] es sei eben eine Aufgabe neben anderen und es sei ja keine bockige Haltung oder der Einzug des ungezähmten Kapitalismus ins Archivwesen; er/sie fände es gut, wenn es transparent gemacht würde, warum Gebühren anfallen

**q. Wohin soll es perspektivisch insgesamt gehen: Nutzung vom heimischen oder universitären Arbeitsplatz aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-präferiert das Arbeiten im Archiv; meine Rückfrage nach dem warum, beantwortet XXXX mit dem Hinweis, dass er/sie es gut finde, aus seiner/ihrer eigenen Region, Heimat, seinem/ihrer sonstigen Arbeitsplatz rauszukommen, dorthin zu fahren, wo er/sie sich regional mit der Geschichte befasst, er/sie finde es schön und nicht als Belastung, da vor Ort auch ein Gespür zu bekommen

-auf die Frage, ob Archive als offene Informationsorte wie Bibliotheken vorstellbar seien, als Begegnungs-, Lehr- und Lernorte für jedermann – verlockend oder überflüssig, gibt XXXX an, er/sie fände das spannend, und ergänzt, er/sie fände es schön, wenn Archive sich an kulturellen Veranstaltungen, die z.B. in einer Stadt stattfinden, beteiligen, er/sie würde andererseits aber immer sehen, was die primären Aufgaben sind und dass man sich für einen Marketingausverkauf aufreißt; auf meine Konfrontation mit den Stichworten stärkere Sichtbarkeit und Öffnung der Archive gibt XXXX an, er/sie wäre dafür, wenn man das leisten kann; das Archiv wirke vielleicht etwas wehrhafter oder weniger zugänglich, aber es sei natürlich auch nur für eine geringere Benutzergruppe relevant, umgekehrt seien Archive viel persönlicher als Bibliotheken, wenn er/sie in ein Archiv kommt, sei er/sie angemeldet, er/sie werde erwartet, man spreche ihn/sie namentlich an, man weise ihm/ihr sozusagen einen Platz zu, man lege ihm/ihr die Sachen vor, die er/sie bestellt hat, und man stehe ihm/ihr zur Verfügung, wenn Fragen sind – das sei doch etwas anderes als eine Bibliothek und das könne man ja nur leisten, wenn man diesen Schlüssel habe von Nutzern und Personal, den man im Archiv hat

-mit dem Begriff „Archivangst“, den ich als Stichwort ins Spiel bringe, kann XXXX nichts anfangen, die Einstiegshürden seien nicht zu hoch, die Einstiegshürde sei: Schreiben Sie eine E-Mail – schriftlich vermittelte mediale Kommunikation, das sei ja keine Hürde; den Vergleich mit Bibliotheken finde er/sie schwierig, denn wenn er/sie Bibliothek höre, dann denke er/sie v.a. an eine Stadtbibliothek, bei der seine/ihre Mutter Häkelzeitschriften ausleiht, das da die Hürde nicht so groß ist, dass das einen ganz anderen Adressaten- oder Nutzerkreis hat als ein Archiv [...], wo man ein wohlbegründetes Anliegen brauche, weil der Aufwand ja viel größer sei [...], und Archive blieben immer noch durch die Form, in der sie die Daten [verwahren], so eine vermittelte Institution, die nicht so viel durch Technisierung aufholen könne wie z.B. Universitätsbibliotheken das können, und sei ja in der Sache begründet

-meine Anschlussfrage, auf welche Reaktionen XXXX bei Dritten trifft, wenn er/sie von seiner/ihrer Archivarbeit berichte, gibt er/sie an, wenn er/sie sich darüber austausche, da sei es eher dieses Vorurteil, alt, verstaubt, langweilig, [das da komme], und wenn er/sie dann daraus erzähle oder auch mal hin und wieder einen Schnappschuss geliefert habe von irgendwelchen besonders lustigen Akten, dann sei schon die Freude besonders groß

**V. Abschluss**

**r. Noch Anmerkungen? Haben wir zum Thema etwas vergessen?**

-wünscht sich, dass die übergeordneten Instanzen des Archivs [...], die Ausstattung des Archivs, die Wertschätzung und v.a. auch die Arbeit, die die Mitarbeiter, die das Haus vor Ort hat, [tun] höher

wertet, eben auch gerade weil sie notwendige Voraussetzung für wissenschaftliche Forschung sind; er/sie erlebe, dass man auf der Ebene, wo er/sie den direkten Kontakt mit dem Archiv hat, wirklich alles, was in den Möglichkeiten vor Ort steht, tut, um zu helfen, um seine/ihre Kosten gering zu halten, um seine/ihre Informationsgewinnung möglichst hoch zu halten [...] usw., er/sie habe aber das Gefühl, dass eine Instanz weiter oben das überhaupt nicht für wichtig erachtet wird oder wertgeschätzt wird, er/sie würde an diese Stelle appellieren – er stinke vom Kopf her der Fisch

-bemerkt während des Interviews an einer Stelle: „Also, wenn ich jetzt so oft das Wort ‚beraten‘ höre, dann muss ich echt sagen, ich bin ja froh, dass ich nicht so viel beraten wurde, ich glaube, dass hätte mich total genervt, dass da ständig jemand kommt und mich irgendwie was fragt oder mir helfen will – nee ich muss das lesen, ich brauch jetzt Zeit hierfür, danke, ich melde mich in drei Stunden wieder oder morgen, so.“

## Nutzer 2 (N2)

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXX

**Nutzertyp:** Wissenschaftler/in (Studierende/r im Examen)

**Ort:** Schwerin

**Zeit:** XX.XX.2018, 9:24 Uhr

**Dauer:** 01:47:04

### I. Einstieg

#### a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?

-hat für seine/ihre wissenschaftliche Abschlussarbeit im Theologie-Studium, Fach Kirchengeschichte, im Kirchlichen Archiv Schwerin geforscht; gibt an, er/sie habe etwas Regionalhistorisches forschen und dafür mit Archivalien arbeiten wollen  
-die Archivbesuche in Schwerin waren seine/ihre ersten Erfahrungen als Nutzer/in von Archiven

### II. Erfahrungen

#### b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?

-gibt an, [vor seinem/ihrer ersten Besuch im Archiv] die Befürchtung gehabt zu haben, total allein gelassen zu sein und überfordert zu sein mit den Aufgaben, aber er/sie habe genau das Gegenteil erlebt, habe dort eine Einführung bekommen, habe jederzeit Fragen stellen dürfen, auch wenn er/sie Hilfe brauchte oder Rückfragen gestellt hat, es sei auch regelmäßig angeboten worden, wenn noch irgendetwas benötigt würde, könnte er/sie darauf zurückgreifen, auf Hilfe zurückgreifen, das sei sogar darüber hinaus gegangen, dass nicht nur das Personal aus dem Lesesaal, sondern auch der Archivleiter dazugekommen ist und einmal sein Interesse bekundet hat und seine Hilfe angeboten hat und selbst ohne dass er/sie nachgefragt habe, noch Ideen eingeflossen seien und ihm/ihr Literatur zur Verfügung gestellt worden sei über die eigentlichen Akten hinaus, das habe ihm/ihr zumindest die Hemmungen genommen, hier dann auch weiter zu arbeiten  
-auf meine Rückfrage, ob er/sie das nicht erwartet habe, dass es zusätzlich zur allgemeinen Einführung ein Beratungsgespräch gibt, in dem man auch noch mal inhaltlich, recherchetechnisch schaut, gibt XXXX an, dass er/sie eher die Vermutung gehabt habe, dass, wenn jemand ins Archiv kommt und etwas forschen möchte, etwas suchen möchte, dass vorausgesetzt wird, dass man Erfahrung hat und dass man sozusagen kein blutiger Anfänger ist, und er/sie habe sich deswegen gut aufgehoben gefühlt; es sei dann auch nicht schlimm gewesen zu sagen, noch gar keine Ahnung zu haben und noch gar keinen Kontakt [zu Archiven] gehabt zu haben  
-am Ende des Interviews gibt XXXX noch an, dass ihm/ihr das Problem eines hierarchischen Verhältnisses zwischen Archivar und Nutzer noch im Kopf sei und zwar nicht in der Hinsicht, dass der Archivar das irgendwie ausgestrahlt hätte, sondern dass er/sie gedacht habe, er/sie als kleine/r Student/in komme jetzt dahin und der große Archivar stehe vor ihm/ihr, das sei aber nur eine Vermutung gewesen, wie es ablaufen könnte, was aber nicht passiert sei, er/sie habe das Gefühl gehabt, dass er/sie als Forschende/r auf Augenhöhe wahrgenommen wurde mit Interessen an dem Hause hier, die in irgendeiner Form dann bedient wurden; präzisiert dann noch das eigene Bild vom ersten Besuch: nicht, dass er/sie das Gefühl gehabt habe, dass der Archivar das ausstrahlt und dass er sich in eine Position bringt, ein breites Kreuz macht und sagt, ich bin jetzt hier der Platzhirsch, sondern dass ihm/ihr bewusst gewesen sei, „ich habe einfach überhaupt keine Ahnung, wenn ich da jetzt auftauche, ich bin so unerfahren, ich bin grün hinter den Ohren, ich hab keine Ahnung und da steht dann gleich der Mensch vor mir, der von allem eine Ahnung hat“

#### c. Sind Sie in allen Archiven persönlich beraten worden – gemeint ist die Beratung über allgemein,

### organisatorische Fragen zur Arbeit im Lesesaal hinaus?

-gibt an, am Anfang durch die Lesesaal-Aufsicht eine Einführung bekommen zu haben, wie die Benutzung ist, was er/sie machen darf, wie er/sie mit den Archivalien umzugehen hat, was in den Räumen gestattet ist

-das eigentliche Beratungsgespräch mit dem Archivleiter habe dann in zwei Teilen stattgefunden, das eine sei wirklich inhaltlich gewesen: Wie wollen Sie [das Thema] abstecken, was sind Ihre Optionen, wie weit sind Sie mit Ihrer Forschung?, der andere Teil sei noch mal eine kurze Hilfestellung zur Recherche in ARIADNE [der Datenbank des Kirchlichen Archivs Schwerin] gewesen; die Reihenfolge sei gut gewesen, weil der Archivleiter dann schon gewusst habe, worauf er/sie hinauswill, worauf er/sie seinen/ihren Fokus legt, wie er/sie ungefähr seine/ihre Arbeit gestalten möchte, und ihm/ihr dann gezielter habe helfen können

### d. Wie war die Beratung organisiert?

#### 2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder nach erster Einsichtnahme?

-gibt an, dass dadurch, dass sein/ihr Forschungsfeld unglaublich weiträumig gewesen sei, dass am Anfang durchaus hilfreich gewesen sei [eine Beratung zu bekommen], um sich selber zu fokussieren und dadurch dass der Archivleiter thematisch auch selber etwas dazu beitragen konnte, sei es sehr hilfreich gewesen, um für sich selber einen Bereich abzustecken, in dem er/sie weiterarbeiten möchte; ergänzt noch, das Gespräch mit dem Archivleiter habe erst am Ende des Tages stattgefunden, nachdem er/sie schon die ersten Akten gesichtet hatte und von der Aktenlage erst mal überfordert gewesen sei; das kurze Gespräch habe ihn/sie persönlich ziemlich gestärkt oder weitergeholfen, weil er/sie besser habe abstecken können, wie er/sie weiter nach Akten suchen kann und wo es sinnvoll sei nachzuforschen; auf meine Bemerkung hin, dass der Zeitpunkt eher ungewöhnlich sei, gibt XXXX an, dass der Archivleiter [mit dem er/sie vorher schon schriftlich Kontakt hatte] außer Haus gewesen ist, der späte Zeitpunkt ist nach seiner/ihrer Einschätzung aber kein Nachteil gewesen: er/sie hatte sich thematisch ein bisschen eingelezen mit Überblicksartikeln, aber eben noch nicht direkt mit irgendeiner Quelle beschäftigt, und wäre er/sie direkt beraten worden, hätte er/sie das auch ein bisschen eingeschränkt; so, wie es gelaufen ist, sei es hilfreich gewesen, weil er/sie gefühlt ins Schwimmen gekommen sei und dann so einen Anker, eine Boje gesehen habe – okay, da sind so Punkte, die könne er/sie abstecken, umgekehrt wäre er/sie vielleicht mit einem ganz anderen Blick rangegangen und hätte das, was er/sie trotzdem interessiert hätte, das aber nicht hilfreich für die Arbeit gewesen wäre, gar nicht so in den Blick gefasst

#### 3) fester oder wechselnder Ansprechpartner?

-bestätigt, dass es gut war, einen festen Ansprechpartner gehabt zu haben

#### 5) wo fanden die Gespräche statt?

-im Vorraum vor dem Lesesaal [d.i. der Eingangsbereich des Kirchlichen Archivs Schwerin, eine Art Foyer, das mit einem Tisch ausgestattet ist, der Raum wird von jedem durchquert, der in den Lesesaal möchte oder aus ihm heraus auf die Toilette, in die Garderobe, zu den Büros usw.]; auf meine Rückfrage, wie er/sie das fand, gibt XXXX an, dass dadurch, dass nebenher immer ein bisschen Betrieb gewesen sei, er/sie punktuell abgelenkt war, weil eine Geräuschkulisse da gewesen sei, die in einem Büro oder selbst im Lesesaal so nicht gewesen sei; das sei das einzige gewesen, was gestört hat, das permanent Leute rein und raus, hoch und runter gelaufen sind; fügt noch an, dass, wenn er/sie sich vorstelle z.B. Ahnenforschung zu betreiben und es da vielleicht etwas Heikleres geben könnte, dass das dann vielleicht nicht der perfekte Ort wäre, um dann irgendwelche Anliegen oder Fragen bezüglich des Nutzungsthemas, irgendwas anzusprechen; nebenbei sei auch die Reinigungskraft am Werkeln gewesen

-an andere Stelle gibt XXXX noch an, dass er/sie es besser findet, wenn das Gespräch im Büro des beratenden Archivars stattfindet, statt im Vorraum zum Lesesaal
<b>6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?</b>
-gezeigt wurde die Suche in der Datenbank am Benutzerterminal im Lesesaal -auf Nachfrage gibt XXXX an, dass weitere Findmittel wie Findbücher usw. nicht erwähnt wurden, was aber auch nicht notwendig war, weil die Datenbank eine Fülle von relevanten Archivalien ausgegeben hat
<b>7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?</b>
-nett, freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit; auf seine/ihre Fragen wurde eingegangen; nicht zu viel und nicht zu wenig; XXXX gibt noch an, im Prinzip keinen Vergleichswert zu haben [weil er/sie nur in einem Archiv geforscht hat], aber wenn jedes Archiv vom Umgang mit den Nutzern so sei wie das Landeskirchliche Archiv in Schwerin, würde er/sie wahrscheinlich nur noch in Archiven arbeiten, weil das wirklich sehr, sehr angenehm war und er/sie gerne hergefahren sei und hier gerne gearbeitet habe, er/sie habe sich wohlgefühlt
<b>8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?</b>
-gibt an, am Anfang ein bisschen verwirrt gewesen zu sein, wen er/sie genau anschreiben muss, um Akten zu bestellen; als er/sie dann angekommen sei, habe er/sie keinerlei Gesicht zu den Korrespondenzpartnern gehabt, das sei aber nicht problematisch gewesen
<b>e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?</b>
-gibt an, im Vorfeld seiner/ihrer Besuche sowohl schriftlich per E-Mail als auch telefonisch Kontakt gehabt zu haben, nachdem er/sie über die Internetseite erste Informationen hatte, auf die Recherche-Datenbank aufmerksam geworden sei
<b>III. Erwartungen und Wünsche</b>
<b>g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?</b>
-gibt an, er/sie würde darauf nicht verzichten, weil er/sie gemerkt habe, dass es ihm/ihr geholfen hat, dementsprechend glaube er/sie, dass da ein Potential drinsteckt, was dann von dem Forschenden genutzt werden kann oder eben auch nicht, und man selber ja auch die Möglichkeit hätte sicherlich zu sagen, vielen Dank, es ist gar nicht so notwendig, dass wir ein inhaltliches Gespräch noch führen, diese Option besteht ja sicherlich auch, aber ihm/ihr habe es persönlich geholfen, dass es das gab
<b>h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?</b>
<b>1) einen festen Ansprechpartner?</b>
-findet XXXX gut
<b>2) Verfügbarkeit eines Archivars auf Abruf?</b>
-auf die Frage, ob er/sie die Verfügbarkeit eines Archivars auf Nachfrage, dann aber unter Umständen nicht auf Abruf, oder nur zu einer festen Beratungszeit, einer Art Bereitschaft, bevorzugen wür-

de, gibt XXXX an, dass sei ihm/ihr relativ egal, weil man sich auf beides einstellen könne; gibt zu bedenken, dass es ungünstig wäre, wenn eine Frage erst nach der festen Beratungszeit auftaucht, das sei dann ärgerlich; findet die flexiblere Variante, die Möglichkeit auf ein spontanes Gespräch, besser als diesen Sprechstundencharakter; da dann auch mehrere Nutzer Fragen haben können, sei dann die Frage wie beim Arzt: Wie lange sitzt man im Wartezimmer?

### 3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?

-wenn es auf Nachfrage möglich wäre, [im Laufe des Nutzungsprozesses] noch weitere Informationen oder eine Hilfestellung zu bekommen, glaube er/sie, das ist hilfreich und irgendwie auch eine Erleichterung und das macht vielleicht auch den Unterschied, wenn man die Möglichkeit hat, sich auszusuchen, was für ein Archiv man [für seine Forschungen] nimmt, dann wäre das ein Pluspunkt, wenn ein Archiv sagt, [Hilfestellung zu geben] ist unser Service – inbegriffen und keine Zusatzleistung  
-sieht den Forschenden in der Pflicht zu signalisieren, wenn weiterer Beratungsbedarf besteht; er/sie habe erlebt, dass er/sie zwischendurch gefragt wurde, ob alles in Ordnung ist, ob er/sie noch Hilfe braucht, und ihn/sie habe das ein-, zweimal rausgebracht beim Arbeiten, gerade wenn man an diesen Handschriften sitze und sehr, sehr konzentriert sei und wenn man dann unterbrochen wird, sei das hinderlich; aus seiner/ihrer Sicht ist es ausreichend, wenn von Anfang an signalisiert wird, dass Fragen jederzeit gestellt werden dürfen; im Austausch von Akten [gemeint ist die Archivalien-Ausgabe] angesprochen zu werden, sei viel günstiger gewesen als dann, wenn er/sie über den Akten saß und konzentriert gearbeitet hat

### j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?

#### 1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?

-auf Suchstrategien einzugehen, habe ihm/ihr geholfen  
-konfrontiert mit dem Selbstverständnis der Archivare, Hilfe zur Selbsthilfe geben zu wollen und den Nutzer zu ertüchtigen, selbst forschen zu können, gibt XXXX an, dass er/sie dieses Vorgehen gut finde und dass man davon nicht abweichen sollte

#### 3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?

-das Vorhandensein verschiedener Bestände und Akten zu einem Sachbetreff aber mit unterschiedlicher Perspektive (je nach Provenienz), da habe er/sie lange gebraucht, um da durchzusteigen, aber da habe er/sie sich ehrlich gesagt nicht getraut nachfragen, weil er/sie gedacht habe, dass die Frage ziemlich dumm wäre, und habe sich dann über die Liste, wie man was zu zitieren hat, mal durch die ganzen [Bestände] durchgekuckt und sie sich dann mal ergoogelt, um zu sehen, wo da die Unterschiede drin bestehen; Informationen dazu hätten ihm/ihr geholfen, gerade als Erstbenutzer/in [Benutzer/in ohne Archiverfahrungen] von außen unterscheiden sich die Akten erstmal nicht, aber dass es da Unterschiede gibt, hätte ihm/ihr vielleicht nicht unbedingt inhaltlich für die Bearbeitung der Aufgabe aber einfach, um das Phantom „Archiv“ näher zu durchdringen geholfen  
-Hinweise zur Anlage von Akten sind nicht notwendig

#### 4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?

-geht davon aus, dass, wenn er/sie nachgefragt hätte, diese Informationen durchaus zur Verfügung gestellt worden wären; da glaube er/sie, sei eher der Forschende in der Pflicht, die entsprechend benötigten Informationen zu erfragen

#### 5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?

-für wissenschaftliche Forschungsarbeit sei das durchaus sinnvoll; XXXX gibt an, dass wenn man länger an einem Thema arbeitet, das Archivgut irgendwann doch zugänglich sein könnte, sodass man dann darauf zurückgreifen könnte, um später noch mal nachfragen zu können, muss man aber wissen, dass es da noch etwas gibt
6) Verweise auf andere Archive?
-ja; er/sie glaube auch, dass das auszeichnet, wenn man über das eigene Repertoire hinaus noch verweisen kann
8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?
-Hinweise sind gut; die Entscheidung über die tatsächliche Kontaktaufnahme sieht XXXX aber bei den Forschenden selber, es sei nicht die Aufgabe des Archivs, Kontakte zu vermitteln
10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?
-sieht XXXX als Aufgabe beim Forschenden
12) andere Inhalte?
-verweist darauf, dass er/sie Fragen zur Zitierweise hatte
<b>k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte</b>
-beschreibt, dass es für ihn/sie in dem Moment sehr überraschend gewesen sei, als es hieß, der Archivleiter möchte noch mit ihm/ihr sprechen, und sein/ihr erster Gedanke sei gewesen: Warum? Was habe ich verbochen?, und dann sei er/sie nach den ersten drei Sätzen entspannt geworden, weil er/sie merkte, dass es ein entspanntes Gespräch ist und er/sie nichts verbochen hatte; auf meine Nachfrage, ob es besser wäre, wenn wir die Beratung im Vorfeld ankündigen, gibt XXXX an, er/sie glaube, er/sie hätte es dann zeitlich besser eingeplant [...], für sein/ihr Zeitmanagement wäre es besser gewesen, weil er/sie sich dann hätte anders organisieren können; der Charakter des Gesprächs [dass es sich um eine Beratung handelt] wäre zu benennen, dann wäre er/sie entspannter gewesen
1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?
-ja; da sei gefragt worden, wie der Stand ist, wie er/sie vorankomme, ob noch irgendwelche Hilfsmittel benötigt werden, ob er/sie sich mit den Akten zurechtfinde; auf meine Rückfrage, ob auch kein Standardprogramm abgespult, sondern bedarfsorientiert gefragt worden ist, gibt XXXX an, ja und er/sie sei sehr fasziniert gewesen, dass selbst nach drei Wochen Pause er/sie nicht das Gefühl hatte, irgendein/e Forschende/r zu sein, dass es eben kein standardisiertes Gespräch war über die Forschungssituation, sondern ein personalisiertes Gespräch war, also dann eben auch themenbezogen – ich habe mir hier noch mal Gedanken gemacht oder mir fällt ein, da könnten Sie noch mal nachkucken, also dass eben nicht ein Film abgelaufen sei, man muss jetzt a, b, c nachfragen und dann ist man durch, sondern dass es schon individuell gewesen sei, das fand er/sie gut -das Gespräch sei grundsätzlich von einem „erzählen Sie mal, was Sie machen wollen“ ausgegangen, dann seien nach und nach Informationen gekommen – „achten Sie bei der Stichwortsuche auf das und das“, inhaltlich: „es gibt schon eine Doktorarbeit dazu [...], wie wollen Sie es denn aufziehen?“; die Informationen, die gekommen sind, seien aus den Informationen entstanden, die er/sie gegeben habe
2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?

-nein; das, was er/sie nicht verstanden habe, habe er/sie nachgefragt; es seien viele Informationen gewesen, aber nicht zu viel, es sei alles brauchbar und hilfreich gewesen
3) Bevormundung durch Beratung denkbar (Stichwort „Zwangsberatung“)?
-habe er/sie nicht so empfunden
4) Überforderung des beratenden Archivmitarbeiters erlebt?
-nein
5) Vertrauen in die Auskunftsfähigkeit des beratenden Archivars?
-ja; die Lesesaal-Kraft hat klar gesagt, wenn er/sie eine Frage nicht beantworten konnte, und habe auf den Archivleiter verwiesen, er/sie habe dann gewusst, dass er/sie kein vages Wissen präsentiert bekommt
6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?
-Abhängigkeit oder ein hierarchisches Gefälle habe XXXX gar nicht erlebt; beschreibt das Gegenteil: die Freude [der Mitarbeiter] darüber, eine Hilfestellung für eine Arbeit zu leisten, die sich mit Quellen und Archivalien beschäftigt; er/sie habe eher ein Weg-Bereiten, als ein Weg-Versperren erlebt
8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?
-optional; würde er/sie persönlich interessant finden
<b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b>
-gibt an, diesen halben Benutzungstag im Kirchlichen Archiv Schwerin unglücklich zu finden, was aber vielleicht auch an seiner/ihrer längeren Anreise liege; auf die präzisierende Frage, ob er/sie die Beratung zugunsten breiterer Öffnungszeiten einschränken würde (wenn wir aus Gründen der Kapazitäten Schwerpunkte setzen müssen), gibt XXXX an, dass wenn es auf Kosten der Beratung gehe, dann würde er/sie die Öffnungszeiten nicht ausdehnen, die Beratung habe für er/sie einen höheren Stellenwert, daran würde er/sie festhalten, er/sie würde nicht das Beratungsgespräch eindampfen [...], auch nicht die Ansprechbarkeit der Archivare – dann bringe ihm/ihr eine längere Öffnungszeit auch nichts, dass er/sie, wenn er/sie eine Frage habe, niemanden kontaktieren könne
<b>IV. Ausblick</b>
<b>m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?</b>
1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?
-in Archiven, wo die Erschließungsinformationen nicht im Internet zur eigenen Recherche für den Nutzer zur Verfügung stehen, muss man als Nutzer eher einen direkten Kontakt mit den Mitarbeitern aufnehmen und eher erläutern, was man braucht, und dann wird nach XXXX aber eben eine Vorauswahl getroffen, was zur Verfügung gestellt wird -gibt an, über die Archiv-Homepage auf die Recherchedatenbank gekommen zu sein und dann den

Kontakt hergestellt zu haben (Platzreservierung im Lesesaal und Aktenbestellung); für ihn/sie persönlich sei es ausreichend gewesen, alle weiteren Informationen dann erst vor Ort zu bekommen; er/sie habe alle wichtigen Informationen, die er/sie brauchte, auf der Internetseite gefunden; eventuell könnte es sinnvoll sein, auf der Internetseite zu informieren, dass man beim ersten Besuch eine Beratung erhält, sodass man vorab schon einen Eindruck bekommt, wie die Benutzung im Archiv abläuft

-meine Anschlussfrage, ob er/sie sagen würde, dass Inhalte der Beratung, um das Beratungsgespräch zu entlasten, zu verkürzen, auf die Website genommen werden könnten, verneint XXXX, er/sie glaube, die würden trotzdem im Beratungsgespräch wieder aufkommen

**n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots? des individuellen schriftlichen Kontakts? des mündlichen Gesprächs?**

-XXXX würde in den individuellen schriftlichen Kontakt und das mündliche Gespräch investieren, wenn sich ein Archiv aus Ressourcengründen entscheiden müsste, er/sie könne da aber nicht gewichten; der persönliche Kontakt sei wichtig, dem einen reiche die Klärung per E-Mail, [der andere bevorzugt das Gespräch,] das komme dann auf das Thema und den Forschenden an

**o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?**

-zum Stichwort online-Übungstools zur Recherche auf der Website sagt XXXX, das wäre der krampfhafteste Versuch, mit einem Trend der Zeit zu gehen, er/sie glaube, dass das nicht unbedingt notwendig ist

-die Einbindung von anderen Medien und Kanälen wie Facebook oder Chat würde XXXX persönlich eher abschrecken; lieber das, wie es gerade läuft, ausbauen, als noch eine Sparte dazu nehmen

**p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?**

-gibt an, das habe sicherlich in irgendeinem Rahmen seine Berechtigung, aber bestimmte Forschungsprojekte könnten dadurch behindert werden, indem diese Forschenden dann keine Beratung mehr in Anspruch nehmen (könnten) [aus monetären Gründen]; er/sie persönlich hätte das auch abgeschreckt; wenn ein Archiv sich nicht mehr halten könnte [finanziell], dann wäre das etwas, das er/sie in einem kostendeckenden Rahmen okay fände; er/sie würde dann aber nicht mit jeder Frage oder mit jedem Anliegen sofort kommen, sondern ein bisschen sammeln und dann geballt das [Gespräch] in Anspruch nehmen, was dann aber auch die Forschung behindern könne, weil die [ausbleibende] Klärung von irgendwelchen Fragen den Fortschritt dann irgendwo bremse

-auf meine Anschlussfrage, wo aus seiner/ihrer Sicht der kostenfreie Dienstleistungsauftrag der Archive bei der Beratung endet, gibt XXXX an, dass man das auch wieder nicht pauschalisieren könne, das sei eine Ermessensfrage, wenn jemand zweimal in irgendeinem Text nach einem Wort fragt und man dort hilft, sei das was anderes, als wenn man den kompletten Text mehr oder weniger für jemanden transkribiert, und da würde er/sie ganz klar sagen, das ist nicht die Aufgabe des Archivs, das ist Aufgabe des Forschenden; alles, was irgendwie im Rahmen der Archivtätigkeit ist, also nicht das Forschungsanliegen des Einzelnen, sprich Texte lesen, Texte auswerten, sonst irgendwas, das sei die Aufgabe des Forschenden, aber Fragen bezüglich der Beschaffung von Akten, der Benutzbarkeit des Archivs [...], alles, was das Archiv leisten kann, ohne einen großen Mehraufwand zu haben, gehöre für ihn/sie schon irgendwie dazu oder habe er/sie als ziemlich positiv erfahren, aber alles, was in das Forschungsanliegen des Forschers gehört und zur Ausarbeitung der Aufgabe, das würde nicht mal mit Aufpreis für ihn/sie dazugehören

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-gibt an, dass ihm/ihr in seiner/ihrer Arbeit sehr geholfen hat, dass eine Menge ältere Literatur, v.a. regionalgeschichtliche, die er/sie zu Hause nicht problemlos bekommen konnte, von einigen Bibliotheken als Digitalisate bereitgestellt werden; nichtsdestotrotz glaube er/sie, dass digitalisierte Akten nicht die Arbeit mit der „Hardware“ ersetzen, sie könnten gewisse Sachen erleichtern, er/sie selber habe ja sehr viele Fotos erstellt und dann zu Hause diese Digitalisate ausgewertet, manchmal habe er/sie aber auch dagesessen und gedacht, okay, jetzt das Papier mal anzuheben und damit zu arbeiten, wäre einfacher gewesen; XXXX fügt hinzu, dass die Digitalisierung irgendwann zu der Frage führen wird, ob man (analoge) Archive noch braucht, das wäre ein Untergang für Archive und das sei etwas, was man nicht verfolgen sollte; auf meine Frage nach dem warum, gibt XXXX an, dass bei der Benutzung ausschließlich über die Digitalisate von zu Hause die persönliche Beratung fehlen würde, die brauche man auf jeden Fall, er/sie glaube, darunter [unter dem Wegfall des persönlichen Gesprächs] würde die Forschung im Endeffekt leiden; auf meinen beispielhaften Hinweis auf die Strategie des Schweizer Bundesarchivs, 2026 den analogen Lesesaal schließen und Archivgut nur noch digital zur Verfügung stellen zu wollen, erwidert XXXX, er/sie wolle diese Frage nicht nostalgisch behaftet beantworten, [...] aber wenn er/sie ein Stück Papier in der Hand habe und das aus dem 17. Jahrhundert stamme, sei das alleine Geschichte und sei das etwas, das einen Wert hat, der über den inhaltlichen Wert hinausgeht, und das sei etwas, was mit einem Digitalisat nicht transportiert werden kann [...], es würde vielleicht strukturell einiges vereinfachen, aber er/sie sehe jetzt nach den Besuchen hier [in Schwerin] auch einen Mehrwert in dem Umgang mit Quellen, mit Archivalien, dass das noch mal jemand in die Hand nimmt, sich damit auseinandersetzt und nicht von zu Hause aus mit dem Computer irgendwo durchklickt – der Wert des Originals

### **Nutzer 3 (N3)**

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXX

**Nutzertyp:** Wissenschaftler/in (hauptberuflich)

**Ort:** Schwerin

**Zeit:** XX.XX.2018, 12:21 Uhr

**Dauer:** 01:34:27

#### **I. Einstieg**

##### **a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?**

-XXXX hat Geschichte, Deutsch und Slawistik studiert, ist zu einem Thema der Zeitgeschichte promoviert worden, sein/ihr Forschungsschwerpunkt ist die deutsche Geschichte des 20. Jahrhunderts; er/sie gibt an, sehr personenorientiert zu arbeiten, dieser Fokus habe sich durch die Arbeitsweise der Staatssicherheit ergeben, diese habe personenbezogen gearbeitet und so seien die Akten überwiegend angelegt, er/sie habe überwiegend zu kirchengeschichtlichen Themen gearbeitet und da seien auch Sachthemen an Personen geknüpft gewesen; dadurch sei immer ganz klar, was und wer ihn/sie interessiert, die Frage sei nur, gibt es solche Personalbestände, im Allgemeinen wisse er/sie genau, wohin er/sie kucken möchte; gibt noch an, seine/ihre Bestände ganz gut zu kennen, er/sie wisse vorher genau, was er/sie sehen möchte; wenn er/sie in ein Archiv gehe, sei er/sie i.d.R. nicht so sehr darauf angewiesen, dass ihm/ihr der Bearbeiter sagt: „wir hätten auch das und das“ oder „möchten Sie das und das auch noch einsehen?“

-arbeitet seit 1997 in deutschen Archiven, v.a. in Mecklenburg-Vorpommern und Berlin – in den Landesarchiven Greifswald und Schwerin, im Bundesarchiv und im Evangelischen Zentralarchiv in Berlin, beim Bundesbeauftragten für die Stasi-Unterlagen, im Kirchlichen Archiv Schwerin; hat ein bisschen Erfahrung in England (British Library in London) gemacht; später im Gespräch erwähnt XXXX weitere Archive – das Stadtarchiv XXXXXXXXXXXXXXXX, die Zeitungsabteilung der Staatsbibliothek zu Berlin, das Archiv der Forschungsstelle für Zeitgeschichte in Hamburg

#### **II. Erfahrungen**

##### **b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?**

-insgesamt habe er/sie relativ wenig Erfahrung mit Beratung gemacht, weil er/sie immer gewusst habe, was er/sie will, die Beratung sei dann ins Spiel gekommen, wenn er/sie fachliche Fragen gehabt habe im Sinne von Persönlichkeitsrechten Betroffener z.B. und wenn es darum ging Bearbeitungszeit zu verkürzen

-erlebt habe er/sie die Beratungsgespräche bisher als eine sehr nette, unkomplizierte und wenig bürokratische Viertelstunde; es sei noch mal hingewiesen worden auf das Archivgesetz, auf die Persönlichkeitsrechte, die da zu beachten wären, und dann habe man schon priorisieren können und in dem Gespräch mit der Dame dort sei dann auch sehr schnell deutlich gewesen, auf welche Bestände er/sie unmittelbar Zugriff hätte und dann auch gehabt habe, und was einfach länger dauert, weil die z.T. noch gar nicht paginiert waren und solche Dinge, das sei inzwischen bestimmt total anders, aber total sinnvoll und gerne angenommen

##### **d. Wie war die Beratung organisiert?**

1) einführende Erstberatung oder Begleitung während des Aufenthalts?

-gibt an, in den Landesarchiven Schwerin und Greifswald solche Beratungstermine vorher gehabt zu haben, dass da ein Mitarbeiter kam und gerade auch vor seinem/ihrer allerersten Besuch gefragt

habe, was er/sie sehen möchte, wie man das organisieren kann, er/sie hatte den Themenbereich abgesteckt

#### 2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder nach erster Einsichtnahme?

-in anderem Zusammenhang gibt XXXX an, es sei normalerweise eher so, er/sie habe eine konkrete Frage oder wolle einen bestimmten Bereich für sich erschließen, sich einen Eindruck davon verschaffen, und am meisten haben ihn/sie immer interessiert so technische Dinge: wie viele Akten darf ich bestellen? wie lange dauert es, bis die Akten bei mir auf dem Tisch liegen? wo müssen die wieder hin, wenn ich noch nicht ganz fertig bin, sie weiter sehen möchte? wie funktioniert der Kopierservice? [also rein organisatorisch-technische Fragen]; irgendwann kommt noch die Frage, ob man was übersehen hat, es Bestände gibt, die zu diesem Thema auch noch aussagekräftig sind – das sei schon die nächste Kategorie von Fragen, weil es da mehr um Inhaltliches geht, aber im Prinzip möchte er/sie seinen/ihren Arbeitsstau immer erst mal loswerden und das Gefühl haben, „ah ja, ich kann jetzt hier loslegen, das sind alles so Dinge, die ich jetzt vorhabe, ich kann es zeitlich planen, ich weiß, wie lange ich vorher buchen muss so einen Platz“, das seien so Sachen, die er/sie erst mal loswerden möchte, bevor er/sie vom Archivar noch mal Input erwarte; auf meine konkrete Anschlussfrage, ob er/sie bevorzugt, zuerst in die bestellten Akten zu schauen und zu einem späteren Zeitpunkt zu sprechen, oder ob die spezielle Beratung doch vor der Einsichtnahme erfolgen sollte, gibt XXXX an, es müsste vorher schon sein, damit er/sie einen Eindruck davon hat, ob er/sie in die richtige Richtung gekuckt hat, es sei ihm/ihr auch schon öfter passiert, dass er/sie dachte, „ah ja riesen Bestand, ich muss mich jetzt wirklich im Eiltempo da durcharbeiten“, und er/sie habe das auch gemacht, unheimlich viel gewälzt im Landeshauptarchiv, und habe dann aber dabei übersehen, dass es einen anderen Bestand gibt, der eigentlich aussagekräftiger ist [...], das hänge ein bisschen davon ab, wie so ein [Forschungs-]Konzept aufgebaut, wie eng es gestrickt ist, wie pragmatisch will man da rangehen, manch einer sagt, er muss zwei Bestände unbedingt sehen, das gehört zur Vollständigkeit dazu, und andere sagen, die Zeit habe ich überhaupt nicht [...]; das seien so Hinweise, die er/sie vom Sachbearbeiter erwarten würde, weil es seinen/ihren Zugang zu den Dingen erheblich erleichtere; auf die unmittelbar angeschlossene Frage, ob schriftlich im Vorfeld oder im Gespräch vor Ort – idealer wäre sicher, wenn das bereits vorab geklärt werden könnte, bemerkt XXXX, das wäre natürlich gut, aber das habe er/sie nie erlebt; ich gebe zu Bedenken, dass der Archivar dann darum vorab wissen müsste, wie jemand forscht, das der Forschende unter Zeitdruck steht, wie der Zugang ist usw.; gibt dazu an, dass er/sie glaube, dass es sinnvoller ist, es vor Ort zu machen, er/sie wisse nicht, wie andere arbeiten, aber er/sie arbeite immer genau da, wo er/sie im Augenblick ist, Vorausplanungen seien wichtig und fänden auch sehr langfristig statt, aber gedanklich die Auseinandersetzung, die fände dann erst unmittelbar vor Archivbesuch statt, auch weil bis dahin so viel passiert ist und sich jeden Tag die Sachlage und die Fragen und der Schwerpunkt so ein bisschen ändern können, und insofern vorab mache nicht so unheimlich viel Sinn, wirklich am Tag der Akteneinsicht, dass man sich da eine gewisse Zeit nehme, vielleicht so eine Viertelstunde, 20 Minuten kläre, welche Bestände [infrage kommen usw.]; das einzige, was vorher klar sein muss, sind die technisch-organisatorischen Aspekte (Reproduktionen), hier stimmt XXXX zu, dass ideal wäre, wenn man sich da abschließend über die Internetseite informieren kann

#### 4) welche Rolle der Lesesaal-Aufsicht bzgl. der Beratung beobachtet?

-gar keine, das seien zwei unterschiedliche Dinge gewesen, die eigentliche Beratung finde abseits davon [von der allgemeinen Betreuung im Lesesaal] statt; die Lesesaal-Kraft hat lediglich als Vermittler zum festen Ansprechpartner gedient; XXXX sieht die Initiative beim Nutzer, sich bei Bedarf zu melden und Gesprächsbedarf anzuzeigen, als Nutzer möchte er/sie möglichst ungestört seinen/ihren Striemel machen und wenn er/sie ein Problem habe, dann frage er/sie, man sitze ja doch immer unter großem Zeitdruck und wolle Dinge wirklich wegschaffen und die Konzentration sei da schon wichtig, er/sie brauche jetzt auch keine Begleitung, das mag aber bei anderen anders sein

5) wo fanden die Gespräche statt?
-eigene Beratungsräume oder Büro des Archivars – das müsse auch nicht sein; auf die Frage, was er/sie gut findet, gibt XXXX an, einen extra kleinen Beratungsraum, da störe man niemanden, komme sich aber auch nicht als Eindringling vor – jeden Benutzer in unseren Arbeitsbereich einzuführen, das müsse nicht sein
6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?
-keine, reines Gespräch; gibt an, das wäre ihm/ihr nie eingefallen
7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?
-sehr professionell, sehr nett, sehr zurückhaltend; es hänge auch mit der Atmosphäre zusammen, man sitze in so einem Umfeld, in dem gelesen und gearbeitet wird, man verhalte sich ruhig, man sei konzentriert, und das trage einfach schon von sich aus dazu bei, dass es sehr konzentrierte Gespräche i.d.R. sind; XXXX gibt an, er/sie komme ausgesprochen gerne ins Archiv, das seien seine/ihre besten Tage
8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?
-aus XXXXs Perspektive wäre es gut, die Funktion, vielleicht auch den Namen der Mitarbeiter, die im öffentlichen Bereich unterwegs sind, in irgendeiner Weise (z.B. durch Namensschild) klarzumachen, alleine schon, damit man so ein Gesicht zu der Person zuordnen kann, und i.d.R. arbeite man doch lange, lange in einem Archiv oder immer mal wieder
<b>f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern beschreiben?</b>
-berichtet von seinem/ihrer Besuch im Stadtarchiv XXXXXXXXXXXXXXXX, ein Ein-Mann-Betrieb, das sei super gewesen, weil der Herr erstens total begeistert gewesen sei, einen interessierten Menschen vor sich zu haben, in dem Fall seien auch die Synergien so gut gewesen, weil er nicht nur XXXXXXXXXXXXX [Einwohner des Ortes] sei, sondern auch Historiker und sich in seinem Archiv gut auskenne und den Fall, den er/sie beschrieben habe, in den Grundzügen einordnen konnte, und man habe sich dann verabredet, noch mal zusammen zu telefonieren zu Detailfragen, die man so schnell nicht habe klären können, er habe dann zurückgerufen und Namen ergänzen können, alte Straßennamen zu Namen, die er/sie gehabt habe, das sei ein ganz anderes Servicegefühl, das könne man von einem großen Archiv nicht erwarten; bei den großen Archiven seien andere Dinge dann schön, dass man eine Cafeteria hat, also der Service sei unterschiedlich, natürlich sei das gut, wenn man die Fachkraft vor Ort habe; auf meinen Hinweis, dass da eine Diskrepanz besteht dahingehend, dass große Häuser deutlich mehr Ressourcen haben und eigentlich besser betreuen könnten, dass das aber mehr das kleine Archiv macht, wo der Archivar allein ist, zig andere Aufgaben hat, der den Aufwand im Zweifel vor seinem Träger auch rechtfertigen muss, und dass da vielleicht auch der Historiker-Archivar dahintersteht, der als selbst historisch Forschender bereit ist mehr Zeit zu investieren, merkt XXXX an, dass das sein könne, dass aber dazukomme, dass er [der Archivar] selber XXXX-XXXXXXX [Einwohner des Ortes] sei und das sei etwas, was man bei großen Archiven nicht voraussetzen könne, dass die [betreuende] Person verschiedene Dinge in sich verbindet und ergänzen kann unabhängig von seiner beruflichen Qualifikation, er habe sich einfach ausgekannt; XXXX verweist noch darauf, dass er einfach Interesse daran gehabt habe, die Familie [zu der er/sie geforscht hat] selber noch kennenzulernen und da sei ein Kontakt entstanden, sodass für dieses Archiv auch eine gewisse Rechtfertigung für seine Existenz entstehe, er/sie sei schon der zweite Historiker in diesem Jahr gewesen, der da angerufen habe, und dann komme noch eine Familie, [das Archiv] müsse ja auch frequentiert werden und nachgefragt werden, und er/sie habe nicht den Eindruck gehabt,

dass es da so brummt; Stadtgeschichte lebe nun mal von den Archiven und von den Leuten, die sich mit Stadtgeschichte befassen, er/sie sei auch auf Stadthistoriker verwiesen worden, aber es gebe auch Leute wie ihn/sie, die von außen den Kreis erweitern und konkrete Fragen haben, die man nur dort klären kann [...], und dann gebe es den noch weiter entfernten Kreis der Familien, die ohne den fachlichen Hintergrund doch noch mal Familiengeschichte dort betreiben wollen und aus einer anderen Ecke anfragen werden, das seien verschiedene Dienstleistungen, die der Archivar da in sich vereine, und er habe eben die gute Qualität gehabt, und das sei etwas, das man sich bei diesen Stadtarchiven nur wünschen könne, das auch angemessen zu tun, ihn/sie genauso zufriedenzustellen wie Familie x aus y, deren Vater XXXXXXXXXXXX war, oder auch den Stadthistoriker, mit dem er eben auch wahrscheinlich kontinuierlich im Austausch steht; XXXX hält meine paraphrasierende Zusammenfassung des Archivs als Begegnungsort, an dem Vernetzung möglich ist, für ein gutes Wort und stimmt nachdrücklich zu („auf jeden Fall, natürlich“), dass man das unbedingt ins Feld führen muss, wenn Archiv Kosten rechtfertigen müssen, dass man da nicht nur mit Nutzerzahlen argumentieren darf

-an anderer Stelle gibt XXXX an, mit kleinen Archiven ganz wenig Erfahrung zu haben; grundsätzlich seien ihm/ihr größere Archive wesentlich lieber, weil alle Vorgänge eingespielt sind, er/sie sozusagen mit seinem/ihrer Arbeitshintergrund einfach kommen, loslegen, fahren könne und sich einfach nur einfügen müsse, da würden wir [das Kirchliche Archiv Schwerin] in seinem/ihrer Verständnis aber auch schon dazugehören, das sei eine eingespielte Sache mit dem Lesesaal und der Aufsicht und das ganze Drumherum, das sei eine Dienstleistung, die wir nicht nur für ihn/sie anböten, sondern auch allen anderen, in ganz kleinen Häusern sei man viel, viel intensiver dran, aber es funktioniere auch nur, solange er/sie eine sehr konkrete und begrenzte Frage habe, sobald er/sie sagen würde, ich möchte gerne wissen, wie die FDJ '45/'46 in x aufgebaut war [...], würde er/sie den Archivar wahrscheinlich so ein bisschen überfordern; gibt noch an, er/sie glaube, diese eingespielten Vorgänge, das sei etwas ganz wichtiges, weil Archive seien für ihn/sie Zeiten sehr intensiver Arbeit und sehr konzentrierter Arbeit und von Hochspannung bis zu einem gewissen Grad [...], er/sie möchte die Zeit möglichst intensiv nutzen und da finden viele andere Prozesse im Hinterkopf auch statt, und insofern sei er/sie dann gerne er/sie und die Akte

-auf die Frage nach seinen/ihrer Erfahrungen mit der Beratung und Betreuung in englischen Archiven im Vergleich mit deutschen, was in England ggf. anders gehandhabt wird als hier, gibt XXXX an, es sei genauso, es sei online sehr einsehbar, der Zugang sei sehr viel ausführlicher, man müsse sehr gut begründen, was man möchte und für welche Institution man kommt und welches spezielle Forschungsinteresse man hat, und dann natürlich das ganze Setting der Bibliothek [bezieht sich auf die British Library] sei ein riesen Ding, insofern sei das eine sehr gute, aber eben auch eine kurze Betreuung, man bekomme die Akten ausgehändigt, setze sich hin, gebe sie wieder ab und werde inzwischen nicht weiter berührt; auf meine Rückfrage, ob er/sie dort Dinge kennengelernt hat, die er/sie hier vermisst, die er/sie besser finden würde, bemerkt XXXX: nein, gar nicht

### III. Erwartungen und Wünsche

#### g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?

-die sei unheimlich wichtig, die Möglichkeit zu haben; also ein Archiv, dass diese Beratung nicht anbietet, wäre wirklich schwierig, weil er/sie ja wisse, dass er/sie nicht alles übersehe, und für ihn/sie sind wir sozusagen der zweite Mann im Projekt, auch wenn er/sie uns im Endeffekt gar nicht oder wenig anfragt, aber die Möglichkeit zu haben, da Unterstützung und Hinweise zu bekommen und nicht falsch zu laufen, nichts zu übersehen, das sei unheimlich gut; lediglich Bereitstellung der Archivalien wäre nach XXXX viel zu wenig; da gehöre so viel dazu, was er/sie von außen nicht einschätzen könne, Bestände, die er/sie noch überhaupt nicht überblicken kann, die einen völlig anderen Charakter haben, als vom Titel her zu erwarten wäre, die unvollständig sind, die nicht im Magazin sind, die nicht herangeschafft werden können ohne Weiteres

-schon an anderer Stelle hatte XXXX angegeben: abgesehen von der fachlichen Seite finde er/sie so

ein Beratungsgespräch sicherlich sehr gut, weil es einem das Gefühl vermittele, die Fachkraft an der Seite zu haben, also nicht ganz alleine in diesem Wust, in dieser aus dem Lesesaal heraus unüberschaubaren Menge zu sitzen, sondern da habe man jemanden der mitdenkt, [...] das sei schon sehr sinnvoll, ein Kopf, zwei Köpfe sehen da mehr als seiner/ihrer und das habe sich manchmal sehr positiv ausgewirkt, auch wenn er/sie selber genau gewusst habe, was er/sie sucht

#### **h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?**

##### 1) einen festen Ansprechpartner?

-ein fester Ansprechpartner sei sicherlich sinnvoller, man wolle ja nicht jedem wieder neu erklären; an anderer Stelle gibt XXXX an, schön wäre das schon, aber es wäre ihm/ihr im Endeffekt egal, solange klar ist, wovon er/sie rede, er/sie sich also nicht noch mal erklären müsse; der Vorteil an verschiedenen Betreuern sei, dass wir alle unsere Spitzenpferde hätten und Spezialkenntnisse anbringen könnten und er/sie nicht unter Umständen, wenn er/sie Pech habe, bei einem Betreuer lande, der jetzt so einen ganz engen Fokus auf Militärgeschichte hat; es habe beides Vorteile, eigentlich möchte er/sie sich nur nicht unheimlich lange erklären müssen

##### 2) Verfügbarkeit eines Archivars auf Abruf?

-die Erreichbarkeit des Archivars sei eine wichtige Sache, aber, wie mit allen Dingen, er müsse auch nicht immer erreichbar sein [...], das könne auch nur so funktionieren, weil wir alle flexiblere Arbeitszeiten wollen und da müsse man sich drauf einstellen

##### 3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?

-kurze Erstberatung, Verfügbarkeit bei Fragen, aber keine engere Begleitung bzw. Betreuung  
-ein Abschlussgespräch am Ende des Benutzungstages würde XXXX stören, es sei denn, er/sie erbittet es selbst; es sei schon so, dass er/sie immer mit Fragen abfahre und die eigentlich auch ganz gerne klären möchte, aber das Problem sei, er/sie habe irgendwo einen Zug und er/sie arbeite bis zur letzten Minute, das sei einfach so sein/ihr praktischer Zugang [...]; es würde ihn/sie stören, wenn er/sie eine halbe Stunde abknapsen müsste, gleichwohl sei es ja richtig, er/sie habe ja Fragen, es sei aber so, dass er/sie das als Nutzer selber entscheiden müsse, sei es ihm/ihr wichtig, mit uns den Kontakt zu suchen, bevor er/sie fahre, oder fahre er/sie und kläre dann vielleicht telefonisch, was ihm/ihr nicht gefallen habe, aber er/sie bräuchte jetzt nicht unbedingt den Archivar um ihn/sie festzulegen auf 14 Uhr bis 14:30 Uhr für ein kurzes Abschlussgespräch, dazu sei die Zeit dann auch zu wertvoll

#### **j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?**

##### 1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?

-ja, auf jeden Fall; es sei nicht auszuschließen, dass er/sie manches Mal dachte, er/sie wüsste es, und habe ganz wichtige Sachen übersehen, das sei schon wichtig, gerade wenn sich die Archivare einarbeiten in bestimmte Phasen, Zeiten oder Sachbereiche, dann wüssten sie viel mehr als er/sie und das könne richtig Gold wert sein  
-gibt an, dass die Findbücher in den Archiven, die er/sie nutze, prinzipiell immer sehr, sehr gut seien, und teilweise auch online einsehbar  
-späterhin gibt XXXX an, analoge Findbücher im Kirchlichen Archiv Schwerin eingesehen zu haben, der Aufbau sei nachvollziehbar gewesen, aber der Inhalt nicht so klar, die Titel wenig aussagekräftig; außerdem sei ihm/ihr das Prinzip von ARIADNE [der Recherchedatenbank, eine Portallösung, an die auch andere Archive angeschlossen sind] erst nach einer Weile aufgegangen  
-konfrontiert mit dem Prinzip der Archive, „Hilfe zur Selbsthilfe“ leisten zu wollen, gibt XXXX an, da

sollten wir dabei bleiben, allerdings nichts zurückbehalten, damit er/sie auf uns angewiesen sei, sondern lieber möglichst viel zur Verfügung stellen, damit er/sie unabhängig von uns werde, die Fragen seien ja trotzdem da, ganz an uns vorbei werde wohl keiner arbeiten
2) wie nötig sind Hinweise zur Aufgabe/ Zuständigkeit von Archiven?
-nicht nötig, da müsse man sich [als Nutzer] reinarbeiten
3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?
-aus Sicht XXXXs erschließt sich das normalerweise von alleine; nur bei geheimdienstlichen Akten, dem BStU, brauche man spezielle Hinweise zum Typus der Akten, internen Verweisstrukturen usw.
4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?
-angesprochen darauf, ob er/sie Findbuch-Einleitungen mit Informationen zur Verwaltungsgeschichte, Bestandsgeschichte, Bearbeitungsgeschichte usw., die wir im Kirchlichen Archiv Schwerin nicht anfertigen, vermisse, gibt XXXX an, ihm/ihr sei noch nie der Gedanke gekommen; er/sie gibt weiter an, dass so eine Einleitung wahrscheinlich sehr sinnvoll sei (verweist auf Änderungen der Strukturen einer Behörde im Wandel der Zeiten), er/sie habe so etwas nur bisher noch nicht genutzt
5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?
-wichtig
6) Verweise auf andere Archive?
-„doch, natürlich, klar“, alles, was seinen/ihren Horizont erweitere in dem Augenblick; Erwartung [an die Archive] wäre ein zu starkes Wort, aber das würde er/sie als sehr gute Serviceleistung empfinden -späterhin führt XXXX das nochmals aus: er/sie gehe davon aus, dass der Wissenschaftler oder Student weiß, was er oder sie möchte, die Fragestellung und die Archive klar vor Augen hat, zu uns komme er ja wegen eines bestimmten Archivs und Bestandes, ein guter Archivar würde dann vielleicht auch sagen können: „gut, wir kommen hier an unsere Grenzen, das ist der Bereich, wo wir Sie beliefern können, aber haben Sie da- und daran auch gedacht?“ – hier ist nach XXXX der Verweis auf andere Archive sinnvoll, alles weitere liegt aber beim Forscher
7) Hinweise auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?
-merkt an, dass er/sie da ja nicht rankomme, insofern würde das immer in einer Sackgasse landen; der Hinweis sei nur dann gut, wenn ein Zugang dann möglich ist
8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?
-auf das Stichwort „Vernetzung“ reagiert XXXX abwehrend: nein, das verändere die Atmosphäre im Lesesaal, es sei zwar vielleicht nicht besonders ehrenwert, das so zu empfinden, aber er/sie hätte das Gefühl, das baut einen gewissen Druck auf, was jetzt Arbeitszeit betrifft, z.B. was es garantiert auslösen würde, wäre eine absolute Schwemme von Akteneinsichten, jeder der beteiligten Forscher würde sehen, okay, ich muss jetzt hier sämtliche Akten zu meinem Thema sofort bestellen, damit mein Name ganz oben ist und der Kollege, der vielleicht da drüben sitzt, die Akte nicht vor mir sieht – [eine Konkurrenz] nicht nur unbedingt auf der fachlichen Seite, das besteht vielleicht gar nicht mal,

er/sie unterhalte sich z.B. sehr gerne mit allen, gerade weil er/sie das sehr vermisse an seinem/ihrem einsamen Schreibtisch, aber die faktischen Randbedingungen der Archivarbeit hießen dann eben auch, dass man nur einen bestimmten Zeitfonds habe und wenn die Akten gerade ausgeliehen sind, in Bearbeitung sind, diese Situation habe man bei anderen Behörden des Öfteren mal (Bundesbeauftragter), dass dann Akten ausgeliehen werden müssen, weg vom Schreibtisch eines anderen Forschers, damit man mal kurz zwischendurch reinkucken kann, also er/sie glaube, diese Sache würde er/sie nicht aufmachen; hingewiesen auf den üblichen einschlägigen Passus im Benutzungsantrag, ob man damit einverstanden ist, dass die Kontaktdaten an andere Forscher, die zu einem ähnlichen Thema arbeiten, weitergegeben werden dürfen, gibt XXXX an, er/sie würde das so rum auf jeden Fall unterstützen, das fände er/sie gut, wenn er/sie angesprochen wird, aber als Archiv würde er/sie nicht anbieten, den Kontakt herzustellen zwischen Forschern, die an ähnlichen Dingen arbeiten, er/sie habe immer das Gefühl, man sitzt so in seinem eigenen kleinen Cockpit und will möglichst zielgenau landen und wenn dann noch diese Dinge dazwischenkämen, das Archiv sei nicht der richtige Augenblick, draußen in der Pause, das mache es zu kompliziert, er/sie sei nicht da, um sich zu unterhalten, sondern zu arbeiten; XXXX gibt an, dass er/sie weiß, dass das so ein bisschen schwierig klingt und dass er/sie auch gar nicht so genau fassen kann

10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?

-bestätigt, dass es Aufgabe des Archivs sei, den Nutzer auf aktenkundliche Besonderheiten hinzuweisen, auch Lese-Hilfen sollten Archivare geben können – für ihn/sie pragmatische Dinge; ansonsten denke er/sie, es sei ja Fachpersonal, das in diese Archive geht, und auch Heimat- und Familienforscher seien sicherlich wirklich sehr gut beisammen und ausgebildet, da sprechen Fachleute untereinander, da sei nichts, was man jetzt speziell von uns [Archiven] erwarte

11) digitale Archivalien sind noch einmal ein anderer Aspekt: wie wichtig ist Ihnen eine Beratung hier?

-gibt an, sich damit nicht beschäftigt zu haben, die ganze online-Archivierung sei ihm/ihr noch zu fremd

12) andere Inhalte?

-verweist noch auf das Mengenproblem, dass einen die Masse an Material, die man einsehen kann, ein bisschen erschlägt, geht aber davon aus, dass ein Archivar das erkennen und sagen würde, dass man dann sage: „Sie schaffen das jetzt hier nicht in einer Woche, der Bestand hat zwei Längenkilometer, wie haben Sie sich das vorgestellt?“ – das würde er/sie sich wünschen oder vielleicht sogar als notwendig erachten, weil man das als Außenstehender vielleicht nicht immer richtig mitbekomme

**k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte**

1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?

-ja, das sei immer sehr gut gewesen, immer das, was er/sie gewollt habe; er/sie habe sich nie allein gelassen gefühlt, aber auch nicht bedrängt, sondern es sei die Frage gewesen: „Wie können wir Ihnen helfen? Was brauchen Sie?“

4) Überforderung des beratenden Archivmitarbeiters erlebt?

-gibt an, dass das uns allen so gehen kann, das hänge vom Spezialwissen, von der Persönlichkeit und Interessenschwerpunkten ab

6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?
-blöde Mitarbeiter gebe es auch immer, auch sicherlich blöde Nutzer; das sei das Menschliche daran
7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?
-antwortet darauf mit den Gegenfragen: „Warum nicht? Wo nicht?“; er/sie gehe davon aus, dass Archive keine Unterschiede zwischen den Nutzern machen
8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?
-nur mal aus Interesse, müsse er/sie nicht unbedingt haben
<b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b>
-an anderer Stelle hatte XXXX bereits erwähnt, dass Öffnungszeiten von 2,5 Tagen in der Woche [Kirchliches Archiv Schwerin] ihm/ihr zu wenig sind und dass es wünschenswert wäre, wenn diese ausgedehnt würden; auf die Frage nach der Priorität, gibt XXXX an, dass ihm/ihr die Öffnungszeiten wichtiger sind, aber es sei natürlich so, es sei schön, wenn es das gibt, aber wenn sich das nicht einrichten lasse, weil der Bedarf einfach nicht da ist, dann sei das eben so, dann sei es aber sicherlich sinnvoll, einzelne Tage lang aufzumachen, als Vormittage oder Nachmittage, weil man ja von weiter anreise und was mache er/sie mit dem Rest der Zeit -fügt noch an, dass die Beratung am Anfang sehr sinnvoll, wenn nicht notwendig ist, danach sei es eine sehr subjektive, individuelle Geschichte, der entscheidende Punkt sei aus seiner/ihrer Sicht die Zurverfügungstellung der Dokumente, nicht die Beratung, insofern würde er/sie die [in der Priorität] mal nachordnen
<b>IV. Ausblick</b>
<b>m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?</b>
1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?
-„ja, klar, natürlich“
2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?
-gibt an: nur erreichbar sein
<b>n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots? des individuellen schriftlichen Kontakts? des mündlichen Gesprächs?</b>
-Telefon
<b>o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?</b>
-auf die Frage nach der Nutzung anderer Instrumente wie Skype oder Chat erwidert XXXX, das könne man alles machen, im Alltag sei es wichtig, er/sie wähle eine Nummer an und könne seine/ihre Frage qualifiziert klären, mehr brauche er/sie nicht; gefragt nach der Nutzung sozialer Medien durch Archive gibt er/sie an, das sei ihm/ihr egal

**p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?**

-gibt an, darüber noch nicht nachgedacht zu haben; ich präzisiere, dass die Frage dahingehend gemeint ist, dass für jede Beratungs- und Betreuungsleistung, die über die allgemeine technisch-organisatorische Hilfe und die Erstberatung bei Forschungsbeginn hinausgeht, Geld genommen würde, XXXX merkt dazu an: das gehe natürlich gar nicht, er/sie würde quasi unter Umständen gezwungen dazu, dieses Geld auszugeben, wenn er/sie fachliche Fragen habe, die nur der Archivar klären kann, das sei nichts, was er/sie sich erarbeiten könnte oder wo er/sie einfach zusätzlich eine Dienstleistung beanspruche, die er/sie sich anders auch unkompliziert zu eigen machen könnte oder so, das fände er/sie nicht in Ordnung; XXXX verweist dann noch darauf, dass man mit Gebühren, die mancher zahlen kann, mancher nicht, soziale Schranken aufbaue, er/sie gibt ein Beispiel: ich solle mir mal die Extremsituation vorstellen, wir haben da vier Professoren sitzen und 20 Studenten und die vier Professoren beschlagnahmen den Archivleiter montags bis freitags und sichern sich die besten Insider-Kenntnisse, während die Studenten da sitzen und sagen, ja, das können wir nicht bezahlen

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-gefragt danach, wie er/sie die Perspektive findet, Archivgut online über Digitalisate zu nutzen, gibt XXXX an: „fantastisch“; auf den Einwand, dass er/sie dann das von ihm/ihr zuvor beschriebene Archiverlebnis und das Haptische nicht mehr hätte, antwortet XXXX, er/sie würde das schon vermissen, er/sie würde das [die Nutzung von zu Hause] aus rein praktischen Gründen vorziehen, ohne im Endeffekt es dabei belassen zu wollen, weil man doch das Gefühl haben müsse, so eine Akte mal in der Hand gehabt zu haben und auch diesen Bestand in seiner Gänze zu kennen, und einzelne Dokumente seien oft auch in der Qualität nicht so gut, er/sie scanne ja selber die ganze Zeit, damit er/sie Dinge nicht als schwere Papierkopien bei sich stapeln müsse, sondern er/sie habe sie dann auf dem Computer, das sei gut, aber es sei nur praktisch, nicht schön, es sei kein schöner Moment, an gescannten Geschichten zu sitzen

-späterhin fügt XXXX noch hinzu: es sei schon schade, er/sie habe die Dinge gerne in der Hand und verschaffe sich einen Eindruck auch vom Geruch manchmal, auch von der Art, wie die Dinge sich anfasseln, welches Papier das ist, da schwinde so viel mehr mit als auf dem Bildschirm, aber in einem kleinen Kontext sei es sicherlich eine gute Sache [auf Digitalisate zugreifen zu können]

-die Frage, ob wir die persönliche Beratung auch dann noch brauchen, wenn der Nutzer vom eigenen Schreibtisch aus arbeitet, wird von XXXX bejaht, die Erstberatung sei besonders wichtig und wenn man möchte, das sei jedem selbst überlassen, dann noch mal am Ende, aber den Einblick in den Bestand, den man dort habe, der sollte noch mal im Gespräch ein bisschen ventiliert werden, dass man noch mal kucke, ist der Benutzer sich wirklich im Klaren darüber, sind da Dinge noch übersehen worden usw., das sei eine gute Dienstleistung und er/sie sehe eigentlich Archive v.a. als Dienstleistungsorte und insofern finde er/sie das gut und wichtig, gerade auch, wenn man zunehmend an Dokumente herankäme und den Bezug zum Umfeld, zum Papier verliere

-konfrontiert mit dem Bild von Archiven als offene Informationsorte wie Bibliotheken, als freier zugängliche Begegnungs-, Lehr- und Lernorte für jedermann, gibt XXXX an, dass ihm/ihr das wahrscheinlich egal ist, Archive seien abgeschlossene Gebäude, das habe ihn/sie noch nie gestört; grundsätzlich sei es so, dass die Archive natürlich eine größere Schutzbedürftigkeit hätten als öffentliche Bibliotheken, weil keiner möchte, dass irgendjemand durch Unachtsamkeit oder durch tatsächlich böse Absicht einen nicht wieder gut zu machenden Schaden auslöse, und insofern müsse da eine gewisse Kontrolle sein, darum komme man nicht herum

**V. Abschluss**

**r. Wollen Sie mir in puncto Beratung im Archiv noch was mitgeben, wo Sie sagen, das ist Ihnen**

**besonders wichtig oder das haben wir vergessen?**

-verweist noch auf die Kommunikationsfähigkeit der Archivare, die in Zukunft wichtiger werden dürfte – Fremdsprachenkenntnisse, die Fähigkeit, Dinge zu erklären, ohne Amtsdeutsch zu verwenden, einfache Sprache zu verwenden usw. – nicht nur mit Blick auf Archivbesucher unter den Zuwanderern, sondern auch unter den Menschen mit Migrationshintergrund, die hier geboren sind, und selbst bei den eigenen Kindern sehe er/sie das

## Nutzer 4 (N4)

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Nutzertyp:** Ortschronist/in

**Ort:** Schwerin

**Zeit:** XX.XX.2018, 09:10 Uhr

**Dauer:** 01:49:06

### I. Einstieg

#### a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?

-XXXXXXXX ist ausgebildete/r XXXXXXXXIngenieur/in, im beruflichen Ruhestand  
-er/sie arbeitet an einer Chronik zur Gemeinde XXXXXXXXX bei Güstrow; Anlass ist die 700-Jahr-Feier der Ersterwähnung des Ortes; XXXXXXXX ist Teil einer kleinen Gruppe von Laien-Forschern, die an dieser Chronik arbeitet  
-hat vor Beginn dieser Arbeit nie historisch gearbeitet, keine Erfahrungen in der Archivarbeit  
-hat für seine/ihre Forschungen zunächst das Landeshauptarchiv Schwerin konsultiert, dann verstärkt auch das Kirchliche Archiv Schwerin

### II. Erfahrungen

#### b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?

-führt eingangs des Gesprächs allgemein aus, dass die Beratung zunächst von der Nutzerpersönlichkeit abhängt: im Vergleich mit einem Familienforscher, der genau weiß, was er sucht, brauche ein Nutzer, der thematisch breiter forscht, eine etwas tiefer gehende Anleitung, wenn er nicht erfahren ist; außerdem sei die Beratung vom Zeitbudget des Nutzers abhängig: muss er in einem bestimmten Zeitrahmen fertig sein, ist er für mehrere Tage oder noch länger da oder nur mal für zwei Stunden und kommt dann wieder, hat Zeit; weiterhin beschreibt XXXXXXXX zwei Probleme, die Ortschronisten und Heimatforscher vielleicht in besonderer Weise betreffen: einmal die Schwierigkeit, thematisch sehr breit forschen zu wollen, aber dann zu merken, dass man das nicht leisten kann, zum anderen die Schwierigkeit, dass man zu einer bestimmten Sache recherchiert und dabei auf andere Aspekte stößt, die es sich auch lohnen würde zu bearbeiten  
-gibt an, mit der Archivarbeit im Landeshauptarchiv Schwerin begonnen zu haben; er/sie habe sich da angemeldet und sei hingegangen, „Guten Tag, ich bin ..., ich würde ganz gerne etwas über XXXX-XXXXX rausfinden wollen.“; die erste Frage sei gewesen, ob es denn ein ritterliches Amt oder Domnialamt sei, was er/sie nicht habe beantworten können; man habe ihm/ihr dann ein paar Findbücher in die Hand gedrückt; er/sie sei völlig unbedarft da hingegangen und habe dann versucht, sich reinzufummeln irgendwie; auf meine Nachfrage, ob er/sie vorab geprüft habe, ob es schon Literatur zum Thema gibt, gibt XXXXXXXX an, zuvor im Internet recherchiert zu haben

#### c. Sind Sie in allen Archiven persönlich beraten worden – gemeint ist die Beratung über allgemein, organisatorische Fragen zur Arbeit im Lesesaal hinaus?

-die [an b.] direkt angeschlossene Frage, ob er/sie im Archiv in irgendeiner Form ein Beratungsgespräch erlebt habe, verneint XXXXXXXX und fügt hinzu, er/sie habe die Beratung aber auch nicht abgefordert; vielleicht wäre es anders gewesen, wenn er/sie gesagt hätte, er/sie würde gerne mal mit jemandem sprechen, der Erfahrungen hat mit Ortschroniken, worauf man da achten müsste usw.,

er/sie habe sich im Vorfeld nur das Buch „Leitfaden für Ortschronisten in Mecklenburg und Vorpommern“<sup>401</sup> angesehen; auf meine Rückfrage gibt XXXXXXX an, er/sie habe einfach angefangen, ihm/ihr sei kein Gespräch angeboten worden; auf die Frage, ob er/sie es gut gefunden hätte, wenn ihm/ihr eine Beratung angeboten worden wäre, erwidert XXXXXXX, vielleicht ja, natürlich wüssten die Leute, mit denen man zusammenkommt, nicht, welche Erfahrungen man hat, vielleicht müsste der Berater fragen: „Haben Sie Erfahrungen mit so etwas, könnte ich Ihnen irgendwie behilflich sein, wo müssen Sie suchen?“ – es wäre schön, aber er/sie habe es nicht abgefordert und deswegen auch nicht geführt

#### **d. Wie war die Beratung organisiert?**

##### **2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder nach erster Einsichtnahme?**

-gibt an, dass er/sie es nicht für unbedingt erforderlich halten würde, wenn bereits Akten bereitliegen, vor der Einsichtnahme beraten zu werden, es sei ja so, dass man erst mal die Akten habe und dann kämen die Fragen; räumt ein, dass die Personen sicherlich unterschiedlich sind, er/sie sei sicherlich vorbelastet, weil er/sie selber mal promoviert habe und sich zu helfen wisse so einigermaßen, wenn jemand da völlig ahnungslos dort hinkommt [sei das möglicherweise anders] – er/sie verweist da auf die Zeit, als gehäuft Ortschroniken über ABM erstellt worden sind, da seien ja Leute hineingeschmissen worden, die absolut keine Ahnung hatten; es komme auf die Persönlichkeit desjenigen an, der etwas erfahren will im Archiv, der müsse sich erst mal vorstellen und dann könne der Fachberater schon erkennen, ob er dem was erzählen muss oder ob es reicht, wenn er den mit den Akten erst mal alleine lässt, in jedem Fall würde er/sie das [eine Erstberatung vor Akteneinsicht] nicht für erforderlich halten

##### **3) fester oder wechselnder Ansprechpartner?**

-gibt an, dass er/sie in seinem/ihrem längeren Forschungsvorhaben mit unterschiedlichen Mitarbeitern in Kontakt gekommen ist, ihm/ihr ist wichtig, dass er/sie zu dem jeweils speziellen Fachberater, wenn es den gibt, verwiesen wird; unterschiedliche Ansprechpartner zu haben, mache ihm/ihr nichts aus

##### **4) welche Rolle der Lesesaal-Aufsicht bzgl. der Beratung beobachtet?**

-der Mitarbeiter im Lesesaal ist nach seiner/ihrer Erfahrung der erste Ansprechpartner, der, wenn er in einer Frage nicht mehr weiter weiß, einen Kollegen dazu ruft, der dann (vielleicht) kompetent ist; diese Kompetenz muss die Lesesaal-Kraft nach XXXXXXX haben; wichtig sei auch, dass die Lesesaal-Aufsicht eine gute Übersicht über das Haus hat, um entsprechend verweisen zu können

##### **5) wo fanden die Gespräche statt?**

-mit Bezug auf das Kirchliche Archiv Schwerin, wo es auch wenig räumliche Möglichkeiten für das Gespräch gibt, merkt XXXXXXX an, es wäre gut, wenn man dann in den Vorraum geht [...], das sei im Landeshauptarchiv erst mal ein bisschen dumm, da komme erst mal der Berater an den Tisch ran und erzähle dann mit einem, das finde er/sie nicht ganz so gut, wenn sich dann aber entspinne, das habe er/sie noch nicht in Anspruch nehmen müssen, dass das ein längeres Gespräch wird, dann würde man sicherlich auch an einen anderen Ort geführt, denke er/sie sich so; das Gespräch im Lesesaal störe die anderen, man höre, das merke er/sie an sich, dann doch immer ein bisschen zu

##### **6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?**

<sup>401</sup> Vgl. STUTZ 2014.

<p>-gibt an, dass man jemandem, der das erste Mal analoge Findmittel benutzt, zeigen sollte, wie das aufgebaut ist und in welcher Rubrik er am ehesten etwas finden wird; meine Rückfrage, wie er/sie, der vor seinem/ihrer Projekt nie historisch gearbeitet hat, das erlebt hat, als er/sie das erste Mal mit Findbüchern konfrontiert war, beantwortet XXXXXXXX dahingehend, dass er/sie insofern vorbelastet sei, dass er/sie sich mit Bibliotheken ganz gut auskenne, wenn man das auch nicht kenne, dann wird es schwierig im ersten Moment, aber er/sie habe immer die Erfahrung gemacht, wenn er/sie etwas gesucht hat, dass ihm/ihr immer gesagt worden sei: „Sie müssen dann etwas ausfüllen, dazu brauchen Sie das und das und das, das müssen Sie sich merken.“</p> <p>-späterhin merkt XXXXXXXX noch an, dass das Archiv gerade Neulinge auf Hilfsmittel und Recherchemöglichkeiten hinweisen und anbieten sollte, da Hilfestellung zu geben oder eingewiesen zu werden; jemandem, der völlig unbedarft hierher komme, müsse das angeboten werden, weil man einfach nicht wisse, was es alles gibt und wie man herangeht</p>
7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?
-kompetent
8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?
<p>-gibt an, dass er/sie die Mitarbeiter nach und nach kennengelernt hat; angesprochen darauf, ob er/sie es gut fände, wenn die Namen und Funktionen der Mitarbeiter transparenter gemacht würden z.B. durch Namensschilder, gibt XXXXXXXX an, dass er/sie das nicht für erforderlich hält; zweckmäßig wäre, wenn man das erste Mal ins Archiv komme vielleicht, dass der am Tresen [die Lesesaal-Kraft] ein Schildchen habe, wie er heißt, dass man ihn ansprechen könne; merkt noch an, dass, wenn er/sie mit einem Mitarbeiter ins Gespräch gehe, er/sie erwarten würde, dass derjenige sich vorstellt und seine Funktion nennt</p>
<b>e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?</b>
-wenn, dann habe er/sie eine spezielle Frage gehabt und ihm/ihr sei weitergeholfen worden
<b>f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern beschreiben?</b>
-gibt an, er/sie denke nicht
<b>III. Erwartungen und Wünsche</b>
<b>h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?</b>
1) einen festen Ansprechpartner?
-für ihn/sie nicht wichtig [siehe d.3]
2) Verfügbarkeit eines Archivars auf Abruf?
<p>-eine schnelle Verfügbarkeit des Archivars bei einer Frage wäre wünschenswert, weil man in dem Moment vor diesem Problem steht und ohne diesen Hinweis vielleicht nicht weiterkommt [verweist da auf den Zeitfaktor]; auf die Frage, ob da ein Archivar auf Abruf, eine Art Bereitschaft oder Hintergrunddienst, der bei Bedarf aktiviert werden kann, eine sinnvolle Einrichtung sein könnte, merkt XXXXXXXX kritisch an, wenn es nicht der Zuständige ist, sei das auch wieder ein Problem, räumt aber auch ein, dass man nicht erwarten kann, dass alle immer da sind, v.a. wenn es um ein kleineres</p>

Archiv geht

-auf die angeschlossene Frage, wie er/sie die Einrichtung einer Präsenz- oder Sprechzeit eines Facharchivars an jedem Öffnungstag findet, gibt XXXXXXX an, er/sie habe das für sich nicht als notwendig empfunden, für größere Archive möge das gelten, wo wirklich 30, 40 Mann [Nutzer] „rumsitzen“, wo dann alle Nase lang eine Frage kommt, für kleinere Archive sehe er/sie das nicht

### 3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?

-ein erstes kurzes Gespräch am Anfang einer Nutzung würde XXXXXXX für gut empfinden, sodass das Archiv weiß, was der Nutzer will, weil daraus abgeleitet werden kann, wo vielleicht geholfen werden kann

-erwartet Hinweise auf Bestände, die für seine/ihre Forschung möglicherweise auch relevant sind; er/sie wisse nicht, ob „Begleitung“ das richtige Wort ist, es sei sicherlich was anderes, wenn jemand 14 Tage hier sitze und nach bestimmten Dingen sucht und nach links und rechts immer wieder einen Weg findet, dass er da immer wieder beraten werde und eben begleitet werde

-zur Frage, ob er/sie den Nutzer in der Pflicht sieht, bei Fragen an die Archivare heranzutreten, oder ob diese auch von sich aus auf die Nutzer zukommen und mal nachfragen sollten, gibt XXXXXXX an, beides erlebt zu haben und beides als angenehm empfunden zu haben, er/sie würde es nicht für erforderlich halten [dass der Archivar immer mal nachfragt], wenn er/sie eine Frage habe, dann melde er/sie sich, es sei aber auch gut, wenn das Archiv mal fragt: „Kommen Sie zurecht?“ oder „Gibt es irgendwo ein Problem?“

-späterhin gibt XXXXXXX noch an, dass jemand, der mit einer einmaligen Sache kommt, den das Archiv nie wieder sieht, sicherlich eine intensivere Beratung brauche als jemand, der so etwas öfter macht, vielfach macht, der Beratungsbedarf sei themen- und auch personenbezogen, er/sie halte es nicht für nötig, dass ständig nachgefragt werde

### j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?

-grundsätzlich sieht XXXXXXX eine Pflicht des Archivs darin, dass wir, wenn wir etwas sagen können, dass einem dann geholfen wird

-späterhin fügt er/sie an, man müsse nicht über alles informiert werden in solchen Beratungsgesprächen von Anfang an; zur Nutzerkompetenz gehöre, dass man sich nicht aufs Archiv verlässt, sondern sich selber anstrengt, um zu Informationen zu kommen

### 1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?

-erwähnt in anderen Zusammenhängen mehrfach, dass Hinweise, in welchen Beständen er/sie auch noch schauen sollte, wichtig sind

-den Ansatz, Hilfe zur Selbsthilfe zu geben, findet er/sie richtig

-auf die Frage, wie er/sie in der Datenbank eigentlich recherchiert, gibt XXXXXXX an, immer nach Stichworten zu suchen, über die Tektonik sei er/sie selten gegangen, das sei immer etwas schwierig, weil man nicht so genau wisse, was sich dahinter verbirgt, er/sie habe sich bisher mit dieser Baumstruktur nicht so richtig anfreunden können

-die Bereitstellung von Erschließungsinformationen online und die Möglichkeit der Recherche dort hält XXXXXXX für gut, er/sie gibt aber auch zu bedenken, dass jede Datenbank so gut sei, wie sie aufbereitet ist, z.B. könne man nicht erwarten, dass viele kleine Einzelheiten dort auch hinterlegt sind; das Archiv sollte darauf hinweisen, dass es diese Recherchemöglichkeiten gibt, gibt aber zu bedenken, dass es auch Nutzer gibt, die mit dem Rechner nicht so gut umgehen können und Hilfestellung bei der Bedienung benötigen, denen sollte man zeigen, vorführen wie man recherchiert

### 3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?

-habe er/sie nicht gebraucht

4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?
-das sei wichtig; XXXXXXXX verweist auf ein Beispiel im Landeshauptarchiv, wo er/sie der Findbuch-Einleitung entnehmen konnte, dass es zu einem bestimmten Zeitraum keine Informationen zur Geschichte im Bestand gibt, weil Unterlagen verbrannt sind; durch Fragen wäre er/sie sicherlich auch zu dieser Information gekommen, so habe er/sie das aber gleich gewusst und habe nicht nachfragen müssen
5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?
-sehr wichtig, das nicht zu verschweigen; späterhin fügt XXXXXXXX noch an, dass Archive sagen sollten, wenn sie Schwierigkeiten mit der Bereitstellung haben, dass der Nutzer da eine Auskunft bekommt und eine Begründung und nicht nur die Aussage: „Geht nicht!“; aus seiner/ihrer Sicht ist eine klare Kommunikation auch für die Zeitplanung des Nutzers wichtig, z.B. die Mitteilung, eine Akte ist gerade zur Verfilmung, wird aber dann und dann wieder zur Verfügung stehen
6) Verweise auf andere Archive?
-empfindet es als sehr wichtig, wenn ein Archivar auch auf Randgebiete hinweist und sagt, da könnte man auch noch mal kucken, was eigentlich mit dem eigenen Archiv überhaupt nichts zu tun hat, das sei sehr hilfreich
7) Hinweise auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?
-als Hinweis, wo man da nachfragen müsste
8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?
-stimmt [im Anschluss an die Frage nach Verweisen auf andere Archive] zu, dass er/sie auch Hinweise auf andere Forschende für sehr hilfreich hält; bringt ein Schülerprojekt, auf das er/sie durch einen Archivar aufmerksam gemacht worden ist, als Beispiel
10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?
-führt beispielhaft ein Detail seiner/ihrer Forschungen aus und erwähnt ein Schreiben, in dem Worte aus dem Lateinischen vorkommen, weshalb er/sie an den Archivar herangetreten sei, das dieser das eine oder andere Lateinische ihm/ihr nahebringen könnte, der Archivar habe sich offen gezeigt und geholfen; auf meine Anschlussfrage, ob er/sie solcherart Hilfestellungen auch als Aufgabe von Archiven sehen würde, gibt XXXXXXXX an: schon, da komme man auf die Frage, was muss man erwarten von den Nutzern [eine Frage aus meinen vorab versandten Impulsen zur Interviewvorbereitung], er/sie sei völlig unbedarft hergekommen und habe dann vor den Sütterlinschriften gestanden, das sei das eine, und das zweite sei das Lateinische, wie kann man sich da helfen? – natürlich könne man versuchen, das irgendwie über Wörterbücher im Internet rauszukriegen, was aber nicht ganz einfach sei [...], sodass er/sie sich in einem anderen Fall an eine Latein-Lehrer-Vereinigung gewandt habe [...], man müsse schon ein bisschen findig sein, wenn man irgendwas rauskriegen will; ich frage noch mal nach der Erwartung an die Archive und XXXXXXXX gibt an, dass er/sie das bedingt schon als Aufgabe der Archive sehe, dass er/sie vom Archiv aber nicht die Übertragung ganzer Texte aus dem Lateinischen erwarten könne, und er/sie merkt weiter an, dass ein professioneller Forscher auch die Kontakte hat, um sich zu helfen, die ein Ortschronist erst einmal nicht hat, und dass es günstig wäre, wenn man vom Archiv Anlaufpunkte genannt bekomme; XXXXXXXX ergänzt noch, dass man mit der Zeit die Erfahrung gewinnt, ob man mit einer Sache an das Archiv herantreten kann, andererseits

müsse man aber ein bisschen frech sein und sagen, ich würde das gern wissen wollen, und wenn das Archiv dann sagt, geht nicht, müsse man sich damit auch abfinden, er/sie habe in den meisten Archiven aber ein Entgegenkommen feststellen können

-an anderer Stelle verweist XXXXXXXX noch darauf, dass es bestimmte Sachverhalte gibt, die heute nicht mehr geläufig sind, einem Archivar aber vielleicht bekannt sind, mit diesem Hintergedanken wende er/sie sich an die Archivmitarbeiter

#### **k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte**

1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?

-erwähnt, dass es Nutzer geben kann, die sich nicht trauen zu fragen; wenn man eine gewisse Zeit dabei ist, sei man auch nicht mehr so ängstlich; wenn jemand das erste Mal da ist oder auch die ersten Male, sollte man den schon anders begleiten, denke er/sie mal

2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?

-nein, er/sie glaube, dieses Gespür habe der Berater selber auch, das er/sie merkt, das will er [der Nutzer] nicht mehr wissen; umgekehrt muss nach XXXXXXXX auch der Nutzer signalisieren, wenn etwas nicht unbedingt besprochen werden muss

3) Haben Sie sich schon mal bevormundet gefühlt oder „zwangsberaten“?

-nein

-zur Frage, welche Kompetenzen Archive aus seiner/ihrer Sicht von den Forschenden erwarten dürfen, gibt XXXXXXXX an, dass sei natürlich auch wieder persönlichkeitsabhängig, jemand, der eine gewisse Erfahrung hat mit Bibliotheken z.B. umzugehen, der wisse sich ganz anders zu helfen, auch wenn er in ein Archiv komme, als jemand der mit solchen Sachen noch nie was zu tun gehabt hat; nach langem Überlegen fügt XXXXXXXX in Bezug auf die Kompetenz, alte Schriften zu lesen, an, man müsse vom Nutzer erwarten, dass er sich [nach einführenden Hilfen] hineinliest [...], dass er sich müht, das herauszufinden; späterhin merkt XXXXXXXX noch an, dass man von dem Nutzer erwarten können muss, dass er sich über das, was er erforschen will, wenigstens ein bisschen vorinformiert hat, sein Thema grob umreißen kann oder parallel Fachbücher, Bibliotheken usw. konsultiert und sich nicht allein auf das Archiv verlässt

6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?

-er/sie habe immer bei allen Entgegenkommen gefunden; XXXXXXXX schildert beispielhaft den Fall, dass er/sie die Urkunde mit der Ersterwähnung seines/ihrer Ortes in der Chronik abdrucken will und sich daher beim Archiv um eine Reproduktion der Urkunde bemüht hat, da das Stück restauratorisch noch nicht aufbereitet gewesen ist, sei die erste Auskunft gewesen: „Wir können das nicht machen“, da müsse man sich dann ein bisschen zu helfen wissen und forsch rangehen, XXXXXXXX hat dann an den Archivleiter geschrieben mit dem Ergebnis, dass die Urkunde in der Bearbeitung vorgezogen wurde; das empfinde er/sie als sehr wohltuend, dass man dann mit einer gewissen Dringlichkeit [Unterstützung erfahre], da müsse natürlich aber eine Begründung dahinter stehen

-am Ende des Gesprächs gibt XXXXXXXX nochmals an, er/sie habe sich nie alleingelassen gefühlt, nie das Gefühl gehabt, dass man ihm/ihr nicht weiterhelfen wollte, wenn es nicht weitergegangen sei, dann habe man ihm/ihr nicht weiterhelfen können

7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?

-es sei wichtig, dass das Archiv einfach weiterhilft; er/sie meine, dass jemand, der völlig unbedarft ist, mehr an die Hand genommen werde und anders gefragt werde, wie er/sie zurande kommt, als

<p>jemand [der Erfahrung habe]</p> <p>-meine Frage, ob er/sie die Ansicht teilt, dass Archive bestrebt sein sollten, die Nutzer, die mit unterschiedlichen Voraussetzungen kommen, möglichst gleichmäßig zu qualifizieren, sodass sie ihre Sachen machen können, schränkt XXXXXXX ein: wenn wir erkennen können, dass es ein ständiger Nutzer wird</p>
<p>8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?</p>
<p>-nicht unbedingt notwendig</p>
<p><b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b></p>
<p>-er/sie habe dazu keine besonderen Vorschläge; begrenzte Öffnungszeiten hält XXXXXXX eher für ein Problem für die auswärtigen Nutzer, er/sie könne sich darauf einstellen und habe das bisher nicht als nachteilig empfunden; wenn das Archiv geöffnet ist, sollte aus seiner/ihrer Sicht ein Facharchivar als Ansprechpartner da sein</p>
<p><b>IV. Ausblick</b></p>
<p><b>m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?</b></p>
<p>-gibt an, er/sie wolle vor etwas warnen, was ihm/ihr gerade passiert sei, und führt dann das Erlebnis aus, dass er/sie nach der Auskunft eines Archivs, dass Akten zu einem speziellen Thema vorhanden sind, angereist sei, dass sich dann aber, als man ihm/ihr die Akten vor Ort vorlegen wollte, herausgestellt habe, dass die Akten nicht da sind; das sei vielleicht nicht so dramatisch, wenn man aus der näheren Umgebung kommt, aber wenn jemand von fern anreise, müsse man sich doch vorher informieren, wie das denn mit der Aktenlage ist, zumindest mal bereitlegen oder reinkucken oder so; andererseits verstehe er/sie auch den Archivar, wenn da steht im Findbuch, das sind die Akten, dann seien die eben da; damit wolle er/sie eigentlich sagen, dass, gerade wenn man auswärtige Benutzer habe, dass sich die Archive dann um den Aktenbestand noch mal kümmern und sich nicht auf das Findbuch verlassen</p>
<p>1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?</p>
<p>-gibt an, sich die Internetseite nicht genau angesehen zu haben, er/sie habe einen Ansprechpartner gesucht und dann Kontakt aufgenommen, gesagt, was er/sie machen will und sucht, dann sei ihm/ihr weitergeholfen worden; dennoch würde er/sie es für richtig empfinden, bestimmte Informationen einzustellen, sodass der Nutzer die Möglichkeit hat, sich vorab zu informieren (was gibt es für Bestände? wie sollte recherchiert werden? was kostet was, was kostet nichts? wie muss ich mich verhalten im Archiv?), besonders für Nutzer mit einem längeren Anreiseweg sei das wichtig; später merkt XXXXXXX noch an, dass es nicht darauf hinauslaufen dürfe, dass dem Nutzer, wenn er/sie ins Archiv kommt, gesagt wird, er/sie hätte im Internet ja schon kucken können</p>
<p>2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?</p>
<p>-das sei eine Ermessensfrage; ein schriftlicher Kontakt komme ja nur zustande, wenn jemand etwas will [dann muss man im Einzelfall sehen, was nötig ist]</p>
<p>3) in die persönliche oder telefonische Beratung?</p>

-er/sie arbeite lieber schriftlich

**o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?**

-auf die Frage, ob er/sie das Angebot von (regelmäßigen) Einführungskursen zur Arbeit im Archiv für nützlich halten würde, gibt XXXXXXX an, er/sie würde das mal testen, andererseits sei die Vorbereitung auf so einen Kurs ja auch mit einem gewissen Zeitaufwand verbunden und wenn er/sie dann nicht genutzt würde, sei das auch wieder nicht gut; etwas anderes ist es aus seiner/ihrer Sicht, wenn man eine Nutzergruppe hat wie Studierende in Bibliotheken zu Semesterbeginn, hier [in Schwerin] kenne man die Nutzergruppe aber nicht; er/sie führt dann noch aus, dass das z.B. in Bezug auf Schüler sinnvoll sein könnte

-konfrontiert mit der Möglichkeit andere Informations- und Kommunikationsmedien wie Chat oder Soziale Medien zu nutzen, gibt XXXXXXX an, er/sie wisse gar nicht, wie man da ran geht und was einem das nützt

**p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?**

-ist der Auffassung, wenn etwas auf dem gemeinnützigen Sektor passiere, also wenn jemand als Verein auftrete [...], dann würde er/sie das gut finden, wenn das kostengünstig, sage er/sie mal vorsichtig, bearbeitet werden würde, [...] wenn man das veröffentliche nachher und der Allgemeinheit wieder zugänglich mache, das mache man ja mit der Ortschronik, dann sollte man da vielleicht ein bisschen moderater herangehen

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-gibt an, sich nicht vorstellen zu können, alles einmal auch digital vorzufinden, sodass der Archivbesuch obsolet würde; der Wunsch wäre schon, mehr von zu Hause aus machen zu können; es werde da so hingehen, davon sei er/sie überzeugt, aber er/sie vermöge nicht zu sagen, wie dann die Beratertätigkeit aussehen sollte oder müsste, einen Ansprechpartner müsse man schon haben

-auf die Frage, ob wir die persönliche Beratung zukünftig noch brauchen, merkt XXXXXXX an, dies sei wichtig, das sollte so bleiben

-auf die Frage, was er/sie von der Perspektive hält, dass Archive sich stärker öffnen, wie Bibliotheken zu Begegnungs- oder Lernorten werden, die nicht so abgeschlossen sind, gibt XXXXXXX an, dass er/sie noch kein Archiv erlebt habe, in das man nicht durch eine Sicherheitsbarriere hineinkommt, das finde er/sie normal, das müsse auch, glaube er/sie, so sein aus sicherheitstechnischen Gründen, er/sie würde das nicht als abgeschlossen bezeichnen, als abgegrenzte Räumlichkeiten einfach nur; er/sie fügt noch an, dass, wenn Archive sich öffnen, mehr Laufkundschaft da ist, mehr Menschen, die nur die Handbibliothek nutzen, oder Schüler, die einfach ihre Hausaufgaben machen, dass dann schon wieder Personal benötigt wird, das das Ganze betreut und ständig da ist

## Nutzer 5 (N5)

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXX

**Nutzertyp:** Wissenschaftler/in (nebenberuflich; inzwischen im Ruhestand)

**Ort:** XXXXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 10:46 Uhr

**Dauer:** 01:31:44

### I. Einstieg

#### a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?

-XXXX hat Psychologie, Sozial- und Erziehungswissenschaften und Evangelische Theologie studiert und ist in drei Bereichen seit 30 Jahren wissenschaftlich aktiv: Verhältnis Kirche – Arbeiterbewegung, Geschichte des religiösen Sozialismus, Kirche im Nationalsozialismus; aktuell arbeitet XXXX an einer Studie XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; dazu hat er/sie nach eigenen Angaben in den letzten 3–4 Jahren 1.400 Akten im Kirchlichen Archiv Schwerin eingesehen

-gibt an, im Laufe seiner/ihrer Forschungszeit in etwa 100 Archiven geforscht zu haben – staatliche Archive [damit sind auch kommunale gemeint], kirchliche Archive, Parteiarchive und Privatarhive in Deutschland, Österreich und der Schweiz vom Wohnzimmerschrank einer Person bis hin zum Schweizer Bundesarchiv

-zum Einstieg schildert XXXX ausführlich einige Archiv-Erfahrungen:

- - bringt als Beispiel ein großes Archiv, wo er/sie das Gefühl gehabt habe, hochgradig unerwünscht zu sein; er/sie habe hinterher mitbekommen, dass eine andere Person ein ähnliches Forschungsthema schon bearbeitete wie er/sie und deshalb sei sein/ihr eigenes Forschungsthema gegen seinen/ihren Willen auf einen ganz minimalen Sektor herunterreduziert worden und dann seien alle die Akten, die er/sie haben wollte, oder ein ganz großer Teil mit der Begründung herausgenommen [nicht vorgelegt] worden, die gehörten doch eigentlich gar nicht zu seinem/ihrer Projekt; gibt an, dass ihm/ihr das heute nicht mehr passieren würde, da er/sie sich dagegen massiv zur Wehr setzen würde
- - dann ein Beispiel vom Anfang der 1990er Jahre: er/sie habe seine/ihre ersten NSDAP-Christen-Akten einsehen wollen und in dem Buch von Beste<sup>402</sup> gesehen, dass es einen großen Nachlass gibt (Nachlass Praag), der aber nirgends verzeichnet war, er/sie habe um Einsicht gebeten, aber es sei erklärt worden, dass es das nicht gebe, erst nach Verweis auf das Buch von Niklot Beste sei man bereit gewesen nachzusehen; hätte er/sie dieses Buch nicht dabei gehabt, hätte er/sie wahrscheinlich nie etwas von diesem Bestand gehabt und es sei einer der Schlüsselbestände für seine/ihre Arbeit gewesen; gibt an, da nicht unbedingt böse Absicht zu unterstellen, aber das sei doch ein Punkt, wo die Benutzerebene garantiert nicht im Blick gewesen ist
- - weitere Erfahrungen: er/sie habe in Mecklenburg nie Probleme gehabt, die Akten zu bestellen, auch in großer Anzahl, die er/sie habe bestellen wollen – es gebe andere Archive, wo er/sie immer nur zehn Aktentitel bestellen dürfe, und wenn er/sie nach fünf Minuten feststellt, dass er/sie nichts davon verwenden kann, dann darf er/sie sechs Stunden warten bis die nächsten kommen, das sei Irrsinn; in einem Archiv in Thüringen habe er/sie zwei Sachen einsehen wollen, da sei die Archivarin zu ihm/ihr gekommen und habe gefragt: „Wissen Sie eigentlich, dass wir das, das und das auch noch haben?“ – habe er/sie nicht gewusst, aber bei ihr habe es sozusagen gerattert, wir haben da verwandte Bereiche, weisen wir den jungen Mann mal darauf hin; das seien Geschichten, von denen man relativ lange zehren könne, setze natürlich voraus, dass der Archivar/ die Archivarin mindestens eine ungefähre Vorstellung davon hat, was sie haben, wozu diese ganzen Geschichte gehören und was für seinen/ihren Arbeitsbereich andockfähig ist; d.h. das Aufnahmegespräch [die Erstberatung] – Welches Konzept haben Sie eigentlich? Was sind Ihre zentralen Fragestellungen? Was haben Sie

<sup>402</sup> Vgl. BESTE 1975.

an Vorerfahrungen? – das sei unheimlich wichtig
<b>II. Erfahrungen</b>
<b>c. Sind Sie in allen Archiven persönlich beraten worden – gemeint ist die Beratung über allgemein, organisatorische Fragen zur Arbeit im Lesesaal hinaus?</b>
-gibt an, nur in Ausnahmefällen eine Erstberatung erhalten zu haben, es sei ihm/ihr so gut wie nie angeboten worden – zehn Mal, 12 Mal, häufiger auf gar keinen Fall; er/sie sieht zwei Gründe dafür: die Archivare haben genug zu tun, er/sie habe über weitgehend unerforschte Bereiche gearbeitet
<b>d. Wie war die Beratung organisiert?</b>
-in den wenigen Fällen, in denen XXXX ein Beratungsgespräch erlebt hat, sei es so gelaufen, dass er/sie nach Ausfüllen des Benutzungsantrages in ein bestimmtes Büro gebeten wurde, der zuständige Facharchivar oder die Facharchivarin ihm/ihr gesagt hat, in dem Bereich haben wir was, und wenn die Beratung wirklich gut gewesen sei, dann wurde ihm/ihr gesagt: „Wir haben bei uns in der Bibliothek, das ist nicht verzeichnet, folgende Hauptseminararbeiten, die Leute haben das und das schon geschrieben, das wird für Sie von Interesse sein, kennen Sie vermutlich nicht.“ – das sei Optimum gewesen, ganz, ganz wichtiger Hinweis an dieser Stelle; XXXX erwähnt dann, dass immer wieder nachgefragt worden sei: „Wie ist der Stand bei Ihnen? Brauchen Sie noch was?“ – er/sie finde das gut und er/sie finde es besonders gut, [...] dass, wenn jemand einen ähnlichen Forschungsbereich hat wie er/sie, dass der Archivar sagt: „Kommen Sie mal kurz mit, ich möchte Sie mit einer bestimmten Person bekannt machen.“ -späterhin gibt XXXX noch an, dass er/sie in einigen Archiven nach schriftlichen Kontakten vorab vor dem Archivbesuch bereits einen festen Termin zu einem Gespräch mit einem Archivar erhalten habe, das sei genial gewesen; er/sie habe das in großen Häusern gehabt, in kleineren Häusern habe er/sie das meistens telefonisch gemacht
<b>4) welche Rolle der Lesesaal-Aufsicht bzgl. der Beratung beobachtet?</b>
-gibt an, das sei die Person, mit der man im Regelfall die meiste Zeit zu tun hat, und man merke im Regelfall, welche Arbeitsmotivation und welche Zugewandtheit sie zu Benutzern hat; da sollte eine Person sitzen, die aufmerksam ist, die wahrnimmt, wenn Hilfe benötigt wird, aber nicht autoritär, dass man das Gefühl kriege, die Staatssicherheit beobachtet einen, und die außerdem als Vermittler zu anderen Mitarbeitern fungiert; im Geschäft würde man sagen, das ist der Kundenbereich, und mit dieser Person habe man v.a. zu tun
<b>5) wo fanden die Gespräche statt?</b>
-gibt an, es mache ihm/ihr nichts aus, wenn das Gespräch im Büro des zuständigen Archivars stattfindet, man habe seine Ruhe, man störe auch niemanden
<b>7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?</b>
-beschreibt verschiedene negative Erfahrungen: das Gefühl, den normalen Ablauf zu belästigen (kein Einzelfall); das Erleben, um jede Kopie betteln zu müssen; das Erleben von Hierarchie und Ungleichbehandlung – schildert ein Erlebnis in einem Staatsarchiv: neben ihm/ihr habe ein Professor gesessen, der seinen „persönlichen Coach“ [gemeint ist ein Archivar] gehabt habe, den habe er/sie selbst aber nicht gehabt [vgl. auch k.7]
<b>e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?</b>

-auf die Frage, ob er/sie nach schriftlichen Vorab-Kontakten mit denselben Mitarbeitern oder mit anderen zu tun hatte, gibt XXXX an, sowohl als auch

**f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern beschreiben?**

-in größeren Häusern habe man teilweise kaum eine Ahnung, was in anderen Bereichen passiert, das seien Spezialisten, [...] das reduziere die Beratungsmöglichkeiten eminent; gibt weiterhin an, dass sich die größeren Häuser oft gar nicht vorstellen könnten, dass man für seine/ihre Forschungen nicht bezahlt wird [verweist in diesem Zusammenhang auf die Gebühren, die für Reproduktionen z.T. genommen werden]

**III. Erwartungen und Wünsche**

**g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?**

-sehr wichtig [hatte das schon in seinem/ihrem Eingangsstatement abschließend betont]  
-an anderer Stelle bemerkt XXXX grundsätzlich, er/sie wolle etwas von dem Archivar und der Archivar wolle, dass er/sie mit seinen Archivalien was macht, [...] im positiven Sinne sei das eine Win-Win-Situation zwischen Archiv und Benutzer

**h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?**

1) einen festen Ansprechpartner?

-ist wichtig

2) Verfügbarkeit eines Archivars auf Abruf?

-wichtig; auf meine Rückfrage, ob eine feste Beratungs- oder Sprechzeit eines Facharchivars, also eine Verfügbarkeit nur während eines Teiles der Öffnungszeiten, annehmbar ist, gibt XXXX an, das sei eine Frage der Personalkapazitäten und der normalen Abläufe, er/sie könne sich darauf einstellen; er/sie fügt noch an, dass dies transparent sein sollte, im besten Falle habe man auf der Website eine Service-Seite auf der stehe, was wir leisten und anbieten können; auch wenn man den Benutzungsantrag abgibt, könnte gesagt werden, was wir in der Lage sind zu tun; die Beratung z.B. könnte als ein Angebot, das wahrgenommen werden kann, aber nicht muss, ausgeschrieben werden

3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?

-was er/sie sich gut vorstellen könne und sofort machen würde, sei, dass man Zwischenstände abfragt: „Sie sind jetzt ein halbes Jahr da, wie weit sind Sie eigentlich?“ oder: „Was sind Ihre wichtigen Erkenntnisse? Was sind Ihre weiteren Fragestellungen?“ – einfach dass das Archiv mitkriege, wie die Wirkung der [eigenen] Arbeit funktioniert; bemerkt positiv (und sieht hier auch einen Nutzen für das Archiv): wenn Archivare genau merken, an welcher Stelle sie sich nicht auskennen, und dann versuchen, die Kompetenz der Nutzer zu nutzen, wenn sie wissen, dass eine Kompetenz existiert – verweist beispielhaft auf die Frage eines Archivars: „Ich habe hier eine Anfrage, die kann ich nicht beantworten, können Sie das?“

-auf meine Entgegnung, dass es von kleinen Archiven ganz schön viel verlangt sei, von jedem Nutzer den Zwischenstand abzufragen, erwidert XXXX, der Zwischenstand könne abgefragt werden, indem der Archivleiter morgens durch die heiligen Hallen geht und – was er/sie gut finde – die Hand schüttelt, er/sie habe dem Archivar dann immer gesagt, an welcher Stelle er/sie jetzt sei, welche Akten er/sie gefunden habe oder an welcher Stelle er/sie warum mit den Ohren gewackelt habe

## j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?

### 1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?

-zum Stichwort Hilfe bei Suchstrategien merkt XXXX an, wie man bei ARIADNE [das online-Recherche-Instrument des Kirchlichen Archiv Schwerin] recherchiert, erkläre sich auf ARIADNE hervorragend [sei also nicht unbedingt notwendig]; er/sie gibt weiter an, nicht nur mittels Stichwort-Suche zu recherchieren, sondern sich immer den Kontext einer Akte anzusehen; er/sie schaue sich auch die Akten eines Bestandes der Reihe nach an; am Beispiel des Bestandes „Bekennende Kirche“ im Kirchlichen Archiv Schwerin macht XXXX noch deutlich, dass da viele Akten für ihn/sie relevant gewesen sind, auf die er/sie mit der Stichwort-Suche nicht gekommen wäre; abschließend bemerkt er/sie, dass er/sie das auch zu Hause machen könne, dazu müsse er/sie nicht ins Archiv kommen [einschränken muss man: wenn das betreffende Archiv eine online-Recherche bietet]

### 2) wie nötig sind Hinweise zur Aufgabe/ Zuständigkeit von Archiven?

-verweist am Beispiel der Landeskirche Mecklenburgs auf die Schwierigkeit, dass sich die Verwaltungsgliederung (z.B. Zahl und Sprengel der Kirchenkreise) und die Bezeichnung von Institutionen (z.B. der Name der Kirchengemeinden) im Laufe der Zeit ändern kann, auch dass sich verschieben kann, wer wann und wofür zuständig gewesen ist, und dass das dem Forschenden erhebliche Schwierigkeiten machen kann

### 4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?

-solche Sachen hält XXXX für wichtig; er/sie formuliert stichpunkthaft: wann [ist ein Bestand ins Archiv] gekommen, über welche Kanäle, wie vollständig; was er/sie sich wünschen würde, wäre auch ein Hinweis, in welcher Literatur ein Bestand bereits verarbeitet worden ist, das spare unter Umständen Arbeit  
-späterhin merkt XXXX noch an, dass die [objektsprachliche] Begrifflichkeit Schwierigkeiten bereiten kann; er/sie fragt exemplarisch, was Pfründenabgabe in der mecklenburgischen Kirche bedeutet hat, und verweist darauf, dass ein Pastor in Mecklenburg sich von einem Pastor in Westfalen unterscheidet und dass man solche Sachen wissen müsse, sonst interpretiere man Urkunden und Akten völlig anders; er/sie wünscht sich deshalb ein Glossar

### 5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?

-hält die Mitteilung für wichtig, wann sie vielleicht (wieder) benutzbar sind, dann wisse man, in einem Jahr oder so könne man noch mal nachfragen

### 6) Verweise auf andere Archive?

-Archive sollten auf andere Archive, die möglicherweise oder tatsächlich potentiell relevante Bestände bewahren, verweisen, besonders am selben Ort  
-an anderer Stelle gibt XXXX an, Archive sollten auch auf Bibliotheken verweisen, und verdeutlicht das an einem Beispiel: wenn jemand wie er/sie ins Archiv kommt und sagt, er/sie möchte über die Deutschen Christen und die NS-Pastoren arbeiten, und man hätte ein Beratungsgespräch, dann wäre eine der Fragen, die der Archivar hoffentlich stellt: „Kennen Sie die beiden Tageszeitungen der NSDAP von Mecklenburg?“, wo er/sie dann sagen würde, „Nein, ich habe keine Ahnung.“, dann könnte der Archivar sagen: „Schauen Sie bitte mal bei ZDB OPAC nach im Netz, da wird angegeben, wo es das überall gibt, aber ich kann Ihnen schon den Tipp geben, fast alles haben Sie als Mikrofilm in der Landesbibliothek.“

7) Hinweise auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?

-auf die Frage, ob Archive über das Geben solcher Hinweise hinaus aus seiner/ihrer Sicht auch als Vermittler zwischen Nutzer und Verwaltung dienen sollten, merkt XXXX an, dass er/sie den Weg innerhalb des Dienstprozesses allemal sinnvoller findet, und meint damit, dass Archive eine entsprechende Anfrage bei der Verwaltung vermitteln oder unterstützen sollten: die [Leute in der Verwaltung] wissen gar nicht, wer er/sie ist, dann fange das gleiche Vorbeten wieder an

8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?

-gibt an, dass Archive natürlich eine ganz besondere Vernetzungsfunktion haben, die Zeiten, wo der einsame Wolf 20 Jahre im Archiv gearbeitet hat, die seien zumindest theoretisch vorbei, es gebe immer noch Restbestände dieser Art, aber in der Forschungssociety müsse diese Vernetzung funktionieren, es gehe gar nicht anders; das Archiv sei dafür ein Ort, weil die Universität nur ein Ort für Leute sein könne, die an der Universität sind, er/sie sei seit 35 Jahren aus der Universität raus, [...] und diese ganzen Leute, die eine Gemeindegeschichte schreiben, das seien i.d.R. nicht nur Studenten, sondern pensionierte Pfarrer oder wer auch immer

-ergänzt an anderer Stelle, dass er/sie es wichtig findet, dass Archive versuchen, bestimmte Zwischenstände eines Forschungsvorhabens in den Diskurs der jeweiligen Region einzubringen, er/sie meint damit z.B. die Einladung zu einer Tagung, um zu seinen/ihren Forschungen zu referieren; er/sie werde dadurch auf positive Art und Weise gezwungen, den Zwischenstand zu sichern, kommuniziere diesen, und 20, 30, 40 Leute [...] bekommen mit, da arbeitet jemand dran; so etwas hat nach seiner/ ihrer Erfahrung immer zu Nachfragen auch nach der Tagung geführt, er/sie konnte dann zapfen und andere konnten auch zapfen, die klassische Win-Win-Situation; das setze natürlich voraus, dass man immer eine Spinne im Netz habe, die dieses Netzwerk auch bediene; XXXX bestätigt dann, dass Archive Kontakte zu historischen Vereinen usw. halten sollten

-ich gebe zu bedenken, dass Archive Kernaufgaben haben und i.d.R. begrenzte Ressourcen und dass alles, was Forschung ist, normalerweise nicht schaffbar ist; XXXX erwidert, das wäre ein Verlust, und rechnet rein fiskalisch einmal vor: die nordelbische Synode habe vor einem Jahr beschlossen, ihre Geschichte aufzuarbeiten [...], wenn man jetzt die übliche Fakultät in Greifswald oder in Rostock beauftrage, koste das 50.000 bis 150.000 Euro [...], ein Archivar mit einem Zehntel seiner Arbeitszeit mit so etwas zu betrauen, dass er diese Forschung stimuliert, koste erheblich weniger, stelle die Forschung auf eine andere Breite und zapfe Ressourcen an, die sich an der Uni Rostock noch nicht befunden haben; Anfang der 90er Jahre habe die Berlin-Brandenburgische Landeskirche ein Arbeitsbeschaffungsprogramm aufgelegt [...] und Kirchengemeinden, die ihre Gemeinde-Geschichte aufarbeiten wollten, hätten einen dieser Historiker oder dieser Historikerinnen einstellen können, 100% Gehalt sei vom Arbeitsamt und der Landeskirche bezahlt worden, und die seien dann zu Beginn einer Woche zu einem Kurs zusammengezogen worden und dann habe es Einführungen gegeben in die Geschichte der Landeskirche, wissenschaftliche Arbeitsweise, Kirchenbücher [usw.], er/sie habe dann immer einen ganzen Tag gemacht und das hätten andere auch gemacht, es seien über 40 Gemeinde-Geschichten in Berlin erschienen und ohne die hätten Leute wie [Manfred] Gailus nie habilitieren können, weil es genau die Basis-Information gebraucht habe, und das habe kaum etwas gekostet, habe aber einen unheimlichen Output gebracht

-ich frage noch mal nach, ob ich die Argumentation richtig verstanden habe, dass er/sie die Archive allgemein in der Verantwortung sieht, auf solche Zusatzleistungen nicht zu verzichten, weil diese sich doch wieder rentieren; XXXX fordert, genau diese Argumentation müsse von den Archiven noch etwas offensiver in den Diskurs reingebracht werden [...], wer kriege als Synodaler mit, was ein Kirchenarchiv macht [...], es gehe hier praktisch um Lobbyarbeit an dieser Stelle, es gebe so viele Studenten, auch in Mecklenburg, die Bachelorarbeitsthemen und andere Geschichten suchen, man könne Kunstgeschichtsarbeiten schreiben in Kirchenarchiven, sechs oder sieben Disziplinen ohne Probleme

-später im Gespräch rät XXXX in einer Nebenbemerkung noch an, die Ressourcen der Forschenden, die in einem Archiv arbeiten, zu nutzen; er/sie formuliert z.B. die Idee, ob es nicht Sinn mache, die Leute, die innerhalb eines halben Jahres hier gearbeitet haben, mal zu einem Tagesseminar zusammenzuziehen (also nicht die Familienforscher, das sei eine andere Welt), das die einfach mal ihre Projekte vorstellen, an das Archiv rüberspiegeln, da kriege man mit, was andere machen und man spare sich [so führt XXXX an einem Beispiel aus] gegenseitig Monate Arbeit, das würde auch in anderen Bereichen möglich sein; das seien alles Optionen, die wahrgenommen werden können oder auch nicht

-am Schluss des Gesprächs stellt XXXX noch mal heraus, dass die Vernetzungsfrage ganz entscheidend sei, dass man mit Leuten, die man nicht kennt, in Kontakt komme

#### 10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?

-XXXX geht davon aus, dass man solche Kenntnisse bzw. Kompetenzen als Nutzer mitbringen muss; er/sie sehe das immer unter dem Aspekt, wie viele Leute im Archiv arbeiten und dafür bezahlt werden, und er/sie halte das nicht für leistbar, da sei er/sie für Prioritäten; man müsse Schwerpunkte setzen [als Archiv], wenn man das nicht mache, dann bediene man 20 Arbeitsfelder dilettantisch, und das gehe nicht

#### 11) digitale Archivalien sind noch einmal ein anderer Aspekt: wie wichtig ist Ihnen eine Beratung hier?

-auf die Frage, ob er/sie bei digitalen Objekten, die er/sie online recherchiert und nutzt [wir haben vorab über Digitalisate von Druckschriften gesprochen, die er/sie im Internet z.B. in amerikanischen Bibliotheken ermittelt hat], Vertrauen z.B. in die Authentizität oder Vollständigkeit hat, erwidert XXXX, dieses Vertrauen habe er/sie auch bei vielen Real-Akten nicht, weil er/sie ganz genau wisse, was man da alles so entfernt habe, jetzt nicht der jeweilige Archivar, das sei völlig klar, er/sie arbeite ja auf historisch vermintem Gebiet und da seien ganz viele Sachen gesäubert worden; auf meine Anschlussfrage, ob diese Problematik, die auch eine Frage der Quellenkritik ist, in der Beratung zum Thema gemacht werden sollte, gibt XXXX an, das setze voraus, dass sich der jeweilige Archivar/ die jeweilige Archivarin auskenne

#### 12) andere Inhalte?

-verweist an anderer Stelle darauf, dass ihm/ihr der Hinweis auf themennahe Publikationen und Forschungsarbeiten, die nicht im Druck erschienen sind, sehr wichtig ist, er/sie gibt an, dass es eigentlich, vielleicht nicht online, aber mindestens verfügbar, in jedem Archiv eine Liste geben müsste zu den jeweiligen Studien, von der Schülerarbeit angefangen bis zur Habilitation; er/sie habe in Schwerin mittlerweile so viele spannende Arbeiten gefunden, das habe unheimlich viel erleichtert, [...] man müsse das Rad nicht permanent neu erfinden

-außerdem markiert XXXX an andere Stelle die Wichtigkeit, dass man eine Einweisung in die Handbibliothek, die jedes Archiv habe, bekommt

#### **k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte**

-bestätigt meine paraphrasierte Zusammenfassung: er/sie wünscht sich, zumindest wenn er/sie länger in einem Archiv tätig ist, einen festen Ansprechpartner, der mit ihm/ihr während der Nutzung wächst, wo es eine Art Begleitung gibt, Hinweise hier und da, Interesse seitens des Archivars, v.a. auch, dass man eine vertrauensvolle Zusammenarbeit entwickelt

#### 1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?

-gibt an, dass völlig unterschiedlich erlebt zu haben; im Prinzip könnten gute Archivare erst dann

gute Fragen stellen, wenn sie eine ungefähre Ahnung von dem Gegenstand haben, um den es da geht; daran hapere es fast immer, das sei kein böser Wille, aber die [Archivare] stocherten im Nebel, das sei doch völlig klar, wenn er/sie 3, 4 Jahre über Mecklenburg während der Nazi-Zeit arbeite, dann sei er/sie turmhoch über allem, was da im Archiv ist, das sei logisch, und das heißt, wenn er/sie einen Zwischenstand signalisiere, dann könne ein Archivar nachfragen [...], aber alles andere halte er/sie persönlich für eine Überforderung

-bringt noch einen anderen Punkt: er/sie habe in manchen Archiven – Gott sei Dank seien das ganz wenige gewesen – Fragetechniken erlebt, wo man abklopfen wollte, welche Ergebnisse er/sie sich eigentlich vorstellt, bei solchen Sachen werde er/sie hochgradig hellhörig; schildert dann als markantesten Fall, dass er/sie einmal unterschreiben sollte, dass sie [die Archivare eines nicht genannten Archivs] das gesamte Manuskript vor der Publikation gegenlesen, um dann zu kucken, was sie genehmigen und was nicht; als Hintergrund vermutet XXXX, dass man fürchterliche Angst vor „Nestbeschmutzung“ hatte

2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?

-das komme darauf an, wie die Beratung gemacht wird; wenn er/sie ein Auto kaufen wolle, müsse einem erklärt werden, was ein Auto ist, wie es funktioniert, was die Vor- und Nachteile sind, wenn einem nur die Drehzahlmomente genannt werden, das gehe einem über die Hutschnur, der Sender und der Empfänger bräuchten eine ähnliche Frequenz; ergänzt dann: wer als Archivar das eine Zeit mache, der müsse eigentlich darauf haben, dass er eine Kommunikationsebene hat, wo es geht [...], das sei Kundenorientierung

3) Bevormundung durch Beratung denkbar (Stichwort „Zwangsberatung“)?

-zum Stichwort „Zwangsberatung“ gibt XXXX an, die meisten Archivare seien eigentlich froh, wenn man keine haben will, weil das Zeit kostet; Bevormundung habe er/sie in seinen/ihren ersten Forschungsjahren mehrfach erlebt, z.B. den Versuch, ihn/sie auf Fragestellungen festzulegen, die gar nicht seine/ihre eigenen waren

5) Vertrauen in die Auskunftsfähigkeit des beratenden Archivars?

-gibt an: „jein“; er/sie habe einen Archivar gekannt, da sei ihm/ihr völlig egal gewesen, was diese Person erzählte, bei anderen sei er/sie heilfroh gewesen darüber, welche Auskunft er/sie gekriegt hat, das sei eine Vertrauensbasis

7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?

-auf die Frage, ob er/sie Ungleichbehandlung erlebt hat, gibt XXXX nach Schilderung eines Beispiels [vgl. d.7] nachdrücklich an: „aber wie!“; wir seien nicht mehr im Feudalsystem, also die Leute, die sowieso schon privilegiert werden, würden noch mal privilegiert, und das sei eigenartig; ein Archiv habe den Untersten genauso zu behandeln wie andere auch  
-meiner Anmerkung, dass Nutzer mit unterschiedlichen Kompetenzen ins Archiv kommen und der Unterstützungs- und mithin Zeitaufwand daher unterschiedlich sein kann, weil wir nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ jeden zur eigenständigen Forschung befähigen und die Leute idealiter auf einen gleichen Stand der Fähigkeit zur Forschung bringen wollen, stimmt XXXX zu (sieht da kein Problem): wenn man wolle, dass Laienhistoriker oder Amateure, egal wie wir sie nennen, etwas Sinnstiftendes tun, dann hätten die einen anderen Anspruch, [...] das sei im positiven Sinne ein Förderunterricht, das klinge abwertend, aber genau das sei es, die bräuchten das, genauso wie er/sie es als Wissenschaftler brauche, dass er/sie nicht jeden Fehler noch mal macht, den andere schon vor ihm/ihr gemacht haben

**I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen**

## Beratung und Betreuung?

-auf jeden Fall eine Ausdehnung der Öffnungszeiten – am Beispiel des Kirchlichen Archivs Schwerin [2,5 Öffnungstage] zeigt XXXX auf, dass das für externe Forscher [gemeint sind Wissenschaftler, die ihre Forschungen privat tragen] ein massiver Aufwand ist: um die gesamte Öffnungszeit auszunutzen, brauche er/sie vier Forschungstage mit Unterkunft; er/sie plädiert für längere Öffnungstage, sodass man keine weiteren Tage öffnen müsse (Schließung statt 17 bzw. 12:30 Uhr erst 19 Uhr), für anreisende Nutzer absolut ungünstig seien Schließtage mitten in der Woche

-ich habe noch mal nach, ob er/sie, wenn wir bei gleichbleibenden Kapazitäten des Archivs die Öffnungszeiten ausdehnen würden, Einschränkungen in der Beratung hinnehmen würde; XXXX positioniert sich eindeutig zugunsten der Öffnungszeiten; führt beispielhaft aus, wenn er/sie 100 Akten bearbeitet habe, habe er/sie möglicherweise sieben oder acht Fragen, die dann ein Beratungsgespräch nicht nur ermöglichen würden, sondern so fokussieren, dass wirklich etwas bei rumkomme, als wenn er/sie drei-, viermal kürzere Beratungsgespräche mache, auf die er/sie gar nicht vorbereitet sei; er/sie verweist dann noch auf die Deutsche Nationalbibliothek in Leipzig, die bis 21 Uhr geöffnet habe, und Bibliotheken in den USA, die rund um die Uhr geöffnet haben, wir steckten da noch in den Kinderschuhen, und gibt zu bedenken, dass sich eine quantitative Forschungsarbeit aufgrund dieser Einschränkungen massiv in die Länge ziehe

## IV. Ausblick

### m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren, um die persönliche Beratung ggf. auch zu entlasten?

-markiert an anderer Stelle als eminent, wenn Archive die Information geben würden (z.B. durch ausliegendes Informationsblatt), welche Hilfsmittel es gibt und welche davon online verfügbar sind

1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?

-macht an verschiedenen Stellen während des Gesprächs deutlich, dass er/sie schriftliche Hinweise auf Hilfsmittel, Publikationen, Leistungen des Archivs für wichtig hält, am besten sowohl als Informationszettel im Lesesaal als auch online auf der Website; gibt an, solche Hinweise im Web auch zu lesen

-gibt späterhin noch an, dass er/sie FAQs für sehr sinnvoll hält und dass der Aufwand, so etwas zu erarbeiten, begrenzt sei

-was XXXX sich außerdem wünscht, ist ein vernünftiger Link-Apparat; verweist beispielhaft auf den Willgeroth, der auf der Website der Universität Rostock stehe,<sup>403</sup> wenn man das nicht wisse, finde man das nicht, das wäre z.B. etwas, das auf eine Website unter der Abteilung „Hilfsmittel“ einfach mit drauf müsse

2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?

-kein Bedarf

3) in die persönliche oder telefonische Beratung?

-telefonisch hänge davon ab, mit welchen Fragen der Konsument komme und wenn dann der Archivar sich in dem Bereich ein bisschen auskenne, dann seien telefonische Gespräche toll, er/sie merke das manchmal, wenn er/sie mit seinen/ihren Sachbearbeitern im Bundesarchiv rede, die natürlich

<sup>403</sup> Vgl. Gustav Willgeroth: Die Mecklenburgischen Pfarren seit dem dreißigjährigen Kriege, online unter: <http://purl.uni-rostock.de/rosdok/ppn717435970>.

auf ihrem Gebiet die Füchse seien, die empfangen ihn/sie auf eine Art und Weise, dass er/sie nach dem Gespräch um einen halben Meter gewachsen sei, zwar nicht bei allen, aber einige schaffen das, das setze aber natürlich [Spezialisten] voraus, das seien natürlich die Fachleute für dieses Segment und das würde ein Archiv mit drei, vier, fünf Beschäftigten gar nicht schaffen können, das seien All-rounder

**n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots (m. 1)? des individuellen schriftlichen Kontakts (m. 2)? des mündlichen Gesprächs (m. 3)?**

-gibt an, den Ausbau der Hilfsmittel (Ausbau des Web-Angebots) zu bevorzugen, weil die brauche man, das sei das Korsett – XXXX führt als Beispiel an: es müsste ihm/ihr dann niemand erklären, dass der Kirchenkreis Güstrow früher anders hieß und vielleicht später anders heißen wird, weil das dann da stehe; begründet das damit, dass historische Fakten und Begriffe dann erledigt sind und die Beratung eher in die Tiefe gehen kann

**o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?**

-an anderer Stelle [vgl. j.1] reagiert XXXX auf das Stichwort Hilfe in Bezug auf Suchstrategien in den Findmitteln zustimmend, dies sei eine Variante, und verweist beispielhaft auf das Angebot der Staatsbibliothek zu Berlin, einmal in der Woche in die Benutzung der Bibliothek einzuführen (Hausführung, Einweisung in online-Angebote, Einführung in die Fernleihe usw.), für diesen Termin kann man sich vorher anmelden; hält es für gut, wenn so etwas in regelmäßigen Abständen angeboten werden kann, er/sie fügt aber an, dass feste Termine im Archiv wahrscheinlich nichts bringen, weil immer unterschiedlich viele und unterschiedliche Leute da sind, er/sie überlegt auch, ob man das mit einem anderen Archiv zusammen machen könnte

-auf die Nutzung anderer Medien und Informationskanäle für die archivische Beratung angesprochen, gibt XXXX an, dass sei jenseits seiner/ihrer Vorstellungskraft; angesprochen auf das Format Newsletter gibt er/sie zu bedenken, dass diese regelmäßig gepflegt werden müssten, wenn man das nicht schaffe, habe man ein Endlager; wenn man einen in ganz abgespeckter Form machen wollte, könnte man (wenn die Zustimmung vorliegt) z.B. angeben, wer im letzten Monat worüber gearbeitet hat – die Herstellung von Win-Win-Situationen sei das zentrale in dem Bereich

**p. Ein Reizthema können Gebühren sein: Wenn Archive für Leistungen, die über eine allgemeine Beratung hinausgehen, Geld verlangen würden – problematisch?**

-wenn Gebühren verlangt werden, schaffen wir aus Sicht XXXXs eine Dreiklassengesellschaft im Archiv: für Leute, die aus Drittmitteln bezahlt werden, sei das egal, weil das alles refinanziert werde; für Leute, die einen Beruf haben oder Rente beziehen, geht es, auch wenn die sich darüber nicht freuen, vielleicht auch; Studenten kriegen nichts refinanziert und keine Rente; aber alle wollen dieselbe Dienstleistung; also entweder wir machen ein Hartz IV-System im Archiv, wo man nachweisen müsse, was man verdient, oder man sollte die Finger davon lassen – verweist auf den Verwaltungsaufwand und die Reduktion des wissenschaftlichen Outputs; es Sorge auch nicht dafür, dass sich die Einnahmen-Seite der Archive ändert

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-gibt an es zu mögen, wenn er/sie knisterndes Papier in den Händen hat, das sei das eine, zum zweiten sei er/sie aber heilfroh über jedes Blatt, was im Netz steht, weil wenn man es mit vielen Sachen zu tun habe, alles deutlich erleichtere; verweist auf die Erhaltungsprobleme als Hintergrund für die [Schutz-]Digitalisierung von Archivgut und merkt an, dass es doch „bescheuert“ sei, Archivalien nicht digital zur Verfügung zu stellen, wenn man sie digitalisiert habe; die analoge Nutzung werde aber bleiben, weil nicht alles digitalisiert werden könnte; aus seiner/ihrer Sicht gehe es nicht um ein ent-

weder – oder, beides werde bleiben und sei wichtig

-auf meinen Hinweis, dass man auf die Beratung vielleicht verzichten muss, wenn man von zu Hause arbeitet, erwidert XXXX, das müsse nicht eindeutig darauf hinauslaufen, weil er/sie ja nicht in jeder Archivwoche [z.B.] in Schwerin eine Beratung habe oder auch nie hatte und die sei auch gar nicht nötig; und jemand der anfangen zu arbeiten, der werde nicht anfangen, die ersten Tausend Akten am Gerät zu Hause zu lesen, sondern der müsse auf Spur gebracht werden

-die Beschreibung von Archiven als abgeschlossene Orte, mit gewissen Einstiegshürden, und die Empfindung einer gewissen Scheu – Stichwort „Archivangst“ – kann XXXX nachvollziehen; auf die Frage, wie wir da Abhilfe schaffen können, gibt er/sie an, er/sie sei das erste Mal im jugendlichen Alter im Rahmen eines Volkshochschulkurses im Archiv gewesen, wenn man eine vertraute Person habe, die mitgeht, sei das eine Eintrittskarte; die Einführung einer geschlossenen Gruppe von Leuten sei hilfreich, das durchbreche nach seiner/ihrer Vermutung [die Scheu] – man laufe dann nicht als Einzelperson rein, stehe wie der Ochse vorm Berge und werde vielleicht noch seltsame Sachen gefragt, die man gar nicht beantworten könne, sondern einem werde klargemacht: „Sie sind hier willkommen, wir machen eine Dienstleistung, diesen Dienst können Sie akzeptieren, wir helfen Ihnen aber, dass Sie das auch können.“; da gebe es jede Menge Luft nach oben, praktisch überall; es sei die Frage, ob sich Archivare als wissenschaftliche Zuarbeiter für Wissenschaftler definieren oder ob man Archive als Teil gesellschaftlichen Wissens definiere und die Tatsache, dass die meisten Personen, die solche Archive wie [das Kirchliche Archiv] Schwerin frequentieren, Heimatforscher und Familienforscher sind, mache ja etwas deutlich; XXXX bestätigt, dass Archive beim Dienstleistungs- und Servicegedanken Nachholbedarf haben, die Breite von Leuten, die das [Archiv] nutzen könnten, sei lange nicht ausgeschöpft

-da XXXX im Gespräch vielfach auch Bibliotheken erwähnt, frage ich, ob Archive von Bibliotheken etwas lernen können, gerade auch, was die Beratung betrifft; gibt an, dass die Unterschiede zu groß seien, [...] die Art und Weise der Bereitstellung sei eine völlig andere und auch die Nutzungsgewohnheiten seien andere, öffentliche Bibliotheken seien öffentlich, ein Archiv müsse man wissen, dass es das gibt; stimmt aber zu, dass man Archive öffentlicher machen kann (bringt z.B. den Tag der offenen Tür ins Spiel); auf die Anschlussfrage, ob das nicht überflüssig ist, da mehr tun zu wollen, gibt XXXX an, unter dem Aspekt, dass man sich möglicherweise dann die nächste Mittelverteilung sichern will, sei das nicht überflüssig, das wäre im positiven Sinne Öffentlichkeitsarbeit und Lobbyarbeit

## V. Abschluss

### r. Wollen Sie mir in puncto Beratung im Archiv noch was mitgeben, wo Sie sagen, das ist Ihnen besonders wichtig oder das haben wir vergessen?

-bemerkt an einer Stelle, dass, wenn man Forschungen, die abseits der Universitäten bzw. der vernetzten professionellen Forscher-Community entstehen, also von Forschern, die im Regelfall nicht den wissenschaftlichen Apparat haben, um ihre kleinteiligen Arbeiten zu einer Kirchengemeinde einzuordnen, wenn man denen helfe, dass dann exzellente Gemeindestudien entstehen können, das wäre eine Serviceleistung, die ein Kirchenarchiv bringen müsste, bei einer adäquaten personellen Ausstattung, das sei ihm/ihr auch klar

-abschließend gibt XXXX an, dass das Angebot von Publikationsmöglichkeiten eine interessante Sache wäre, auch der Hinweis, welche Stiftungen möglicherweise was zahlen oder welche Verlagskontakte bestehen

## Nutzer 6 (N6)

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXXXXXX

**Nutzergruppe:** Ortschronist/in

**Ort:** XXXXXXXXXXXXXXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 15:01 Uhr

**Dauer:** 01:45:37

### I. Einstieg

#### a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?

-XXXXXX ist Bauingenieur/in, war zuletzt im Projekt- und Qualitätsmanagement eines internationalen Unternehmens tätig  
-gibt an, bisher kaum Archiverfahrung zu haben; erwähnt den Rückgriff auf Archivgut für eine unternehmensgeschichtliche Festschrift, wobei da die Informationen weitgehend von alleine vom Archiv (einem Kommunalarchiv) gekommen seien  
-arbeitet aktuell an einer Chronik der Kirchengeschichte und zugleich der Ortsgeschichte von XXXXXXXX; mit der Kirchen-Chronik habe er/sie begonnen, das sei die erste Berührung mit dem Kirchlichen Archiv Schwerin gewesen  
-neben den Erlebnissen in Schwerin hat XXXXXXXX mit kommunalen Archiven etwas Erfahrung

### II. Erfahrungen

#### b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?

-für das Kirchliche Archiv Schwerin schildert XXXXXXXX dann Negativerfahrungen in Bezug auf die Benutzung: u.a. hat das Feedback des Archivs in dem Moment gefehlt, als die vorab bestellten Akten ausgehoben worden sind und offenbar war, dass die Hälfte nur aus wenigen Blatt besteht, da er/warte er/sie Rückmeldung, besonders wenn vorab geklärt ist, dass man eine weite Anreise hat, der Umfang sei eine ganz große Unbekannte; führt weiter aus: wenn man vorher sage, dass man noch nie in diesem Archiv war, nicht wisse, wie es läuft, ganz am Anfang sei, keine Ahnung habe von der Materie, dann hätte er/sie sich gewünscht, dass da ein bisschen mehr kommt; die Lesesaal-Aufsicht habe ihm/ihr viele hilfreiche Tipps gegeben (Publikationen zum Thema, die er/sie noch nicht kannte), das habe er/sie toll gefunden, aber das sei nur die Aufsicht gewesen; meine Nachfrage, ob er/sie ein Beratungsgespräch hatte (in dem man z.B. abgefragt hätte, was genau er/sie forschen möchte und in welche Richtung seine/ihre Recherche geht), verneint XXXXXXXX genauso wie die Frage, ob die Aufsicht eine solche Erstberatung angeboten habe; bestätigt, eine Beratung auch nicht verlangt zu haben, weil er/sie nicht wusste, dass er/sie einen Anspruch darauf hat – „woher denn?“  
-merkt an einer Stelle an, dass er/sie ein proaktives Verständnis der Benutzer-Arbeit – „Wie kann ich Sie unterstützen?“ – in Archiven nur selten erlebt habe, nur in ganz kleinen Häusern, wo der/die Mitarbeitende ohnehin schon mitteilend und mit Herzblut bei der Sache gewesen sei; vermutet hier eine Haltung à la Ach Gott, ich hab auch schon genug zu tun, genug Arbeit; zum klaren Verständnis frage ich noch mal nach, dass ihm/ihr Eindruck i.d.R. nicht so gewesen ist, wie Archive sich eigentlich verstehen: als Dienstleister für die Forschung, serviceorientiert; gibt an, nein, man müsse betteln und er/sie meine wirklich betteln [bezieht sich in seinen/ihren Ausführungen v.a. auf Reproduktionswünsche]; an anderer Stelle bemerkt XXXXXXXX nochmals, ein Mitarbeiter habe gesagt, „Ja, wir sind sowieso zu wenig Leute!“ – auf diesem Ohr sei er/sie aber langsam taub [...], das sei kein Argument, wenn er/sie seinen/ihren Kunden [ist beruflich in der freien Wirtschaft tätig] immer erzählte: „Das tut mir leid, aber wir sind zu wenig, ich hab jetzt gar keine Zeit!“ – das gehe nicht, [...] wenn ihm/ihr jemand so was erzähle, dass das ja immer ein mordsmäßiger Aufwand ist und dann muss das ja erst mal einer raussuchen und wieder einsortieren, dann sage er/sie sich, ja hallo, das ist der Job, [...] die

Leute werden dafür bezahlt und dann sollen sie ihn auch so gut wie möglich machen, und sie werden von Kirchengeldern, Steuergeldern bezahlt, da könne man eigentlich schon erwarten, dass da langsam mal der Dienstleistungsgedanke auch ein bisschen mehr Fuß fasst

#### **d. Wie war die Beratung organisiert?**

2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder nach erster Einsichtnahme?

-wenn er/sie beraten wurde, dann immer vor der Akteneinsicht (Erstberatung); merkt aber noch an, dass das nicht immer sofort gewesen ist, sondern darauf ankam, wie viele Leute gerade noch anwesend sind, die Beratung sei i.d.R. kurz gewesen, maximal 10 Minuten [die Aussagen beziehen sich daher sehr wahrscheinlich auf die allgemeine, organisatorisch-technische Beratung durch die Lesesaal-Aufsicht]

3) fester oder wechselnder Ansprechpartner?

-verschiedene Ansprechpartner

4) welche Rolle der Lesesaal-Aufsicht bzgl. der Beratung beobachtet?

-verweist darauf, dass die Lesesaal-Aufsicht ganz viele Nutzer kenne und auch mal darauf verweise, wenn schon mal jemand zu einem Thema gearbeitet habe

5) wo fanden die Gespräche statt?

-i.d.R. nicht im Lesesaal, im Empfangsbereich, wenn man so wolle; gibt an, dass das in Ordnung war, weil der Publikumsverkehr in kleinen Archiven ja auch gering sei

6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?

-in Schwerin sei auf eine Find-Kartei und Hilfsmittel sowie mehrere für sein/ihr Forschungsthema einschlägige Bücher in der der Handbibliothek hingewiesen worden; die online verfügbare Datenbank ARIADNE kannte er/sie vor dem Besuch, da sei nicht weiter darauf eingegangen worden

8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?

-nein; XXXXXX beschreibt [bezogen wieder auf das Kirchliche Archiv Schwerin], er/sie hat schriftlich Kontakt gehabt, kann aber nicht sagen, ob er/sie den Korrespondenzpartner jemals gesehen hat, im Lesesaal hätten [in Vertretung der Aufsicht] einmal zwei Mitarbeiter gesessen, die hätten aber kein Namensschild gehabt; auf meine Rückfrage, ob er/sie das gut gefunden hätte, gibt XXXXXX an: „Ja, natürlich, das gehöre sich so, dass da ein Namensschild ist, sodass man weiß, wer derjenige ist.“

#### **e. Wenn Sie vor einem Archivbesuch schriftlich Kontakt zu einem Mitarbeiter hatten, wie ist in der Beratung daran angeknüpft worden?**

-gibt an, nicht zu wissen, ob er/sie mit dem Korrespondenzpartner in Schwerin dann auch im Rahmen der persönlichen Nutzung Kontakt hatte

### **III. Erwartungen und Wünsche**

#### **g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?**

-XXXXXX hebt an verschiedenen Stellen im Gespräch hervor, dass ihm/ihr der persönliche Kontakt und die individuelle Beratung sehr wichtig sind

<b>h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?</b>
1) einen festen Ansprechpartner?
-findet einen festen Ansprechpartner gut
3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?
-das würde er/sie sich wünschen, dass wenn der Tag vorbei ist [...], dass man da noch mal frage, generell mehr im Gespräch bleibe
<b>j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?</b>
1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?
-gibt an anderer Stelle an, sich bei der Datenbankrecherche bzw. Archivgutbestellung in Schwerin etwas sehr verloren gefühlt zu haben [aus der Beschreibung lässt sich entnehmen, dass er/sie über die Stichwortsuche nur ausgewählte Akten bestellt hatte (eben die Verzeichnungseinheiten, in denen das betreffende Stichwort vorkam), er/sie ist dann im Archiv darauf aufmerksam gemacht worden, dass es weitere Akten gibt, die Ursache des Fehlers scheint aber nicht aufgeklärt worden zu sein, jedenfalls lassen die Ausführungen XXXXXXs erkennen, dass ihm/ihr nach wie vor nicht klar ist, warum die Signaturen zwischen zwei Treffern (bspw. 199 und 204) nicht angezeigt werden] -nach Besprechung und Klärung der o.g. Schwierigkeiten gibt XXXXXX an, er/sie hätte Aufklärung und Hilfe zu diesen Dingen im Archiv erwartet -auf meinen Hinweis, dass Archivare ihre Aufgabe im Allgemeinen darin sehen, „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu geben, der Forscher das Archivgut selbst recherchieren, bestellen und auswerten soll, und ob das auch sein/ihr Verständnis von Archiven sei, gibt XXXXXX an, ja, das sei eindeutig, also umfassende Hilfe, damit er/sie selber weiter nachforschen könne
2) wie nötig sind Hinweise zur Aufgabe/ Zuständigkeit von Archiven?
-verweist auf die Leute, die wenig mit dem Computer machen, und hält z.B. eine Übersicht über die im Land zuständigen Archive in gedruckter Form für wichtig, darauf sollte dann hingewiesen werden; einfach ein Flyer mit Angabe der wichtigsten Archive
3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?
-gibt an, für ihn/sie sei das nicht so wichtig, aber möglicherweise für andere, vielleicht für die Jüngeren, damit die noch wüssten, was ein Archiv ist [wie zwei andere Interview-Partner fragt auch XXXXXX danach, ob wir „Jugendarbeit“ machen, also Angebote, um junge Leute an das Archiv und die Arbeit dort heranzuführen]
4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?
-bejaht die von mir beispielhaft auf das Archiv seiner/ihrer Kirchengemeinde gebrachte Frage sehr spontan und nachdrücklich
5) Hinweise auf Bestände und Unterlagen, die im Haus vorhanden, aber noch nicht bearbeitet und entsprechend nicht benutzbar sind?
-wenn da etwas ist, was zu seinem/ihrer Thema passt, möchte XXXXXX das gerne wissen, eine Information dazu erwarte er/sie

6) Verweise auf Bestände in anderen Archiven?

-ja, das sollte sein; führt an einem Beispiel aus, dass zu dem Ort, zu dem er/sie forscht, Archivalien im Kreisarchiv Waren lägen, weil der Ort einmal zum Kreis gehört hat, aber das wisse man erst, wenn man sich ein bisschen mit der Geschichte schon auskennt, also der Hinweis wäre gut

7) Hinweise auf potentiell relevante Unterlagen, die von den Verwaltungsstellen noch nicht ans Archiv abgegeben sind?

-das findet XXXXXX wichtig; schildert ein Negativerlebnis in Schwerin, wo er/sie zu zwei Pastoren keine Personalakten recherchieren konnte, obwohl diese z.T. schon über 30 Jahre tot sind [die besondere Schutzfrist betrug laut geltendem Archivgesetz 10 Jahre], dass das Archiv ihm/ihr erst auf wiederholte Anfrage mitgeteilt hat, dass es keine Personalakten zu den fraglichen Personen im Archiv gibt [diese also nicht nur nicht erschlossen, sondern tatsächlich noch nicht abgegeben sind] und dass man ihm/ihr nicht sagen konnte, wo in der Verwaltung die Akten liegen bzw. wohin er/sie sich wenden kann – führt aus: das sei z.B. ganz hilfreich, das mit den Pastoren, dass man, wenn man die vorne [in den Findmitteln] nicht findet, dass man den Hinweis geben sollte, definitiv, achten Sie bitte darauf, dass die Akten soundso lange noch in der Verwaltung sind und [...] dass es auch diesen Pfarrwitwenschutz gibt [mit diesem Stichwort und weiteren Ausführung verweist XXXXXX darauf, dass er/sie Zusatzinformationen für wichtig hält, z.B. zu den Gründen dafür, warum Unterlagen nicht vorgelegt werden können, die von außen betrachtet eigentlich längst archivreif sein müssten (im besprochenen Fall befinden sich die Akten, obwohl die Pastoren längst verstorben sind, deshalb noch in der Verwaltung, weil Unterlagen zur Versorgung der z.T. erst kürzlich verstorbenen Witwen zu diesen Akten gegeben werden]

8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen?

-„ja, doch, in jedem Fall“; die Lesesaal-Kraft wisse sehr wohl, wer zu welchen Themen forscht; letztendlich wäre es schön, wenn es so was [wie eine Übersicht] gebe, das man wisse, wer hat da mal dazu geforscht [bezieht sich hauptsächlich auf Heimatforschung und Ortschroniken]

10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?

-findet es hilfreich, wenn es eine Information geben würde (auch wieder als Flyer), was es für Vereine gibt und wen man ansprechen kann – er/sie nennt beispielhaft Heraldik und Familienforschung -bei den Stichworten schriftenkundliche Hinweise und Lese-Hilfe merkt XXXXXX spontan an, das wäre ein Traum; auf Nachfrage räumt er/sie ein, dass wir als Archiv keine Transkriptionen leisten sollen, dass wir aber eine Handvoll Hinweise hätten, wer so etwas macht; auch auf Transkriptionsprogramme könnte man hinweisen

**k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte**

-Beratung soll freundlich und zurückhaltend sein, der Nutzer soll mit ins Boot geholt und nach seinen Wünschen usw. befragt werden – „Haben Sie noch weitere Fragen? Welche Fragen haben Sie denn in erster Linie? Möchten Sie Grundsätzliches über unser Archiv wissen oder sind Sie damit vertraut?“ – das Archiv soll Angebote machen, die der Nutzer annehmen kann oder nicht; wenn er/sie so ein Gespräch kriege, so jetzt eine ½ Stunde Beratung, und die Hälfte davon kenne er/sie schon und wüsste schon, das komme nicht so gut, also lieber solle man abfragen; auf meine Rückfrage gibt XXXXXX an, das [Abspulen von Bekanntem] sei ihm/ihr schon passiert, nicht nur einmal; er/sie fügt noch an: aus Höflichkeit dürfe man demjenigen nichts sagen, wenn man von demjenigen noch was wolle

-an anderer Stelle merkt XXXXXX noch an, ein gewisser Servicegedanke müsse da sein und nicht dieses: „Hach, da kommt schon wieder ein lästiger Mensch, der Fragen hat und mich bei meiner

Arbeit stört!“
1) fragen Archivare nach Ihrer Beobachtung hinreichend, um spezifisch beraten zu können?
-als ich an anderer Stelle ausführe, dass kleine Archive im Regelfall nur sehr begrenzte Kapazitäten haben und Prioritäten setzen müssen, merkt XXXXXX an, Prioritäten, ehrlich, in Information, also genau nachfragen: was brauchen Sie? – das sei es eigentlich, das A und O
2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?
-ja
3) Bevormundung durch Beratung denkbar (Stichwort „Zwangsberatung“)?
-ja; fügt mit Verweis auf die Aussage: „Mehr schaffen Sie doch sowieso nicht!“, mit der er/sie konfrontiert worden sei, noch die Bitte an: keine Bevormundung, was man in welcher Zeit ansehen kann und darf, das gehe auf keinen Fall; weist darauf hin, dass es ihm/ihr im ersten Schritt nur darum gegangen ist zu prüfen, was ist an relevantem Material überhaupt da, in welchem Umfang von Papier, dann könne man die Auswertung besser planen -späterhin merkt XXXXXX noch an: Keine Steuerung bitte, sondern gute Hilfe zur Selbsthilfe und immer wieder hilfsbereit da sein!
4) Überforderung des beratenden Archivmitarbeiters erlebt?
-ja, er/sie habe das schon erlebt, dass jemand überfordert ist, weil es zu viel ist oder er nicht strukturiert arbeitet
5) Vertrauen in die Auskunftsfähigkeit des beratenden Archivars?
-da müsse er/sie ein absolutes Urgrundvertrauen haben, weil man ja gar nicht wisse, was er [der Archivar] weiß oder was er würde wissen können, wenn er sich mehr reinbeigt in die Materie
6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?
-aus Sicht XXXXXXs besteht ein gewisses Abhängigkeitsverhältnis, als Nutzer weiß man nicht, was man wissen könnte, auch da braucht es Vertrauen -schon am Anfang des Gesprächs gab XXXXXX an, die Archivbenutzung hänge immer ganz stark vom jeweiligen Archivleiter ab, wie er das ganze betrachte, wenn man einen Leiter habe, der das Ganze quasi als sein Eigentum betrachtet, also sehr allumfassend und einnehmend ist, dann habe man schlechte Karten – beschreibt aus dem eigenen Erleben: „Sie können ja mal Ihre Anfrage stellen, ich stelle meine Anfrage, ja dann kucken wir mal nach“, also dann werde einem quasi das bröckchenweise zugeteilt und man wisse gar nicht woher [...], man sehe es nicht und es könne ja sein, dass man das eine oder andere noch ganz interessant findet; das, was er/sie in kleineren [Archiven] erfahren habe, sei entweder gewesen: alles meins, und, selten so, wenn man an einen älteren Herrn oder eine ältere Dame gekommen sei, wo es eine Herzensangelegenheit war, das auch mitzuteilen, das sei toll gewesen, dann bekomme man alles, dann werde auch nicht gefragt: „Wie viel spenden Sie?“ oder Kopien oder irgendwas, sondern dann kriege man richtig Zugriff, also wenn man das Herz des anderen treffe
7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?
-gibt an, da keine negativen Erfahrungen gemacht zu haben; es sei natürlich so, wenn Herr Dr. Dr. kommt, dann werde da noch mehr Huhu gemacht, das sei ganz klar; auf meine geäußerte Verwun-

<p>derung gibt XXXXXX an, naja, wenn der schon 20 Mal da war oder 30 Mal, ihn/sie störe das nicht, er/sie amüsiere sich nur darüber, wenn manche das brauchen, dass sie hofiert werden</p>
<p>8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?</p>
<p>-wenn man das möchte, finde er/sie das ganz schön; er/sie persönlich würde ein solches Angebot wahrnehmen, um das Archiv einmal so zu sehen, um nachvollziehen zu können, wie viel Arbeit es macht, Akten für den Nutzer vorzulegen</p>
<p><b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b></p>
<p>-er/sie sehe das so realistisch, Montag und Freitag [geschlossene Tage im Kirchlichen Archiv Schwerin] müssten wir auch mal ordentlich arbeiten, Donnerstag [in Schwerin nur bis Mittag geöffnet] finde er/sie ein bisschen kurz [...], wenn man eine längere Anreise hat – eine Ausdehnung der Öffnungszeiten wünscht sich XXXXXX für den halben Tag, ansonsten ist ihm/ihr das Gespräch wichtiger</p>
<p><b>IV. Ausblick</b></p>
<p><b>m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?</b></p>
<p>1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?</p>
<p>-XXXXXX hatte bereits an anderer Stelle [vgl. j.2] darauf hingewiesen, dass Archive die (potentiellen) Nutzer, denen der Internet-Zugang fehlt [weil sie das nicht nutzen oder wegen der schlechten Anbindung auf dem Dorf nicht nutzen können], im Blick haben müssen</p>
<p>2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?</p>
<p>-nein, er/sie habe nicht viel gebraucht</p>
<p>3) in die telefonische Beratung?</p>
<p>-für ihn/sie nicht notwendig</p>
<p><b>n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots? des individuellen schriftlichen Kontakts? des telefonischen oder persönlichen Gesprächs?</b></p>
<p>-hält es für wichtig, Informationen bereitzustellen, sodass Forschung vorab gut vorbereitet werden kann, für prioritär hält er/sie aber die Beratung im Archiv: das persönliche Gespräch sei immer besser</p>
<p><b>o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?</b></p>
<p>-gefragt, ob Archive z.B. Einführungskurse zur Arbeit im Archiv und mit Archivalien anbieten sollten und ob er/sie solche Angebote wahrnehmen würde, verweist XXXXXX darauf, dass es andere Institutionen gebe, die so etwas anbieten – z.B. die Stiftung Mecklenburg; fügt außerdem an, dass man so etwas mit der persönlichen Beratung abdecken könnte; noch gefragt, ob und inwieweit online-Tutorials z.B. zum Vorgehen bei der Recherche sinnvoll sein könnten, merkt XXXXXX an, dass er/sie das nicht glaube, weil die meisten Leute, die nach Schwerin kommen, schon älter seien; auf den Hin-</p>

weis, dass es mir auch um andere kleine Archive geht, gibt XXXXXX an, dass das natürlich eine Option wäre, aber soweit er/sie wisse, ist da ja auch nicht das Geld unbedingt da  
 -auf die Frage, was er/sie von der Nutzung anderer Informationskanäle wie Facebook usw. durch Archive hält, merkt XXXXXX an, „bloß nicht“, er/sie habe die letzten zehn Jahre im IT-Bereich gearbeitet [...], nicht mehr als nötig, man könne da ganz schnell in etwas reingeraten, was einfach so voluminös wird, dass das nicht mehr händelbar ist, man stelle sich vor, es ist ein Kollege da, der würde jetzt Facebook bespielen und meinetwegen Twitter und was auch immer, Instagram, was ist wenn der krank ist – man brauche, wenn man diese Medien betreibt, mindestens für eine Sache drei Leute, die also immer auch dann dabei sind [sonst ist man schnell bei nicht gepflegten, veralteten Seiten], das müsse man sich nicht antun; betont hier nochmals, wir sollten auf eine vernünftige Internetseite setzen, [...] bitte das zuerst  
 -noch angesprochen auf das Thema Chat-Beratung, gibt XXXXXX an, da seien wir schon bei einer anderen Sache, obwohl auch da würde er/sie wieder sagen, wären wir [hat hier das Kirchliche Archiv Schwerin im Blick] an der Stelle sicherlich auch überfordert, auch das brauche zwei, drei Leute und er/sie könne mir genau sagen, was passiert: ist jemand da und telefoniert und dann kommt der erste Chat hoch, der zweite Chat, das muss nur mal blöd laufen, der dritte Chat, und – er/sie habe so gearbeitet [in einem international tätigen Unternehmen der freien Wirtschaft], bis 2016 intensivst – da könne es einem passieren, dass man da zehn, zwölf Chats unten hat, wo die Leute was wissen wollen, Sie telefonieren aber gleichzeitig noch [...] und dann sei man gezwungen abzuhatten, wenn man nicht vorher seinen Chat auf „Im Gespräch“ gestellt habe oder „In Konferenz“, man habe ja diese verschiedenen Möglichkeiten, die man einstellen kann [...], es sei auch eine Kontrolle, eine Kontrolle der Arbeitszeit: sitzt derjenige an seinem Platz [...], natürlich gehe das schnell [...], aber der Chat müsse ja gesichert sein und wenn man noch nicht mal die simplen Dinge hinkriege mit der IT, dann werde so ein Chat erst gar nicht funktionieren

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-sofern jemals Digitalisate von Archivalien vorliegen, die XXXXXX interessieren, würde er/sie diese natürlich von zu Hause aus nutzen, da werde er/sie nicht gemaßregelt, wenn er/sie in seinen/ihren Unterlagen mit dem Stift [Kugelschreiber] schreibt und nicht mit dem Bleistift; meinen Einwand, dass er/sie dann die persönliche Beratung nicht haben würde, kontert XXXXXX mit der Bemerkung, die brauche er/sie doch nur einmal, eine persönliche Beratung am Anfang brauche er/sie, definitiv, [...] aber ansonsten könne er/sie [zu Hause] seinen/ihren Kaffee oder Tee trinken und habe viel mehr Ruhe; trotzdem würde er/sie in eine Bibliothek oder ein Archiv immer wieder kommen, schon wegen des persönlichen Austauschs oder Gesprächs

**V. Abschluss**

**r. Noch eine persönliche Anmerkung zum Verhältnis Forscher – Archivar?**

-das Wesentliche für ihn/sie sei die Dienstleistung, damit derjenige, wenn er anfängt, überhaupt erst mal reinkommt in die ganze Sache und dann nicht so hilflos und verloren ist auf dem Posten; Anschauungsmaterial, einfach Infos – noch ein Falblatt, aber auch das Falblatt helfe

## Nutzer 7 (N7)

**Gesprächspartner:** XXXXXXXXXXXXXXX

**Nutzergruppe:** Wissenschaftler/in (Promovierende/r)

**Ort:** XXXXXXX

**Zeit:** XX.XX.2018, 09:12 Uhr

**Dauer:** 02:05:51

### I. Einstieg

#### a. Würden Sie mich an Ihren Forschungen teilhaben lassen: Wozu forschen Sie zurzeit? Was ist ihr fachlicher Hintergrund? Welche Archiv-Erfahrungen haben Sie?

-XXXXXXXXXX ist Theologe/Theologin, Promovend/in im Fach XXXXXXXXXXXXXXX  
XX  
XX

-in diesem Rahmen Archivbesuche im Kirchlichen Archiv Schwerin, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XX; vorher  
keine Archiverfahrung

-beschreibt eingangs seinen/ihren ersten Archivbesuch: er/sie sei das erste Mal ganz blauäugig hier  
[im Kirchlichen Archiv Schwerin] gewesen, habe keine Ahnung gehabt, [...] Archivarbeit sei ihm/ihr  
völlig fremd gewesen und er/sie habe sich hier erst mal einarbeiten müssen; späterhin kommt  
XXXXXXXXXX darauf noch mal zurück: blauäugig meine auch, so Selbstverständlichkeiten, die ein/e  
Historiker/in kennt und kann, könne ein XXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nicht so [vgl. k./m.]

### II. Erfahrungen

#### b. Wie haben Sie die mündliche Beratung in Archiven bisher erlebt?

-Bezug nehmend auf das Eingangsstatement, dass er/sie das erste Mal völlig blauäugig ins Archiv ge-  
kommen ist [vgl. a.], frage ich hinführend zunächst, ob es da eine gewisse Scheu gegeben hat, ich  
verweise auf den Begriff „Archivangst“ in der Fachliteratur und bitte zu beschreiben, wie das ge-  
wesen ist am Anfang; XXXXXXXXXXXXX gibt an, er/sie glaube ja [es gab da eine gewisse Scheu], sein/ihr  
Glück sei gewesen, dass er/sie zuallererst hierher [ins Kirchliche Archiv Schwerin] gekommen ist,  
fügt an, dass er/sie die Arbeit vermutlich sogar abgebrochen hätte, wenn das Stadtarchiv XXXXXXX  
das erste Archiv gewesen wäre – hier [in Schwerin] habe man immer fragen können und sei sich  
nicht blöd vorgekommen, man habe so was wie eine kleine Einweisung bekommen [nennt summa-  
risch: Umgang mit Archivalien, Recherche usw.], die ganzen Prozesse bis hin zur Zitation nachher  
seien hier eigentlich immer erklärt worden, es wurde nahegelegt, wo er/sie es finden kann, das sei  
ganz schön gewesen; erwähnt noch, dass er/sie sich in manche Sachen (z.B. Auflösung von Abkür-  
zungen [vgl. j.10]) alleine eingefuchst hat, weil es ihm/ihr unangenehm war zu fragen; meine Para-  
phrase, dass es bei den Nutzern durchaus eine gewisse Scheu gibt, Fragen zu stellen, weil man sich  
irgendwie inkompetent fühlt, bejaht XXXXXXXXXXXXX und gibt zu den Ursachen noch an, es gebe ein to-  
tales Unverständnis, dass angebliche Wissenschaftler da hinkommen und dann keine Ahnung von  
den Basics haben, [...] und dann, seiner/ihrer Erfahrung nach, vielleicht auch eine Überarbeitung  
[Überlastung?] in vielen Bereichen und dementsprechend vielleicht auch nicht so die große Lust, da  
im Einzelnen zu helfen; meine Anschlussbemerkung, dass es für ihn/sie als „Neuling“ wichtig gewe-  
sen ist, in ein Archiv zu kommen, erst mal ein Stück weit ankommen zu können, zu sehen, wie funk-  
tioniert das überhaupt?, wie tickt ein Archiv?, bestätigt XXXXXXXXXXXXX, er/sie habe die Strukturen na-  
türlich noch nicht durchsteigen können, habe in Bezug auf die Lesesaal-Aufsicht gar nicht gewusst,  
welche Funktion diese eigentlich hat, welche Qualifikation, also auch bei inhaltlichen Nachfragen  
oder hinsichtlich des vorhandenen Quellenmaterials oder so was, habe er/sie nicht wirklich gewusst,

also die Strukturen, die Mitarbeiter und ihre Qualifikation und wen kann er/sie da direkt ansprechen, habe sich dann immer mehr so von allein herauskristallisiert, das sei so ein Ankommen gewesen, er/sie glaube, da hat er/sie viel mit sich selbst ausgemacht und wollte dann nicht irgendwie fragen [...],er/sie glaube, man kommt sich dann schon so ein bisschen blöd vor, wenn man nicht so die Vorkenntnisse hat, und dann versuche man sich Vieles selbst zu erarbeiten und man frage dann aber auch mal, und dann verstehe man es von Mal zu Mal besser

-führt dann weiter aus, dass, als er/sie das erste Mal in Schwerin war, der Leiter des Landeskirchlichen Archivs mit ihm/ihr gesprochen hat; ich bitte um eine Beschreibung der ersten Berührungen und XXXXXXXXX gibt an, dass es damals um seine/ihre Diplomarbeit gegangen ist, er/sie wenig Zeit hatte und klar war, dass er/sie sich in das Archiv und in die Quellen einarbeiten und dass es ein relativ übersichtlicher Quellenbestand zur Auswertung sein müsste, auch dass er/sie mit einer vagen Themenidee, die noch nicht konkret und gefestigt war, gekommen ist XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; da sei ihm/ihr ganz gut geholfen worden, sodass er/sie dann gesagt habe: „ich mach das!“ – bis dahin stand noch nicht fest, ob das wirklich zu realisieren ist; der Archivleiter sei zu ihm/ihr gekommen, habe erzählt wie es funktioniert, wie man an die Quellen kommt, also auch wie er/sie diese recherchiert; bestätigt dann, dass ihm/ihr angeboten wurde, sich bei Fragen zu melden

**c. Sind Sie in allen Archiven persönlich beraten worden – gemeint ist die Beratung über allgemein, organisatorische Fragen zur Arbeit im Lesesaal hinaus?**

-gibt an, dass es in allen anderen Archiven kein solches Beratungsgespräch [wie unter b. ausgeführt] gegeben hat; auf meine ungläubige Nachfrage bestätigt XXXXXXXXX, das habe er/sie nirgends sonst gehabt; gibt weiter an, er/sie hätte es als gut empfunden, wenn es das gegeben hätte; fügt noch hinzu, im XXXXXXarchiv sei er/sie [vorab] mit einer konkreten Frage an die herantreten, da habe man sich sehr darum bemüht [...], in XXXXXXX sei er/sie mit einer Frage herantreten, das sei wie alle Fragen da irgendwie eine Frage zu viel gewesen – er/sie bestätigt, dass man sich da alleingelassen fühlen kann und vielleicht nicht mehr traut, weitere Fragen zu stellen

**d. Wie war die Beratung organisiert?**

1) einführende Erstberatung oder Begleitung während des Aufenthalts?

[-vgl. h.3]

2) Zeitpunkt: vor der Aktenausgabe oder lieber nach erster Einsichtnahme?

-aus dem Gespräch ergibt sich die Frage nach einer Präferenz bezüglich des Zeitpunktes für ein erstes Beratungsgespräch – nach Ankunft, vor der Akteneinsicht (wie in Schwerin gehandhabt) oder nach der ersten Einsichtnahme, wenn sich vielleicht erste Fragen ergeben haben; gibt an, das sei relativ offen, weil ersteres, also das Gespräch bevor man überhaupt sich die Quellen ankuckt, habe natürlich den Vorteil, die Fragestellung noch mal anders zu fokussieren oder [...] noch mal zu kucken, ist das überhaupt mit dem Quellenmaterial, das da ist, möglich [...], für eine Schärfung der Fragestellung sei das davor ganz sinnvoll; genauso könne man aber auch sagen, das Gespräch nach einem ersten Einblick [zu führen]; für ihn/sie sei es gut gewesen, das Gespräch [in Schwerin] vorher gehabt zu haben [...] – in struktureller wie in fachlicher Hinsicht, [...] hier sei ja der Großteil seiner/ihrer Quellen und wenn er/sie dann in andere Archive gehe, um noch mal so ein bisschen querzucken und noch mal ein bisschen was zu spezifizieren, da seien bei ihm/ihr dann konkretere Fragen angebracht und deswegen hätte er/sie es in anderen Archiven lieber nach Einsicht der Akten

3) fester oder wechselnder Ansprechpartner?

-in Schwerin gab es einen festen Ansprechpartner, das finde er/sie gut; in anderen Archiven habe

er/sie überhaupt nie einen gehabt
5) wo fanden die Gespräche statt?
-in Schwerin im Vorraum zum Lesesaal [öffentlicher Raum, mit Tisch und Stühlen ausgestattet, Eingangs- und Durchgangsbereich zum Lesesaal und den Büros], später auch im Büro des beratenden Archivars, das sei dann schon sehr viel angenehmer gewesen; gibt an, dass wir im Vorraum zwar nicht so viel Laufkundschaft hätten, dass das stört, aber wenn da Leute während des Gesprächs kommen, sei das keine ruhige Atmosphäre, in der man gerne so ein Erstgespräch führt, ein Büro wäre da schöner
6) welche Hilfsmittel kamen zum Einsatz?
-im Kirchlichen Archiv Schwerin ist man im ersten Gespräch auf eine konkrete Frage von XXXXXXXXX in den Lesesaal gegangen, ihm/ihr sind dort die Findbücher gezeigt worden, zuvor kannte er/sie nur die Datenbank im Internet mit Stichwort-Eingabe
7) wie sind Ihnen die beratenden Archivare gegenübergetreten?
-gibt an, tatsächlich eher negative Erfahrungen gemacht zu haben, er/sie führt das Beispiel Stadtarchiv XXXXXXXX aus: schlechte Erfahrungen in der Interaktion, sowohl bei der Akten-Ausgabe als auch bei konkreten Nachfragen inhaltlicher Art, die Kommunikation sei ganz schlecht gewesen, da habe er/sie immer das Gefühl gehabt, Überarbeitung, keine Lust [...]; einmal habe er/sie eine Einarbeitung in das Computersystem gebraucht, die habe er/sie dann widerwillig bekommen, da sei ihm/ihr geholfen worden, aber er/sie habe sich immer unwohl dabei gefühlt, das Arbeitsklima sei schrecklich da, bittstellermäßig, das treffe es sehr gut, und dabei habe er/sie sich immer gefragt, eigentlich sind die doch personell ganz gut aufgestellt, wenn man da mal so kuckt; als sehr positiv stellt XXXXXXXXX die Erfahrungen in Schwerin heraus, merkt aber an, dass er/sie hier auch am meisten gearbeitet hat: man kenne sich dann irgendwie, man begrüße sich, da sei schon der Small Talk sehr angenehm und das führe einfach dazu, dass man sich hier willkommen fühle, das sei wirklich die Kontrastfolie zu XXXXXX, dort sei er/sie auch mal eine Zeitlang gewesen, [...] regelmäßig, wahrscheinlich auch drei Wochen durchgängig, und das habe sich nicht geändert irgendwie in diesen drei Wochen, in Schwerin dagegen sei das immer ganz locker gewesen und [...] man merke hier, die Leute bemühen sich, alles möglich zu machen für die Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen und das sei ganz schön und die Zusammenarbeit funktioniere halt auch; auf meine Nachfrage, ob er/sie sich das Beschriebene allgemein von Archiven wünschen bzw. Archive so auch sehen würde (Stichwort Service-Orientierung und Benutzerfreundlichkeit), gibt XXXXXXXXX an: „unbedingt“, durch dieses familiäre sei überhaupt erst die Möglichkeit gegeben, so eine Atmosphäre zu schaffen, er/sie wisse nicht, ob das in so einem großen Bundesarchiv-Rahmen überhaupt möglich ist; diese Möglichkeit würde in XXXXXXXX eigentlich auch bestehen, weil das sei ja von der Größe und so was ähnlich, er/sie wisse nicht, warum es hier anders ist, [...] aber hier habe man sich bei jeder Anfrage seinerseits/ihrerseits um eine Klärung sehr bemüht seitens der Mitarbeitenden
8) war Ihnen die Funktion der Mitarbeiter bekannt, die Namen?
-XXXXXXX hatte bereits an anderer Stelle [vgl. b] angemerkt, dass ihm/ihr die Namen und Funktionen der meisten Mitarbeiter erst nach und nach bekanntgeworden sind; er/sie gibt weiter an, dass er/sie die neue Internetseite [des Kirchlichen Archivs Schwerin, auf der alle Mitarbeiter mit Namen und Funktion aufgeführt sind] schon sehr erleichternd findet, auf meinen Hinweis, dass nur der Leiter des Archivs dort mit Bild eingestellt ist, merkt er/sie an, es wäre wunderbar, wenn alle Mitarbeiter mit Foto aufgeführt sind, weil man dann die Möglichkeit hätte, das Personal kennenzulernen und zu wissen, wen man bei bestimmten thematischen oder historischen Schwerpunkten ansprechen kann

-späterhin gibt XXXXXXXXX nochmals an, dass die Zuständigkeiten oder Spezialisierungen der Mitarbeiter [in Schwerin] ihm/ihr nicht so klar gewesen sind, er/sie habe das nicht erkennen können; er/sie bestätigt dann meine Paraphrase, dass wir unsere Namen, Zuständigkeiten, Leistungen transparenter machen könnten

**f. Können Sie Unterschiede in der Beratungspraxis zwischen kleinen Archiven und großen Häusern beschreiben?**

-gibt an, dass seine/ihre Erfahrungen sich nicht für große oder kleine Häuser verallgemeinern lassen und dass er/sie gute und schlechte Erfahrungen mit kleineren Archiven gemacht hat, da könne er/sie diesen kleinen jeweils ein größeres Archiv an die Seite stellen, im XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXarchiv habe er/sie ähnliche Erfahrungen gemacht wie in XXXXXX und im XXXXXXarchiv, obwohl es halt so riesig ist, eher solche wie hier [in Schwerin], sehr positive; er/sie glaube, das ist keine Frage der Größe der Archive, [...] sondern des Personals, weil professionell seien wir, glaube er/sie, alle, professionell aufgestellt, einigermaßen strukturiert

**III. Erwartungen und Wünsche**

**g. Wie wichtig ist Ihnen eine forschungsbezogene individuelle Beratung?**

-gibt nach kurzem Überlegen an, das wäre unbedingt notwendig, und führt dann aus: bei Promotionen sei es eigentlich schon so, dass man seitens der Uni einen Betreuer hat oder eine Betreuerin, die sich in den allermeisten Fällen dann sehr gut auskennen in dem Thema, das sie betreuen, dann sei das in Ordnung, trotzdem hätten sie natürlich keine Übersicht über die vorhandenen Quellen, erstens mal das und dann wenn man die Suche konkretisiere und ans XXXXXXarchiv schreibe und so was, da müsse er/sie sagen, hätte er/sie sich schon eine intensivere Betreuung [durch das Archiv] gewünscht auf diesen regionalen Fokus, da werde einem einfach nur zur Verfügung gestellt die Datenbank oder die Recherche-Möglichkeit, es werde aber auf die Nachfrage [auf das spezielle Forschungsgebiet] überhaupt nicht eingegangen, da wäre es natürlich sehr schön, wenn es Leute geben würde, die sich dann genauer darum bemühen, kümmern, gleichwohl sei das natürlich nicht möglich bei dieser Nutzer[zahl]größe, das sei ihm/ihr immer klar gewesen, dass das in der Art und Weise nicht möglich ist, eine individuelle Beratung, Förderung der Arbeit und so was; XXXXXXXXX bestätigt dann meine Paraphrase, dass Archive den Wissenschaftlern die Forschung nicht abnehmen können, aber das sie inhaltlich ins Gespräch gehen sollten, um Forschungsmöglichkeiten in Bezug auf ihr Haus zu eruieren, auf andere Bestände zu verweisen – das wäre ideal, gibt XXXXXXXXX an

-an anderer Stelle gibt XXXXXXXXX nach längerem Überlegen an, dass er/sie eine forschungsbezogene individuelle Betreuung aber auch relativ schwierig findet: da verschwimme dann irgendwie auch der Zuständigkeitsbereich mit der Universität [in seinem/i ihrem Fall mit dem betreuenden Hochschullehrer], er/sie könne natürlich nicht vom Archivar verlangen, dass er ihn/sie in dem Maße betreue, wie das eigentlich der Doktorvater tun sollte, entweder mit ihm/ihr über die Fragestellung zu sprechen oder aus diesem riesigen Quellenkorpus, der quasi für ihn/sie in Frage komme, da noch mal zu konkretisieren, wo er/sie dann genauer kucken sollte, er/sie wisse nicht, ob man das verlangen kann, [...] das hieße ja, methodisch immer mitzugehen mit der Wissenschaft – methodisches Arbeiten XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX habe sich in den letzten Jahren geändert, auch in der allgemeinen Geschichte, immer da mitzugehen, um dann genau zu wissen, welche Quellen braucht der- oder diejenige jetzt dafür, das sei natürlich etwas, was man Archiven, findet er/sie, nicht aufbürden kann, das sei dann Aufgabe der Betreuung, das sei dann wieder eher in der Selbstverantwortung des Forschenden, dass er sich dann ganz konkret ans Archiv wendet, das könne man nicht voraussetzen, dass man dahingehend betreut wird

-späterhin im Gespräch stellt sich die Frage der archivischen Hilfestellung in Bezug auf die Gestaltung des Forschungsthemas nochmals: gibt am Beispiel des Kirchlichen Archivs Schwerin an, dass ihm/ihr anfangs nicht klar gewesen ist, wie viele Akten er/sie beim Zuschnitt des Forschungsthemas

tatsächlich einsehen muss [nämlich eine vierstellige Zahl von XXXXXXAkten], und dass da ein Hinweis des Archivars hilfreich gewesen wäre; ich frage nach, ob er/sie das nicht als Grenzüberschreitung empfinden würde, wenn der Archivar dem Forschenden seine Einschätzung mitteilt, ob etwas quantitativ zu bewältigen ist oder nicht, weil wir dann ja Einfluss nehmen auf das Forschungsthema und dessen Gestalt, und gibt an: dadurch, dass es eine Archivarbeit wird, sei es ja ein konstitutiver Pfeiler der Arbeit, der Archivar sollte deshalb aus seinem Wissen um die Bestände seine Einschätzungen mitteilen und ggf. auch eine kritische Nachfrage zum Projekt stellen

**h. Was würden Sie sich organisatorisch wünschen?**

1) einen festen Ansprechpartner?

[-vgl. d.3]

3) begleitende Betreuung statt einmaliger Erstberatung?

-„ganz unbedingt“; begründet das mit seiner/ihrer Erfahrung im Kirchlichen Archiv Schwerin: seine/ihre Fragestellung habe sich im Laufe des Forschungsprozesses noch zwei Mal geändert und da der betreuende Archivar regelmäßig auf ihn/sie zukam und gefragt hat, wie es läuft, habe er/sie immer, wenn sich etwas geändert hatte, bei diesem nachgefragt und man kam so immer wieder ins Gespräch, deswegen finde er/sie eine Begleitung ganz gut – jetzt nicht zu eng, wenn klar sei, man kann fragen, man bekommt dann das Gespräch und das auch relativ schnell, das sei eigentlich schön, wenn man weiß, im Archiv ist jemand, der einem in jedem Fall so gut er kann hilft in fachlicher und Recherche-Hinsicht

-auf meine Rückfrage, ob er/sie die Initiative beim Nutzer sieht oder beim Archiv, gibt XXXXXXXXX an, dass der Archivar Gesprächsbereitschaft signalisieren kann, aber dass auch denkbar ist, aufgehalten oder „genervt“ zu werden, weil das Sprechen zu intensiv wird oder zu oft stattfindet; er/sie führt aus, dass er/sie oft nicht viel Zeit hatte und dann auch nicht die Zeit für das Gespräch; als gut empfand er/sie das regelmäßige passive Fragen des „betreuenden“ Archivars, ob alles in Ordnung ist, wodurch dieser Gesprächsbereitschaft signalisierte, er/sie selbst aber entscheiden konnte, ob er/sie im Moment darauf eingeht oder nicht

**j. Stichwort Inhalt: Wozu erwarten Sie in der Beratung Informationen?**

-regt an, kurz zu klären, wie die Voraussetzungen sind: das erste Mal Archivarbeit – wie viel Ahnung hat man eigentlich davon; er/sie begründet das noch mit dem Hinweis, dass man z.B. in einem Kirchenarchiv auch den einen oder anderen Theologen findet und es da im Studium nicht konstitutiv sei, Archivarbeit zu erlernen

1) wünschen Sie sich Hilfe bei der Recherche?

-Suchstrategien, Findmittel

[-vgl. d.6]; dass man in der online verfügbaren Recherche-Datenbank des Kirchlichen Archivs Schwerin [ARIADNE] neben der Stichwortrecherche auch systematisch über die Tektonik suchen kann (und sollte), habe er/sie tatsächlich alleine rausfinden müssen, das habe auch lange gedauert, das habe man ihm/ihr nicht gesagt; den Hinweis und die Frage, dass es eine Hilfe-Funktion der Datenbank gibt, aber das man die wohl nicht nutzt, bestätigt XXXXXXXXX

2) wie nötig sind Hinweise zur Aufgabe/ Zuständigkeit von Archiven?

-das sei ihm/ihr klar gewesen, da habe er/sie nicht so Probleme gehabt

3) zum Aufbau von Archiven, zur Anlage von Akten...?
-sei für ihn/sie tatsächlich nicht so relevant gewesen, zur Bestände-Übersicht und Tektonik gibt XXXXXXXXX noch an, sich da relativ schnell eingefunden zu haben
4) wie wichtig sind Zusatzinformationen zu den Archivalien und Beständen, z.B. zur Geschichte der Verwaltung, die die Akten geführt hat, zur Überlieferung und Bearbeitung der Unterlagen?
-gibt an, dass Informationen zur Geschichte des Archivbestandes für ihn/sie schon mal wichtig gewesen sind -auf die Nachfrage, ob er/sie Findbuch-Einleitungen liest, ob so etwas ihm/ihr in Schwerin fehlt [wir verfassen keine Einleitungen zum Bestand für die Findmittel], gibt XXXXXXXXX an, das wäre sehr hilfreich, auf jeden Fall
5) Hinweise auf nicht benutzbare Bestände und Unterlagen?
-unbedingt nennen, dass es so etwas gibt, möglichst auch mit dem Ausblick auf den voraussichtlichen Zeitpunkt der Benutzbarkeit
6) Verweise auf andere Archive?
-wenn Archive davon wissen, ja
8) Hinweise auf Forscher mit Projekten zu vergleichbaren Themen, dass Archive eine Vernetzungsrolle wahrnehmen?
-sind im Kirchlichen Archiv Schwerin gegeben worden, was XXXXXXXXX gut fand; führt an Beispielen aus, dass Kontakte zu einzelnen Forschern, die zeitgleich zu verwandten Themen gearbeitet haben, bestehen: die, die hier gearbeitet haben, kenne man eigentlich schon -zu meiner Nachfrage, ob er/sie das nicht auch schwierig findet, wenn man registriert, dass man zu gleichen Themen arbeitet, weil sich ein Konkurrenzverhältnis ausbilden kann, führt XXXXXXXXX aus, dass es mit einem Forscher so etwas wie eine Übereinkunft gebe, dass man andere Sachen macht, das sei anfangs nicht so gewesen, es sei wichtig gewesen, dass er/sie von dem anderen Projekt erfahren hat, es sei immer gut, wenn man sich absprechen kann, warum sollten gleiche Sachen aufgearbeitet werden; gibt aber weiter an, dass er/sie sich durchaus vorstellen kann, dass daraus auch Konkurrenzsituationen generiert werden
9) wie wichtig sind Ihnen Hinweise zu rechtlichen Aspekten in Bezug auf die Einsichtnahme, Reproduktion, Veröffentlichung?
-gibt an, dass ihm/ihr solche Hinweise natürlich sehr wichtig sind, weil man sich damit gut in die Nesseln setzen könne; da sei er/sie auch gar nicht aufgeklärt worden, man unterschreibe die Nutzungsbedingungen in jedem Archiv, wisse dann auch darum, aber [...] so was wie Schutzfristen habe er/sie überhaupt nicht gekannt, und da es unterschiedliche Bestimmungen in den jeweiligen Archiven gibt, sei das immer wieder schwierig gewesen
10) Unterstützung bei paläographischen oder aktenkundlichen Fragen?
-gibt an, Schwierigkeiten mit dem Lesen und mit Abkürzungen gehabt zu haben (Beispiel p.m. für pro memoria); schlägt einen kleinen Reader o.Ä. vor, in dem Grundlagen für Leute wie ihn/sie, „die keine Ahnung haben“, kurz zusammengestellt sind, vielleicht auch ein kurzer Hinweis, wer im Haus bei Schwierigkeiten mit verschiedenen Schreibstilen angesprochen werden kann; auf meine Rückfrage, dass doch die Lesesaal-Aufsicht ansprechbar ist und notfalls vermitteln kann, warum wir das

schriftlich machen sollten, gibt XXXXXXXXX an, das sei ja eindeutiger, das liege dann in der Selbstverantwortung, [...] dann sei die Hemmschwelle auch nicht so hoch – er/sie fügt noch an, dass seine/ihre Hemmschwelle nachzufragen, sehr hoch sei, weil er/sie selbst davon ausgeht, dass historisch Forschende Handschriften einigermaßen lesen können sollten; merkt nebenbei auch an, dass er/sie trotz Schwierigkeiten mit dem Lesen oft nicht fragt, weil er/sie sich dabei immer so ein bisschen schlecht fühle

-auf Nachfrage, wie weit Archive in der Lese-Hilfe gehen sollten, gibt XXXXXXXXX an, dass es aus seiner/ihrer Sicht auf gar keinen Fall in das Aufgabengebiet der Archive fällt, ganze Quellen zu transkribieren, aber kleinere Sachen sollte man nachfragen können, um auch gleich weiterarbeiten zu können und das nicht erst noch reproduzieren (lassen) zu müssen, er/sie könne aber auch nicht sagen, wo da die Grenze ist; hilfreich wäre eine Adressliste von professionellen Anbietern für Transkriptionen

#### 12) andere Inhalte?

-auf meine Frage, ob er/sie erwarten würde, dass Archive, soweit bekannt, auf einschlägige Publikationen hinweisen, gibt XXXXXXXXX an, dass das seine/ihre Verantwortung sei; es gebe, wie er/sie findet, eine Prioritätenliste und das, wie auch der Verweis auf andere Archive, sei in seinem/ihrer Verständnis eine Zusatzleistung, wäre quasi das i-Tüpfelchen, davor würde die unmittelbare Unterstützung kommen, wenn was nicht zu lesen ist, da erst mal vor Ort zu unterstützen, das andere sei dann das Weiterführende und Literaturrecherche gehöre ja irgendwie zum wissenschaftlichen Arbeiten dazu, das sollte jeder doch dann selbst hinkommen

-gibt späterhin noch an, dass er/sie sich wünschen würde, dass Archive transparent definieren, was ihre (kostenfreien) Grundleistungen für Nutzer sind

#### **k. Uns beschäftigt die Frage, wie eine gute Beratung aussehen sollte**

-schon an anderen Stellen im Gespräch hatte sich XXXXXXXXX ungefragt zu dem Problem geäußert, welche Kompetenzen Archive von Forschenden erwarten dürfen [vgl. z.B. a.]: man studiere XXXXXX XXXXXXXXX als ein Fach von mehreren, und dann könne man, glaubt er/sie, nicht so viel voraussetzen, da werde man [als Forscher] eher dann so reingeschubst [in die Archivarbeit], auch gerne, weil man offen dafür sei, aber man habe ganz wenige Vorkenntnisse und wenn man sich da nicht irgendwie auch mit seinen Fragen aufgehoben fühlt, dann sei man schnell raus

#### 2) sehen Sie die Gefahr, durch Beratung überfordert zu werden?

-mag es theoretisch geben, aber so eine kurze Einführung sei konstruktiv, es gebe dann auch verschiedene Aspekte, Personal des Hauses, Rechtslage usw., das könne man relativ kurz abhandeln

#### 3) Bevormundung durch Beratung denkbar (Stichwort „Zwangsberatung“)?

-gibt an, manchmal das Gefühl gehabt zu haben, es gebe so etwas wie einen Generalverdacht [bezieht sich auf den Umgang mit den Archivalien], ganz zu Anfang habe er/sie das Gefühl gehabt, dass einem sehr stark auf die Hände gekuckt wird

#### 4) Überforderung [was meine ich damit? Überlastung oder Überschreitung der Fähigkeiten?] des beratenden Archivmitarbeiters erlebt?

-gibt an, oftmals das Gefühl zu haben, dass die Mitarbeiter in Archiven sehr in Anspruch genommen sind; auf meine Rückfrage, woran er/sie das festmacht, welche Beobachtungen dem zugrunde liegen, verweist XXXXXXXXX auf das umfangreiche Aufgabenspektrum der Archivare neben der Nutzerbetreuung, von dem er/sie weiß; mein Einhaken, ob wir gehetzt wirken oder uns keine Zeit nehmen, verneint er/sie für Schwerin, in anderen Archiven sei ihm/ihr das Gefühl aber schon gegeben wor-

den: dass es da manchmal auch einfach nervig ist, wenn da jetzt noch einer ankommt
5) Vertrauen in die Auskunftsfähigkeit des beratenden Archivars?
-verweist auf den Fall, dass man ihm/ihr bei einer Transkriptionsfrage nicht helfen konnte
6) Auskunftswilligkeit – Stichwort Abhängigkeit vom Archivar?
-gibt an, schon mehrfach das Gefühl mangelnder Auskunftsbereitschaft gehabt zu haben, zumal ein Mitarbeiter auch hausintern weiterleiten könnte, wenn er/sie selbst nicht auskunftsfähig ist -in einem anderen Zusammenhang [vgl. d.7] konfrontiere ich XXXXXXXXX mit Eindrücken aus meinen eigenen Forschungserfahrungen in Archiven und bitte ihn/sie um ein Statement dazu: man merkt, dass man etwas anderes erwartet, man kann es aber auch nicht einfordern, weil man irgendwie Angst hat, dass einem das auf die Füße fällt, dass man keinen „Krawall“ macht, weil man dann befürchten muss, jetzt bin ich erst recht unten durch und das behindert meine Forschung; gibt an, sich das sehr gut vorstellen zu können, dafür sei letztlich das Stadtarchiv XXXXXXXX ein Beispiel, da sei ihm/ihr nach einer Woche klar gewesen, für seine/ihre Forschung doch nicht so wichtig, [...] als dass er/sie Stunk machen sollte; führt weiter aus, er/sie kenne Kolleginnen und Kollegen, die den, wie er/sie glaube, nicht unbegründeten Verdacht in Archiven hatten, nicht alles für sie relevante Archivmaterial auch zur Verfügung gestellt bekommen zu haben, und da sei es natürlich immer gut, wenn man sich mit den Mitarbeitenden einigermaßen gutstelle, aber es sei, wie gesagt, nicht immer möglich, glaube er/sie; er/sie selbst hat das noch nicht erlebt, aber Kollegen beschreiben das sehr wohl, z.B. den Verdacht, dass ein Archivar zu einem bestimmten Thema möglicherweise selbst forschen will
7) Stichwort Gleichbehandlung der Forschenden?
-gibt an, dass es Usus in den Archiven sei, dass, wenn da renommierte Wissenschaftler hinkommen, dann werden die natürlich bevorzugt behandelt; es werde schon ein Unterschied gemacht zwischen Wissenschaftlern und [Familienforschern], da gebe es schon ein Gefälle in der Bereitschaft, den Leuten zu helfen; auch unter den Wissenschaftlern werden nach XXXXXXXXXs Einschätzung Unterschiede gemacht, er/sie bezieht sich v.a. auf Erfahrungen von Kolleginnen und Kollegen; auf meine Nachfrage, ob seine/ihre Aussage zur Bevorzugung renommierter Forscher auch auf eigenen Erlebnissen gründet, gibt XXXXXXXXX nur an, er/sie kann das gefühlt verstehen, er/sie bezieht sich dabei auf die hohe Abbrecher-Quote bei Promotionen – bei renommierten Wissenschaftlern wisse man [im Archiv] auf jeden Fall, dass es [das Forschungsvorhaben] zu Ende gebracht wird; weiter führt XXXXXXXXX aus, er/sie glaube, dass das vorkommt, dass man das auch irgendwie begründen kann, dass das aber natürlich kein Idealzustand ist, dass das anders gehandhabt werden sollte
8) was halten Sie von einem Blick ins Archiv – z.B. ein Rundgang durchs Haus als Teil jeder Erstberatung?
-meint, dass sei für die Mitarbeitenden überflüssig und koste Zeit, führt dann weiter aus: er/sie habe sich das hier [in Schwerin] einmal ankucken dürfen und habe das total schön gefunden, eine totale Bereicherung, um auch zu sehen, was das eigentlich bedeutet, wenn man jetzt mal eine Akte bestellt, man selbst denke halt, wenn man es nie gesehen hat, man bestellt jetzt hier eine Akte, kann ja nicht so schwer sein, und dann sehe man schon, dass auch ein Akte Aufwand bedeutet, das sei ganz schön, aber man müsse auch auf die Ressourcen achten; er/sie ergänzt dann noch, dass ein Einblick schon toll wäre, aber für die Mitarbeiter eben auch ein zusätzlicher Aufwand, der aus seiner/ihrer Sicht nicht zu leisten ist
<b>I. Was wäre Ihnen wichtiger: Ausdehnung der Öffnungszeiten oder Erweiterung der persönlichen Beratung und Betreuung?</b>

-die Präferenz liegt für XXXXXXXXXX eindeutig bei den Öffnungszeiten; er/sie gibt an, dass zweieinhalb Öffnungstage [wie in Schwerin] zu wenig sind, besonders wenn man nicht am Ort wohnt, sondern einen Anfahrtsweg hat, und wenn man in einem Erwerbsarbeitsverhältnis steht und nicht flexibel über die Zeit bestimmen kann [XXXXXXXXXX ist nicht im Wissenschaftsbetrieb angebunden, sondern forscht für seine/ihre Dissertation berufsbegleitend]

#### **IV. Ausblick**

##### **m. Wo sollten Archive in Umfang bzw. Qualität investieren?**

1) in die Bereitstellung von Informationen im Internet – gemeint sind Informationen, nicht unbedingt Archivgut?

-gibt an, dass Hinweise z.B. über Zuständigkeiten und Schwerpunkte der Mitarbeitenden hilfreich wären; fügt noch an, man könne nicht mehr wissenschaftlich arbeiten, wenn man nicht digital unterwegs sei, d.h. wenn man Archive kontaktiert, kucke man auf die Internetseite, er/sie habe das eigentlich immer gemacht, bei jedem Archiv, ob es da Ansprechpartner gibt, die für ihn/sie in Frage kommen, [...] die konkreten Aufgabengebiete die jeder hat, sofern es die gibt, würden da reichen

2) sollen Archive mehr Zeit und Sorgfalt investieren in den schriftlichen Kontakt?

-betont, dass er/sie voraussetzt, dass Anfragen nach bestem Wissen und Gewissen bearbeitet werden; verweist in anderem Zusammenhang auf die Erfahrung in einem Archiv, wo zwei, drei Anfragen übergangen worden seien, gibt an nicht zu wissen, ob aus Überlastungsgründen oder weil man keine Lust auf die Beantwortung der Fragen gehabt habe; merkt späterhin noch an, dass auch eine Negativauskunft hilfreich sei

##### **n. Wenn ich Sie um eine Priorisierung bitte: Ausbau des Web-Angebots? des individuellen schriftlichen Kontakts? des telefonischen oder persönlichen Gesprächs?**

-telefonisch sei insofern unfassbar wichtig, als das er/sie quasi sondieren könne, ob eine entsprechende Forschungsreise für ihn/sie überhaupt notwendig ist, [...] ob sich ein Forschungsaufenthalt überhaupt lohnt [spezifiziert dann: wenn man nicht vor Ort ist], ansonsten wäre ihm/ihr das persönliche Gespräch vor Ort lieber, wenn das terminlich passe

##### **o. Können Sie sich andere Formen der Unterstützung und Beratung vorstellen?**

-spontane Antwort: Digitalisate; fügt noch spezifisch an, dass er/sie sich wünschen würde, dass Archive Reproduktionen einzelner Stücke per Mail versenden, wenn der Aufwand eines persönlichen Besuchs den Ertrag („wenn das nur Kleinigkeiten sind“) übersteigt, räumt aber zugleich die grundsätzliche Frage ein, wo die Grenzen zu ziehen wären  
-späterhin schlägt XXXXXXXXXX noch einen Tag der offenen Tür vor, an dem in die Archivarbeit eingeführt wird  
-schon eingangs des Gesprächs erwähnt XXXXXXXXXX, jetzt mitbekommen zu haben, dass die Theologische Fakultät in XXXXXXXXXX Kurse zur Einführung in die Archivarbeit anbietet – sowohl Handschriften, das sei für ihn/sie heute noch schwer, als auch einfach mal zu kucken, wie arbeitet so ein Archiv eigentlich, diese beiden Aspekte habe er/sie im Studium überhaupt nicht gehabt; auf Nachfrage gibt er/sie noch an, dass diese Kurse recht regelmäßig angeboten wurden, er/sie weiß aber nicht, von welchem Archiv und ob diese Kurse immer noch angeboten werden, auch: wenn er/sie davon eher erfahren hätte, hätte er/sie so einen Kurs auf jeden Fall besucht, das wäre auf jeden Fall hilfreich gewesen, weil man im Archiv doch schon sehr viel anders arbeite als beispielsweise in der Bibliothek  
-auf meine Anschlussfrage, was er/sie von Angeboten wie online-Tutorials zur Archivarbeit halten würde, gibt XXXXXXXXXX an, auch das wäre super, wenn man sich da auch [z.B.] gerade als Landes-

kirchliches Archiv mit der entsprechenden Landesuni abstimmen könnte, also das so was einfach angeboten wird für Leute, die sich das perspektivisch vorstellen können, sei es eine Seminararbeit, sei es eine Abschlussarbeit, sei es eine Promotion [zu schreiben], dass die das irgendwie anbieten, das sei eine Option; ich frage noch, ob aus seiner/ihrer Sicht andere Informationskanäle wie Youtube, Twitter, Facebook, Chat-Beratung sinnvolle Angebote seien, eine Lücke für den Nutzer füllen könnten, XXXXXXXXX gibt an: wenn sichergestellt sei, dass seine/ihre [schriftlichen] Anfragen beantwortet werden, so gut der Mitarbeiter das kann, dann brauche er/sie keinen Chat, dann stehe das wieder in keinem Verhältnis Kosten – Nutzen, eine E-Mail, wenn die in zwei oder drei Tagen beantwortet werde, dann sei er/sie damit auch zufrieden

**p. Individuelle Beratung ist kostenintensiv und Archivare sind auch Ihrem Träger verpflichtet! Es gibt Archive, die für Leistungen, die über eine allgemeine Erstberatung hinausgehen, Geld verlangen. Problematisch?**

-gibt an, dass sei insofern problematisch, als dass die Gelder für allgemein geisteswissenschaftliche Forschung immer mehr eingekürzt werden, und dadurch sei es nicht so unmittelbar klar, wie Forscherinnen und Forscher das finanzieren sollen; hätte er/sie das noch bezahlen müssen, gerade als er/sie noch vom Stipendium gelebt habe, das wäre [schwer möglich gewesen]

**q. Wohin soll es perspektivisch gehen: Nutzung von Archiven vom heimischen oder universitären Schreibtisch aus oder bleibt der Archivbesuch?**

-gibt an, das Arbeiten in Archiven zu mögen, sofern er/sie selbst fotografieren und die Kosten tragen kann, es sei schon eine schöne Abwechslung, sie [die Archivalien] vor Ort einzusehen und zu Hause auszuwerten, räumt aber zugleich ein, dass es aus zeitlichen Gründen schöner wäre, vom eigenen Schreibtisch aus einzusehen; auf meinen Einwurf, ob er/sie sich vorstellen kann, gar keine Archivluft mehr zu schnuppern, antwortet XXXXXXXXX spontan, das sei keine Option für ihn/sie, mit Digitalisaten arbeiten zu können, ohne ins Archiv kommen zu müssen, erleichtert in Bezug auf Zeit- und Kostenaufwand wirklich, aber es habe auch was, dann die Akten vor Ort wälzen zu können, das sei schon ganz schön

-auf die Zwischenfrage, ob er/sie zukünftige Studenten nach seinen jetzigen Erfahrungen ins Archiv schicken würde, wenn er/sie einmal eine Professur an der Uni innehat, oder ob er/sie ihnen sagen würde: „Machen Sie lieber eine Forschung anhand der Literatur oder auf der Basis von Editionen, weil das im Archiv so sehr aufhält.“, gibt XXXXXXXXX an, er/sie würde es auf jeden Fall empfehlen, er/sie habe die Erfahrung sehr gemocht, in verschiedenen Archiven zu arbeiten, unter verschiedenen Voraussetzungen, es sei immer Zeitaufwand, damit auch Kostenaufwand, trotzdem würde er/sie es empfehlen, weil es seien auf jeden Fall immer Erfahrungen gewesen, nicht immer positive Erfahrungen, aber es mache dann schon irgendwie Spaß, sei ja wie eine Art Puzzle; meine Zwischenbemerkung, dass man sicher schneller vorankommt, wenn man sich nur auf Literatur in der Unibibliothek stützt, bestätigt XXXXXXXXX: auf jeden Fall, das sei dann manchmal nicht so zermürend, weil man müsse sich dann immer schon hinterhängen [im Archiv], schreibe dann irgendwie zwei, drei Mails, um dann zu merken, auch nach drei, vier Wochen gibt es noch keine Antwort, jetzt rufe ich einfach mal an, manchmal denke man schon, och nee, eigentlich habe ich gar keine Lust, da hinzufahren, mache es dann letztlich doch, aber ja, im Großen und Ganzen würde er/sie es empfehlen, auch wenn da noch einiges zu optimieren sei

-anknüpfend an seine/ihre Aussage, dass die Arbeit im Archiv anders sei als die in der Bibliothek [vgl. o.], frage ich, was denn aus seiner/ihrer Perspektive anders ist; XXXXXXXXX gibt an, man könne nicht direkt auf die Archivalien zugreifen, man müsse sie halt bestellen, in der Bibliothek gehe man hin und hole sich das Buch, nachdem man gekuckt hat, wo es steht, man sei natürlich mit den Materialien nicht so frei, also auch da, selbst wenn man sie bestellt habe die Sachen, sie lägen für einen da und dann in den allermeisten Fällen sei es so, dass man sich eine Akte holen darf und wenn die fertig ist, kann man sie zurückbringen, austauschen und sich eine neue nehmen, da sei man natürlich

ein bisschen, gerade wenn es dann auch Archive gibt, und das sei ihm/ihr tatsächlich recht häufig untergekommen, dass, wenn man mit einer Akte fertig ist und eine andere haben will, dass man dann fünf, zehn, auch mal 15 Minuten auf die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter warten muss, da habe er/sie wirklich krasse Sachen erlebt in einem Archiv und das sei dann für den Fluss, für den Arbeitsfluss ganz unangenehm und gerade er/sie habe dann so die Sache gehabt, dass er/sie einfach in einer Akte eine Sache nachkucken musste, also er/sie sei in 45 Sekunden fertig gewesen, habe gesehen, es steht drin, es steht nicht drin, Notiz gemacht oder eben nicht, und dann habe er/sie halt an einer Akte eine Minute gearbeitet und dann 15 Minuten auf die nächste warten müssen, das sei dann echt deprimierend, wenn man so ineffektiv arbeiten muss; [ein Unterschied zur Bibliothek sei auch] die Anmeldung, in Bibliotheken müsse man sich in den allermeisten Fällen nicht anmelden, sondern man gehe einfach hin, im Archiv sei das natürlich immer ein bisschen schwierig, je nachdem wie flexibel man seine Zeit gestalten kann, könne er/sie zurzeit nicht so und er/sie könne jetzt nicht zwei oder drei Wochen vorher sagen, ich komme an dem oder dem Tag vorbei, bei ihm/ihr sei es eher spontan, das finde er/sie sehr schön geregelt hier in diesem Haus [Schwerin], da es ja jetzt auch mehr Plätze gebe, da sei es ihm/ihr, wenn er/sie gesagt hat, „Ich komme morgen oder übermorgen, können Sie mir vielleicht zwei, drei Akten raussuchen?“, es habe immer funktioniert, ansonsten müsse man halt schon sehr viel im Voraus planen; XXXXXXXXX bestätigt dann meine zusammenfassende Feststellung, dass es in Archiven im Vergleich zu Bibliotheken an Flexibilität mangelt; er/sie hält das für wünschenswert, sieht aber auch, dass das ganz andere Ressourcen voraussetzt: ein flexibleres Arbeiten wäre schön, aber nicht so leicht umzusetzen wie in der Bibliothek, das sehe er/sie ein

## **V. Abschluss**

### **r. Noch etwas, das Sie mir mit auf den Weg geben wollen in Bezug auf das Thema Beratung?**

-führt nach längerem Überlegen aus, dass, wenn Benutzung und Beratung archivische Dienstleistungen sind, dass Forscher und Archivar dann freundlich miteinander umgehen, das sei dann doch die Ausnahme, [...] was man selbst erfahre und teilweise höre, da schaffen Archive keine Grundlage, auf der man irgendwie gerne arbeite; auf meinen Zwischenruf, dass Archive sich schon als Dienstleister verstehen, die für die Öffentlichkeit da sind, schmunzelt XXXXXXXXX und führt weiter aus, dass er/sie das in manchen Archiven auf gar keinen Fall so erlebe, wenn er/sie sein/ihr Negativbeispiel [...] nehme, wenn da Leute mit Anfragen kommen [bezieht sich auf Auskünfte aus den Personenstandsregistern], die ja dann auch dafür bezahlt haben [...], das sei schon klar gewesen, dass diese Leute lästig sind, [...] das sei schon dramatisch gewesen, wie die Leute da, also nicht nur Wissenschaftler, behandelt worden seien, [...] das sei klar, dass es dann schwierig ist mit den Archiven, da sei es dann wirklich so, wenn das das relevanteste Archiv für einen ist, dann könne man entweder nur aufhören oder man haue auf den Tisch, und dann könne es natürlich passieren, dass man dann auch gleich aufhören könne, deshalb komme es sehr auf das Wohlwollen des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin an, aber das sei natürlich irgendwie nicht professionell

## **13.3 Einverständniserklärungen<sup>404</sup>**

<sup>404</sup> Für die Veröffentlichung getilgt.

## **EIDESSTATTLICHE VERSICHERUNG**

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig, ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Ich bestätige auch, dass die dokumentierten Interviews von mir allein durchgeführt und wahrheitsgetreu verschriftlicht worden sind. Passagen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form bisher keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und ist auch noch nicht veröffentlicht worden.

Schwerin, den 15. März 2019