

2. BENUTZERUMFRAGE

1. Februar 2010 bis 31. Juli 2010

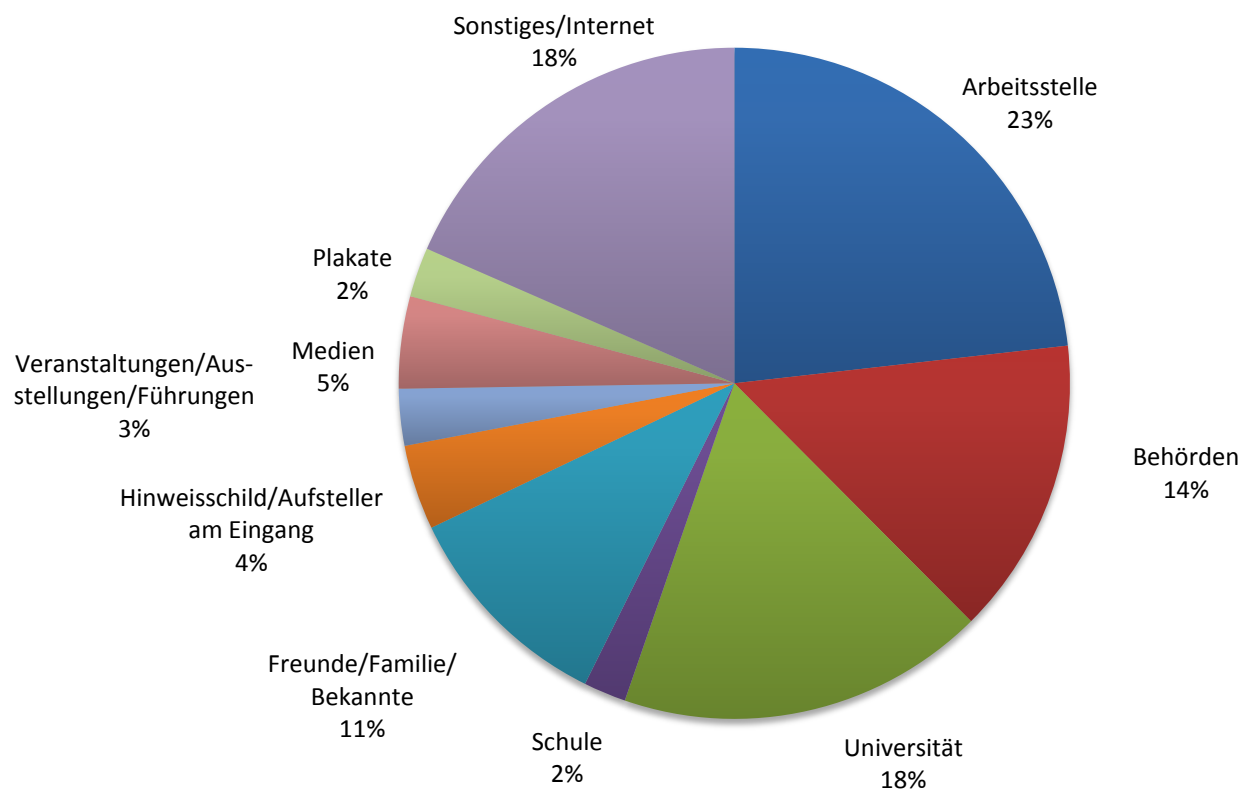
Auswertung

Stand: 19.10.2010

Allgemeine Informationen und Hinweise

- 2. Benutzerumfrage 2010 im Stadtarchiv Halle (1. Benutzerumfrage vom 11. September 2006 bis 31. März 2007)
- Dauer der Befragung: 1. Februar bis 31. Juli 2010 (6 Monate)
- Rücklauf: 243 Fragebögen wurden ausgegeben – 220 wurden von Benutzern beantwortet => 90 %
- Durch den hohen Rücklauf – fast alle Benutzer im Befragungszeitraum haben sich geäußert – ist auch von einer hohen Relevanz der Auswertungsergebnisse auszugehen.
- Gesamtanzahl der Benutzertage im Erhebungszeitraum: 807
- Anzahl der Erstbenutzer im Erhebungszeitraum: 389
- In den Diagrammen sind nur die angegebenen Antworten dargestellt; fehlende / keine Angaben sind nicht in den berechneten Prozentwerten enthalten
- Bei jeder Frage wird angegeben, wie viele Personen sich nicht äußerten. Das ist vor allem bei Fragen von Bedeutung, bei denen sich fast die Hälfte aller Befragten nicht äußerte. Die Aussagekraft dieser Ergebnisse ist sicherlich geringer als bei Fragen, die von einer großen Mehrheit beantwortet wurden.
- Die Befragung wurde anonym durchgeführt und ausgewertet.

1. Wie sind Sie auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden? Mehrfachnennung möglich!

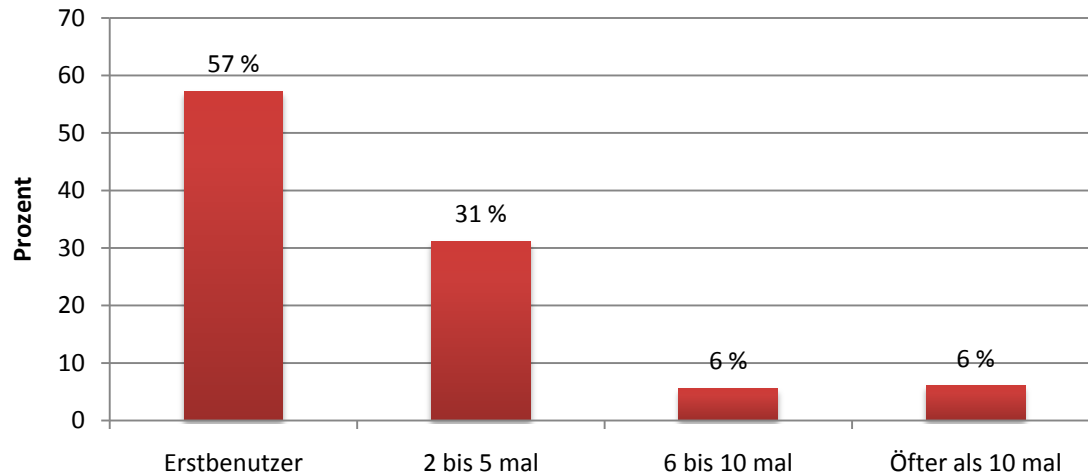


Anmerkung: Bei der Frage, wie die Benutzer auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden sind, wird mit knapp einem Viertel aller Antworten (23 %) die Arbeitsstelle genannt. Fasst man die Antwortmöglichkeiten Behörden, Universität und Schule als öffentliche Einrichtungen zusammen, so wurde ca. ein Drittel der befragten Benutzer von diesen auf das Archiv aufmerksam gemacht (34%). Aufgrund der klassischen Mittel der Öffentlichkeitsarbeit wie Schilder, Veranstaltungen, Medien und Plakate erlangten 14 % der Archivbesucher im Befragungszeitraum Kenntnis von der Einrichtung. Auch der private Bereich – Freunde, Familie, Bekannte – spielt mit ca. einem Zehntel aller Angaben eine relevante Rolle. Obwohl das Internet im Fragebogen nicht als konkrete Antwortmöglichkeit angegeben war, ist davon auszugehen, dass sich die Antworten unter „Sonstiges“ vor allem darauf beziehen. Da sich knapp ein Fünftel der Benutzer hier zuordnete, ist davon auszugehen, dass die Internetpräsenz wichtig ist. Bei dieser Frage wurden teilweise mehrere Antworten angekreuzt, was zeigt, dass die Benutzer auch über mehrere Kanäle auf das Archiv aufmerksam geworden sind.

Bei dieser Frage machten 4 Personen (2 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Arbeitsstelle	68
Behörden	42
Universität	52
Schule	6
Freunde/Familie/Bekannte	31
Hinweisschild/Aufsteller am Eingang	12
Veranstaltungen/Ausstellungen/Führungen	8
Medien	13
Plakate	7
Sonstiges/Internet	54
Summe	293

2. Wie häufig besuchen Sie das Stadtarchiv im Jahr?

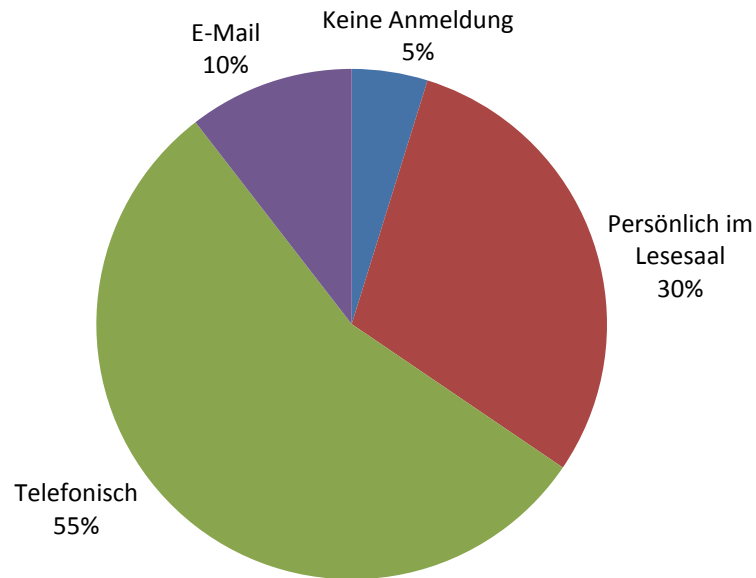


Bei dieser Frage machten 5 Personen (2 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Mehrheit der befragten Archivbenutzer (57 %) hat dieses zum ersten Mal besucht. Mit knapp einem Drittel machen die gelegentlichen Benutzer, die zwei bis fünf mal im Jahr das Archiv besuchen, den zweitgrößten Anteil aus (31 %). Regelmäßige Nutzer, die jährlich öfter als sechs mal in das Stadtarchiv kommen, summieren sich auf den geringsten Anteil. Hierbei handelt es sich um etwas mehr als ein Zehntel aller Befragten (12 %), wobei 13 dieser Personen sogar öfter als zehn mal jährlich das Archiv besuchen. Die Verteilung dieser Besucherzahlen rechtfertigt Überlegungen, inwiefern die Betreuung der Erstbenutzer noch verbessert werden kann. Angestrebt ist die Einrichtung einer regelmäßigen Beratungszeit für die Erstbenutzer, bei der diese Besuchergruppe sich mit ihren Fragen zur Benutzung und Recherche an eine Archivmitarbeiterin wenden kann. Vorteilhaft wäre ein Beratungszeitraum von 10 bis 12 Uhr, weil das Stadtarchiv am Vormittag am meisten frequentiert wird. Zusätzlich ist festzulegen, welche/r Mitarbeiter/in dauerhaft mit der Beratung zu betreuen ist, um Wechsel und Unregelmäßigkeiten zu vermeiden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Erstbenutzer	123
2 bis 5 mal	67
6 bis 10 mal	12
Öfter als 10 mal	13
Summe	215

3. Haben Sie sich zu Ihrem heutigen Besuch angemeldet?

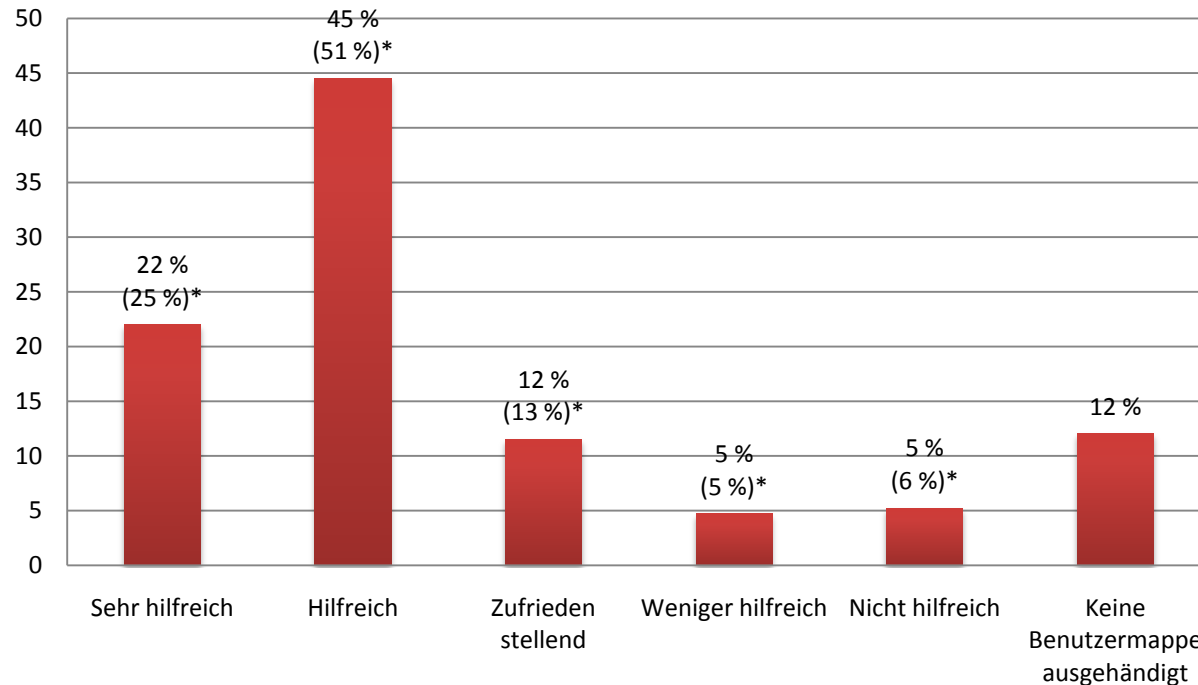


Bei dieser Frage machte 1 Person keine Angabe.

Anmerkung: Die Anmeldung im Stadtarchiv findet zum überwiegenden Teil telefonisch statt (55 %). Allerdings wählt auch ein relativ großer Teil der Benutzer die persönliche Anmeldung im Lesesaal; diese Möglichkeit nannte knapp ein Drittel aller Archivbesucher (30 %). Einige der Befragten (8 Personen) nutzen die telefonische wie auch die persönliche Anmeldung. Dass sich ein Zehntel der Benutzer per E-Mail für den Besuch im Archiv angemeldet hat, zeigt, dass dieser Bereich zwar eine Rolle spielt, diese allerdings noch ausbaufähig ist – gerade vor dem Hintergrund, dass telefonische und persönliche Anmeldeverfahren über das Lesesaalpersonal erfolgen müssen, was sich negativ auf den Geräuschpegel im Lesesaal auswirkt und letztlich dazu führt, dass sich andere Archivbenutzern in ihren Recherchen und Arbeiten gestört fühlen. Weitere schriftliche Anmeldeverfahren über Fax oder Brief wurden von den Befragten nicht genutzt.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Keine Anmeldung	11
Persönlich im Lesesaal	68
Telefonisch	126
E-Mail	24
Fax	0
Post (Brief, Karte)	0
Summe	229

4. a Wie hilfreich war die Benutzermappe, die Ihnen bei der Erstbenutzung des Archivs ausgehändigt wurde?



Anmerkung: Die Benutzung im Archiv soll immer auch von der Ausgabe einer einführenden Benutzermappe begleitet werden. Wie das Ergebnis zeigt, haben immerhin etwas mehr als ein Zehntel (12 %) der Personen, die sich zu dieser Frage äußerten, keine Mappe erhalten. Wer jedoch die Mappe ausgehändigt bekommen hat, beurteilt sie zu einem deutlich überwiegenden Teil auch positiv. Annähernd drei Viertel der Befragten äußerten, dass die Benutzermappe sehr hilfreich bzw. hilfreich war. Zu einer eher negativen Einschätzung kam dennoch etwa ein Zehntel der Archivbesucher, was zeigt, dass hier noch Verbesserungsbedarf besteht. Konkrete Hinweise dazu, was die Benutzer noch in der Mappe vermissen, finden sich in den Antworten der offenen Frage 4.b.

*Bei der Berechnung der Prozentwerte innerhalb der Klammern wurden Benutzer, denen keine Mappe ausgegeben wurde, nicht berücksichtigt.

Bei dieser Frage machten 29 Personen (13 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr hilfreich	42
Hilfreich	85
Zufrieden stellend	22
Weniger hilfreich	9
Nicht hilfreich	10
Keine Benutzermappe ausgehändigt	23
Summe	191

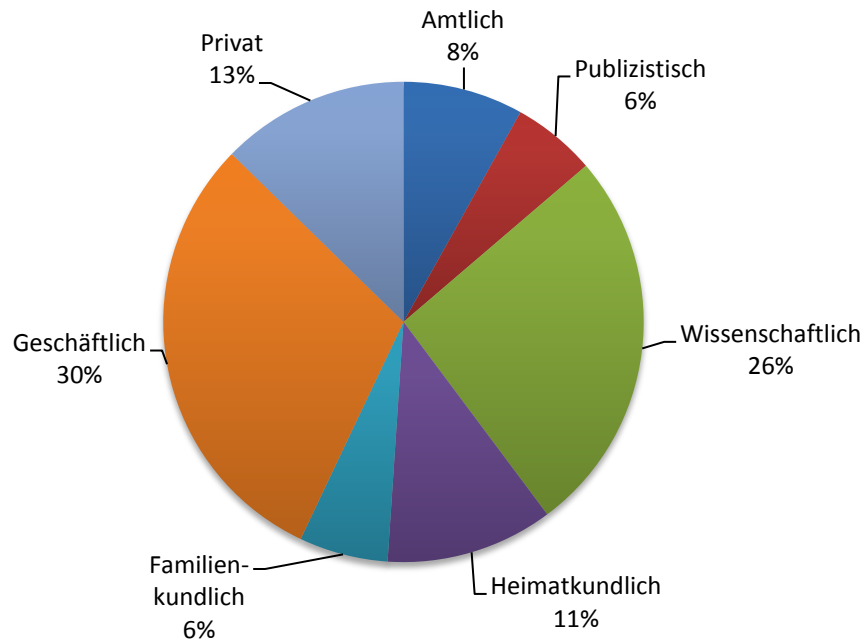
4. b Was vermissen Sie in der Benutzermappe?

Bemerkungen der Benutzer in den Fragebögen:

- keine Erläuterung der Suchmaske
- Details zu alten Handschriften
- Struktur, Inhaltsangabe, Bilder
- korrekte Zuordnung
- Bildmaterial und Zeitungsberichte
- Die Einsichtnahme in die Benutzermappe vor dem 1. Besuch wäre zur Vorabinformation hilfreich. Kann diese auch online abgefragt werden?
- kurze Zusammenfassung
- (gesuchte Unterlagen)
- weiterführender geschichtlicher Hintergrund, und nur in Stichworten und Zahlen
- Brandschutznachweis
- Inhaltsverzeichnis
- Hinweis zu Findmitteln
- Angabe Kosten für Kopie Bauzeichnungen
- Durch die große Auswahl an versch. Medien, Signaturen und Materialkategorien, ist nicht immer sofort ersichtlich, wo der Bestand einzuordnen ist
- Hinweis, wie ich ans gewünschte Material komme, bzw. wie ich Material finde
- Anleitung zum möglichst effektiven Nutzen der Recherche-Computer
- die Aufarbeitung u. Wiederherstellung der Akten, Zeit- u. Preisangaben
- keine Kirchenbücher z. B. Diemitz
- Hinweis auf ??? Bauabschnitte
- Historische Ansichten zur alten Orgel von St. Georgen
- weniger Amtsdeutsch!
- schneller und einfacher bei persönlicher Einführung
- 3 x „nichts“

Anmerkung: Um wiederkehrende Fragen und Kritikpunkte der Archivbenutzer aufzugreifen, könnten die Benutzermappe wie auch die Internetpräsenz um die Rubrik „FAQ“ (Frequently Asked Questions) erweitert werden. Darin könnten auch einige Hinweise oder Probleme, die in den anderen offen formulierten Fragen der Benutzerumfrage genannt werden, aufgenommen werden.

5. Wie ordnen Sie den Zweck Ihrer Benutzung des Stadtarchivs ein? Mehrfachnennung möglich!

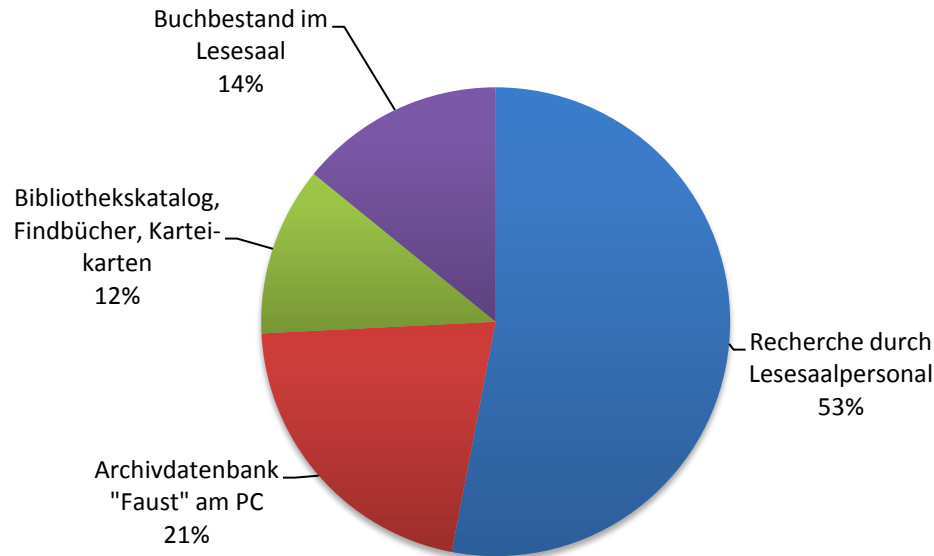


Bei dieser Frage machten 2 Personen (1 %) keine Angabe.

Anmerkung: Bei der nach dem Benutzungszweck der Archivbesucher zeigt sich, dass dieser zu einem überwiegenden Teil geschäftlich (30 %) oder wissenschaftlich (26 %) eingeordnet wird. Fasst man die einzelnen Antwortmöglichkeiten unter den beiden Kategorien „privater Benutzungszweck“ und „beruflicher Benutzungszweck“, so stellt sich heraus, dass bei 70 % der Befragten ein professioneller Hintergrund den Archivbesuch begleitet. Die verbleibenden 30 % nennen private, familien- oder heimatkundliche Gründe für ihren Besuch im Stadtarchiv. Da sich fast alle Befragten zu diesem Punkt äußerten, ist von einer hohen Gültigkeit dieser Zuordnungen auszugehen.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Amtlich	23
Publizistisch	16
Wissenschaftlich	74
Heimatkundlich	32
Familienkundlich	17
Geschäftlich	86
Privat	36
Summe	284

6. Welche Recherchemöglichkeiten haben Sie genutzt? Mehrfachnennung möglich!

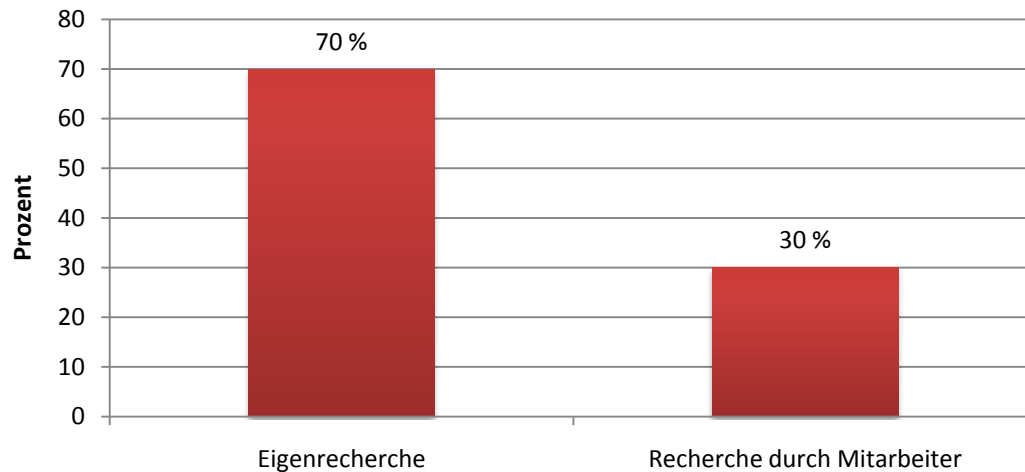


Bei dieser Frage machten 19 Personen (9 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Recherche im Stadtarchiv kann über mehrere Wege erfolgen, weshalb bei der diesbezüglichen Frage auch mehrere Antworten angekreuzt werden konnten. Wie sich herausstellt, wird größtenteils auf die Unterstützung des Lesesaalpersonals zurückgegriffen (53 %). Der Anteil, den die Archivdatenbank „Faust 6“ bei der Recherche ausmacht, liegt bei einem Fünftel. Analoge Recherchemöglichkeiten wie Bibliothekskatalog, Findbücher, Karteikarten und Buchbestand im Lesesaal werden deutlich geringer, aber nicht zu einem unwesentlichen Anteil genutzt. Insgesamt fallen in diesen Bereich ca. ein Viertel aller Antworten. Aus diesen Ergebnissen ist abzulesen, dass der persönliche Kontakt zwischen Lesesaalpersonal und Archivpersonal zusätzlich zur Anmeldung einen großen Raum einnimmt. Auswirkungen auf den Lautstärke- und Unruhepegel im Lesesaal sind aus diesen Gründen unvermeidlich, was wiederum Überlegungen notwendig macht, wie die Eigenrecherche und eine dementsprechende Einführung in die Archivbenutzung weiter gefördert werden kann. Das ist auch gerade deshalb wichtig, weil die Mehrheit der Benutzer einer eigenständigen Recherche den Vorrang einräumt (siehe Frage 7.a).

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Recherche durch Lesesaalpersonal	150
Archivdatenbank "Faust" am PC	60
Bibliothekskatalog, Findbücher, Karteikarten	33
Buchbestand im Lesesaal	40
Summe	283

7. a Welche Art der Recherche bevorzugen Sie?

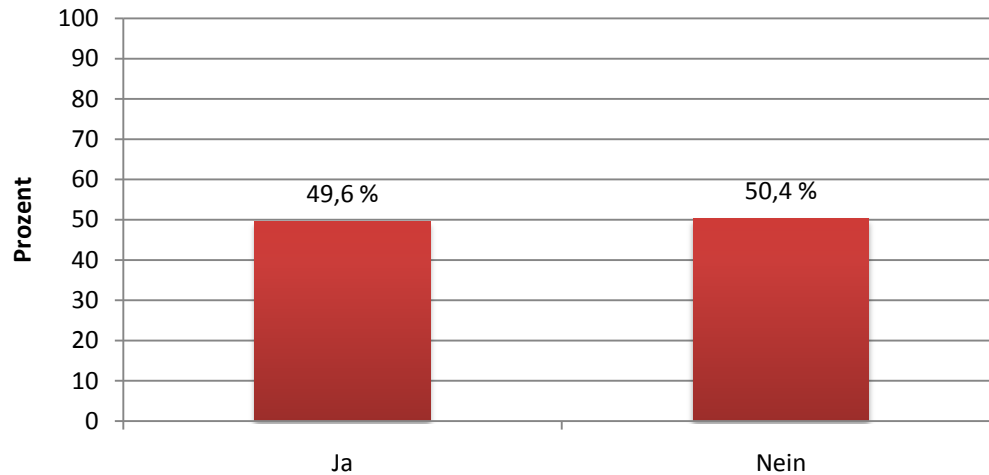


Anmerkung: Obwohl bei der Recherche zum überwiegenden Teil das Lesesaalpersonal unterstützt, bevorzugen mehr als zwei Drittel der befragten Archivbenutzer eine selbständige Recherche (70 %). Da wie in Frage 6 gezeigt, über das Hauptrecherchemittel „Faust 6“ tatsächlich aber nur ein Fünftel der Recherchen durchgeführt wurden, lässt eine bessere Einführung in die Anwendung des Programms notwendig erscheinen. Überlegungen gehen dahin, den Einführungsablauf zu ändern und feste Zeiten einzurichten, zu denen Erstbenutzer einen Archivar zu Fragen der Archivbenutzung ansprechen können.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Eigenrecherche	142
Recherche durch Mitarbeiter	61
Summe	203

Bei dieser Frage machten 17 Personen (8 %) keine Angabe.

7. b Sind Sie bereit, mehr für die Mitarbeiterrecherche zu bezahlen?

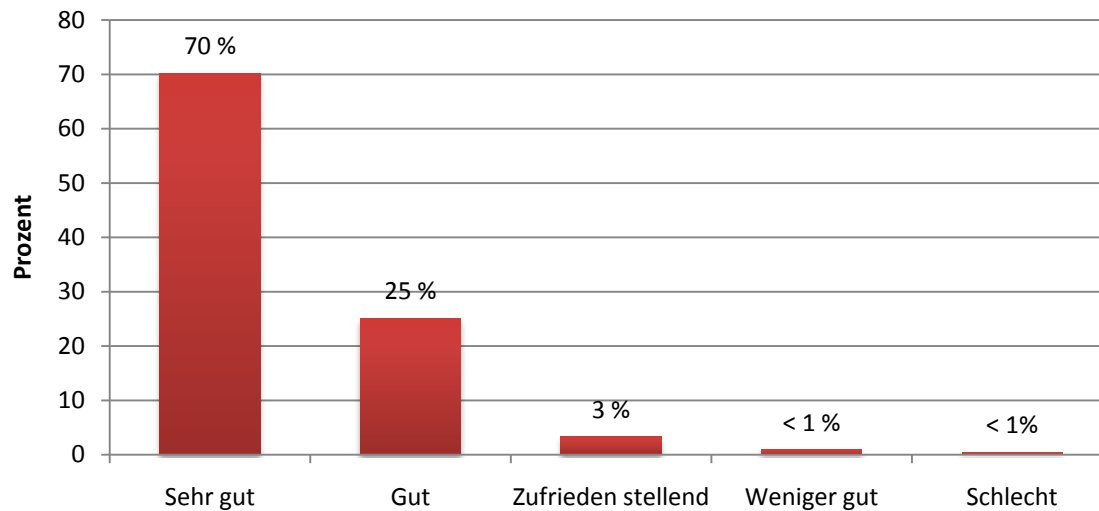


Anmerkung: Bei der Frage, ob die Benutzer bereit wären, mehr für die Recherche durch Mitarbeiter des Stadtarchivs zu bezahlen, ist keine Tendenz abzulesen. Die Bereitschaft mehr zu bezahlen, signalisierten 70 Personen, wohingegen sich 71 Personen negativ äußerten. Etwas mehr als ein Drittel aller befragten Benutzer ließ diese Teilfrage unbeantwortet.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Ja	70
Nein	71
Summe	141

Bei dieser Frage machten 79 Personen (36 %) keine Angabe.

8. a Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Archivpersonals? (Lesesaalaufsicht)

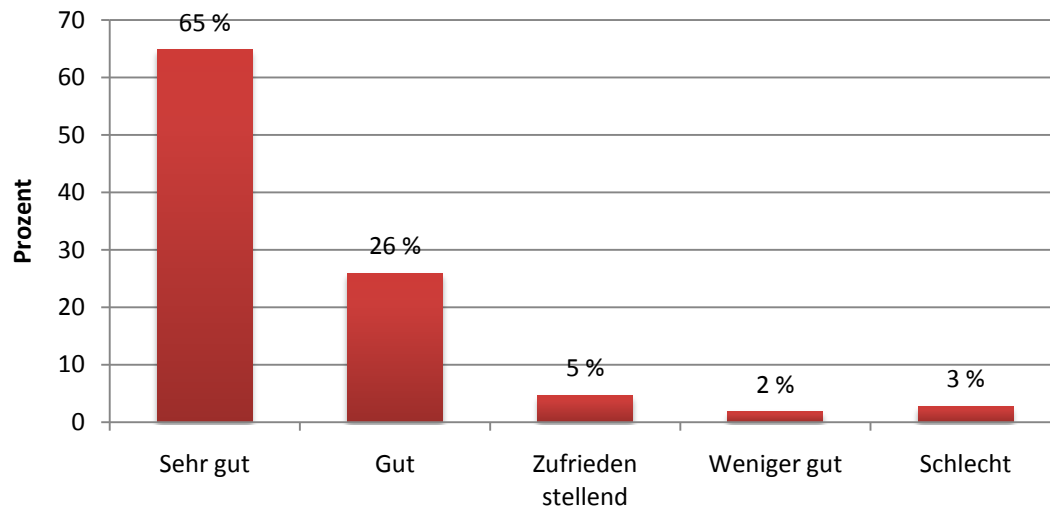


Bei dieser Frage machten 9 Personen (4 %) keine Angabe.

Anmerkung: Hinsichtlich der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft erhält das Personal im Lesesaal eine sehr positive Beurteilung der befragten Benutzer – 95 % der Befragten, die sich zu dieser Frage äußerten, wählten die Antworten „sehr gut“ und „gut“, wobei sich mehr als zwei Drittel sogar im „sehr guten“ Bereich befinden. Von den 211 Fragebögen wurden nur in insgesamt 3 negative Antwortmöglichkeiten ausgewählt.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	148
Gut	53
Zufrieden stellend	7
Weniger gut	2
Schlecht	1
Summe	211

8. a Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Archivpersonals? (andere Mitarbeiter)

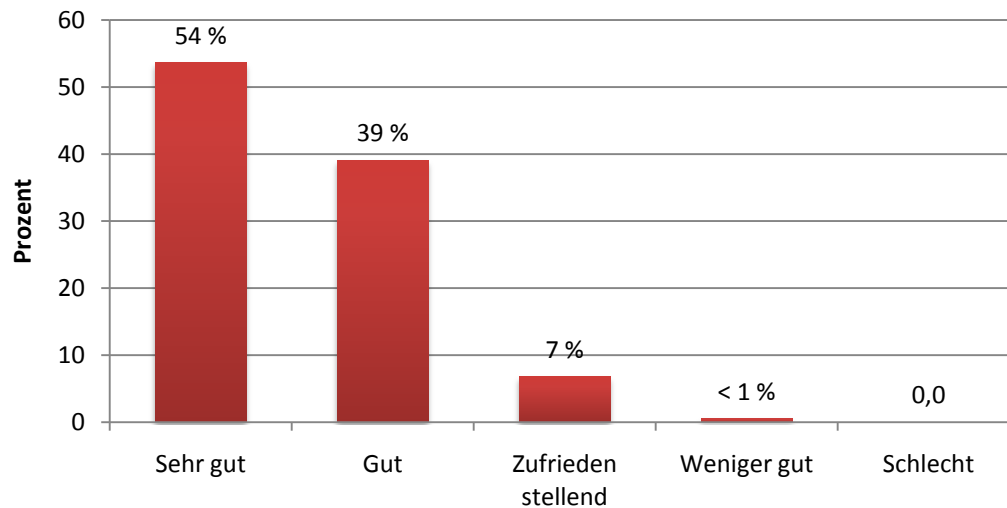


Bei dieser Frage machten 112 Personen (51 %) keine Angabe.

Anmerkung: Auch die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Archivmitarbeiter wird von mehr als 90 % als „sehr gut“ und „gut“ eingeschätzt. Da sich bei dieser Frage sicherlich nur die Benutzer äußerten, die auch Kontakt zu Nicht-Lesesaalpersonal hatten, bleibt ca. die Hälfte der Fragebögen an dieser Stelle unausgefüllt. Möglich ist auch, dass die Unterscheidung zwischen Lesesaalpersonal und anderen Mitarbeitern nicht für jeden Benutzer offensichtlich ist und deshalb hier keine Antwort gegeben wurde. Vergleicht man die Ergebnisse mit der vorangehenden Frage (Lesesaalpersonal), so haben sich hier zwei Personen mehr negativ geäußert – drei Personen meinten, dass Höflichkeit und Hilfsbereitschaft „schlecht“ wären und zwei weitere kamen zu dem Urteil „weniger gut“. In der Gesamtbeurteilung schneidet das Personals also sehr gut ab und die Zufriedenheit mit Höflichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter pegelt sich – bis auf wenige Ausnahmen – auf einem sehr hohen Niveau ein.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	70
Gut	28
Zufrieden stellend	5
Weniger gut	2
Schlecht	3
Summe	108

8. b Wie schätzen Sie die fachliche Kompetenz des Archivpersonals ein? (Lesesaalaufsicht)

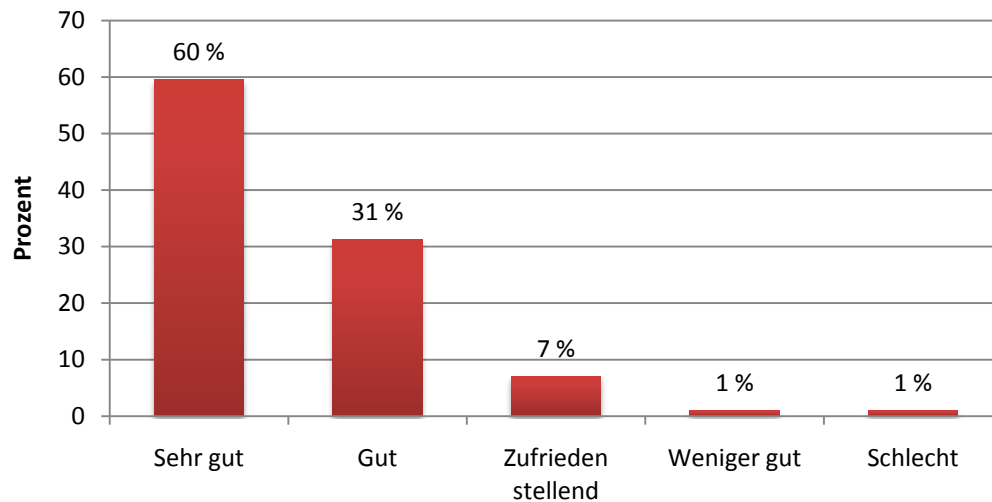


Bei dieser Frage machten 29 Personen (13 %) keine Angabe.

Anmerkung: Auch in Bezug auf die fachliche Kompetenz fällt das Gesamturteil für das Lesesaalpersonal sehr positiv aus. In 193 Fragebögen fanden sich insgesamt 178 „sehr gute“ bis „gute“ Beurteilungen, wobei etwas mehr als die Hälfte (54 %) sogar zu einer sehr guten Einschätzung kommt. In den negativen Bereich fällt nur eine Antwort in der Kategorie „weniger gut“. Die fachliche Kompetenz des Lesesaalpersonals wird von niemandem als „schlecht“ eingeordnet.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	103
Gut	75
Zufrieden stellend	13
Weniger gut	1
Schlecht	0
Summe	192

8. b Wie schätzen Sie die fachliche Kompetenz des Archivpersonals ein? (andere Mitarbeiter)

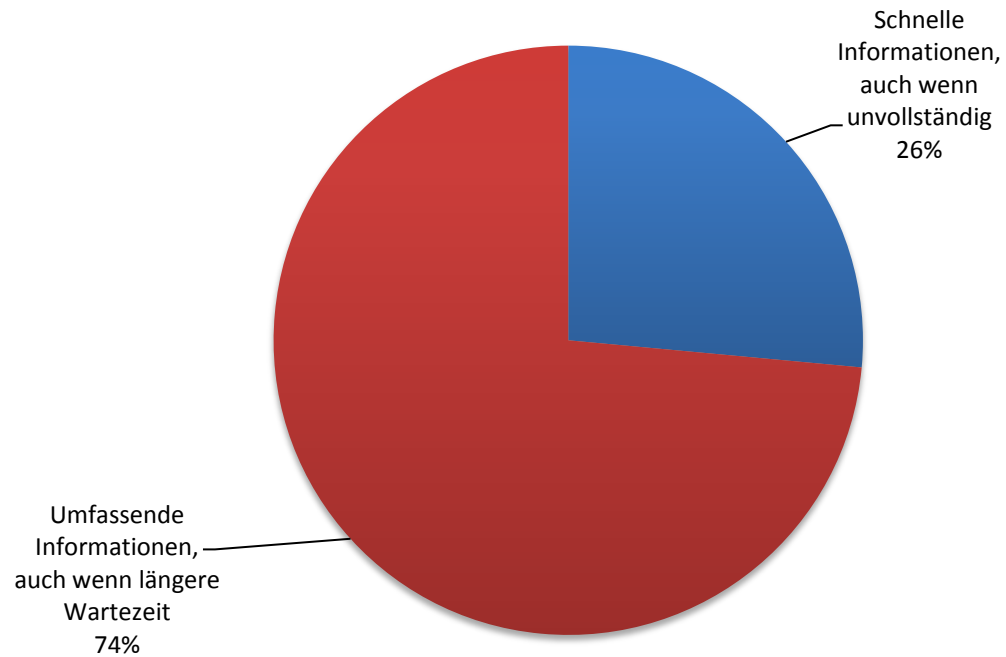


Bei dieser Frage machten 120 Personen (55 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die fachliche Kompetenz anderer Mitarbeiter des Stadtarchivs wird ebenfalls von den Benutzern sehr positiv gesehen. Von den 99 Personen, die diese Teilfrage beantworteten, meinten 91 %, dass die fachliche Kompetenz „sehr gut“ und „gut“ wäre, wobei eine deutliche Mehrheit von 60 % sich sogar für die „sehr gute“ Einschätzung entschied. Im Negativbereich sind demgegenüber nur zwei Antworten zu verzeichnen. Wie auch bei Frage 8. b blieb ein großer Anteil der Fragebögen an dieser Stelle unausgefüllt (55 %), was auf die Gründe mangelhafte Urteilskraft (da kein Kontakt bestand) oder schwierige Unterscheidung zwischen Lesesaal- und anderem Archivpersonal zurückzuführen ist. Zusammenfassend betrachtet schneidet das gesamte Personal in der fachlichen Wahrnehmung der Benutzer also außerordentlich gut ab, was darauf schließen lässt, dass den Erwartungen der Benutzer an die Betreuung durch die Angestellten im Archiv in hohem Maße entsprochen wird und dieses einen positiven Eindruck hinterlassen hat.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	59
Gut	31
Zufrieden stellend	7
Weniger gut	1
Schlecht	1
Summe	99

9. Was ist Ihnen bei Ihrer Anfrage im Archiv wichtiger?

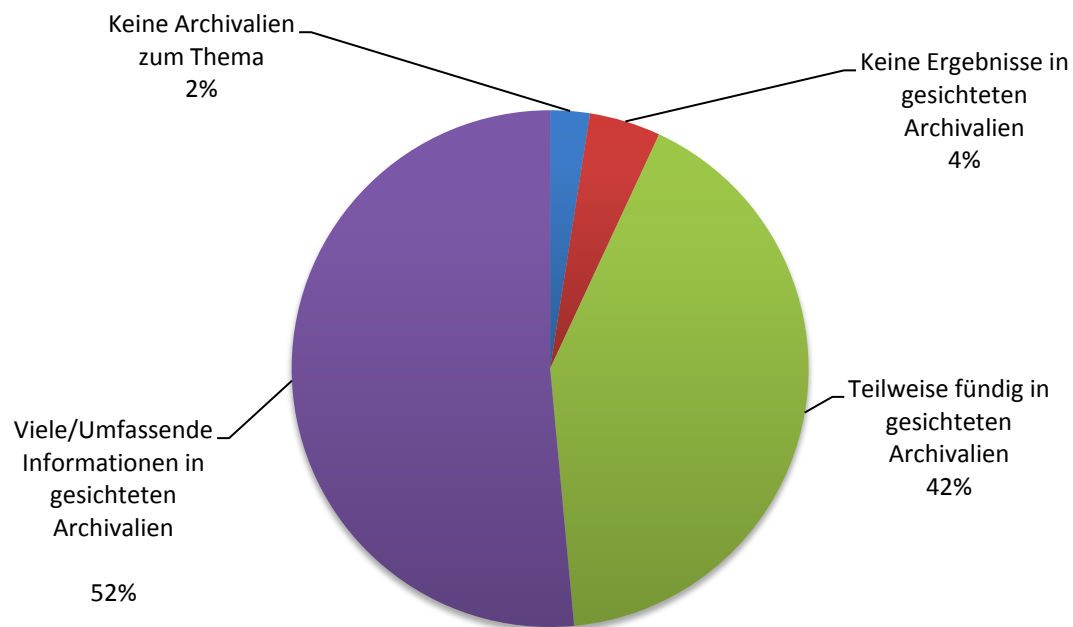


Anmerkung: Fragt man nach der Priorität, die die Archivbenutzer bei Ihrer Anfrage setzen, so stellt sich eindeutig heraus, dass umfassende Informationen bevorzugt werden, auch wenn das mit längeren Wartezeiten verbunden ist. Knapp drei Viertel der Befragten machen diese Zuordnung (74 %). Allerdings gibt es auch eine nicht irrelevante Gruppe von Benutzern, die schnelle Informationen bevorzugen, auch wenn das der Vollständigkeit oder dem Umfang abträglich sein kann. Von den befragten Benutzern im Stadtarchiv wählten 26 % diese Antwortmöglichkeit aus.

Bei dieser Frage machten 16 Personen (7 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Schnelle Informationen, auch wenn unvollständig	54
Umfassende Informationen, auch wenn längere Wartezeit	150
Summe	204

10. War Ihre Anfrage/Recherche im Stadtarchiv erfolgreich?

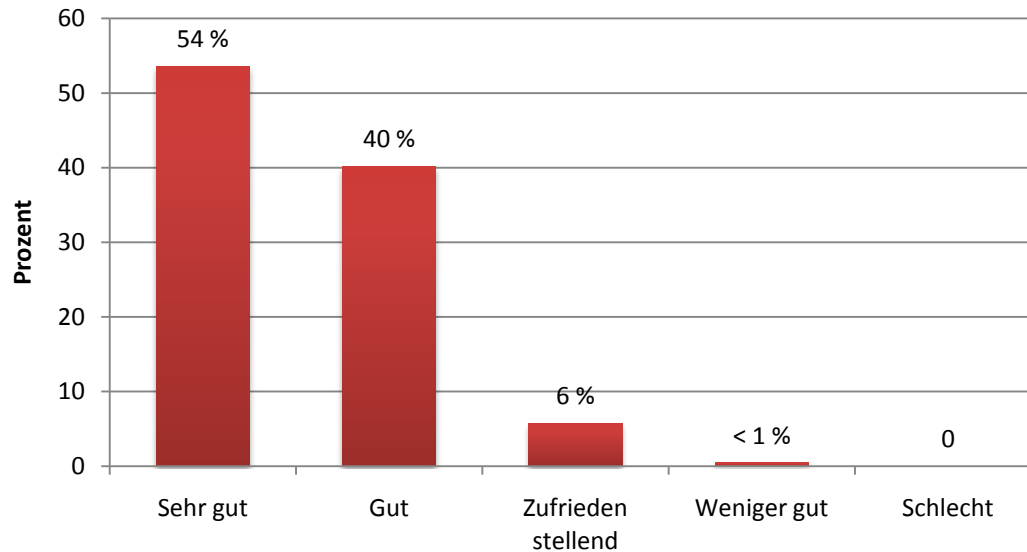


Anmerkung: Die Einschätzung des Erfolgs der Anfrage bzw. des Besuchs im Archiv ist insgesamt positiv zu bewerten, da von 202 befragten Personen immerhin 188 fündig werden konnten (94 %). Etwas mehr als die Hälfte (52 %) fanden sogar viele bzw. umfassende Informationen in den gesichteten Archivalien; 42 % wurden teilweise fündig. Gänzlich ohne Ergebnisse gingen deutlich weniger als 10% aller Nutzer aus dem Archiv – in absoluten Zahlen waren das 16 Personen. Das Ergebnis dieser Frage bestätigt den Erfolg und die Qualität der Leistungen des Stadtarchivs und bestätigt, dass die Erwartungen der Benutzer mit den tatsächlichen Ergebnissen aus ihrer Archivrecherche in hohem Maße übereinstimmen.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Im Archiv waren leider keine Archivalien zu meinem Thema zu finden.	5
In den gesichteten Archivalien konnte ich nicht fündig werden.	9
In den gesichteten Archivalien konnte ich nur teilweise fündig werden.	84
In den gesichteten Archivalien konnte ich viele/umfassende Informationen finden.	104
Summe	202

Bei dieser Frage machten 18 Personen (8 %) keine Angabe.

11. a Wie beurteilen Sie die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?



Bei dieser Frage machten 11 Personen (5 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die hohe Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv ist an den mehrheitlich positiven Antworten ablesbar – 94 % fallen in den Bereich sehr gut bis gut. Nur 12 Personen von 209 Befragten schätzten die Arbeitsatmosphäre zufrieden stellend ein und 1 Person äußerte sich negativ, indem die Antwort „weniger gut“ angekreuzt wurde. Niemand meint, dass die Arbeitsatmosphäre schlecht wäre. Konkrete Kritikpunkte zur Arbeit im Archiv bzw. Lesesaal konnten in der nachfolgenden offen gehaltenen Teilfrage benannt werden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	112
Gut	84
Zufrieden stellend	12
Weniger gut	1
Schlecht	0
Summe	209

11. b Was stört die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?

Was mehrfach bemängelt wurde:

- 21 Äußerungen zu unangenehmer Geräuschkulisse (Verhalten anderer Benutzer; Gespräche zwischen Benutzern und Lesesaalaufsicht; Telefonate; Raumakustik; 1 x Mikrofilmscanner)
- 3 Äußerungen zur Raumtemperatur (Kälte) + 2 Angaben bei Frage 14 (Wünsche, Vorstellungen, Kritik der Benutzer)

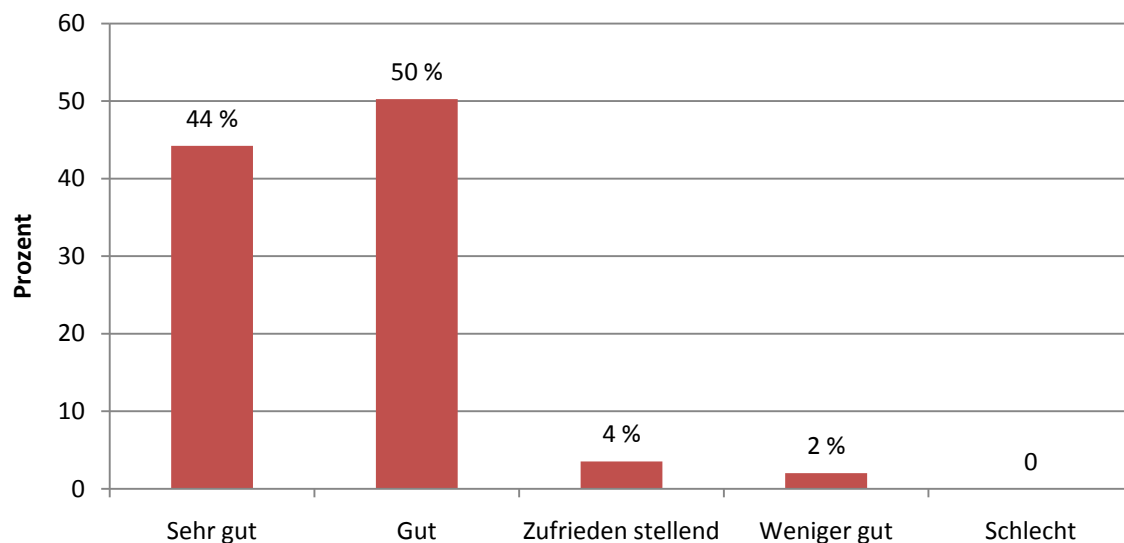
Weitere Anmerkungen aus den Fragebögen:

- bei bestellten Objekten wurde am Tag der Bereitstellung Fotoerlaubnis von Frau ... mit fadenscheinigen Gründen versagt.
- Es wäre schön, wenn das Archiv von jemanden geleitet würde, der sich mit den Archivalien wirklich auskennt.
- Stühle zu hart
- Kein Kopierer [im Lesesaal]
- Wartezeit auf Großkopien
- zu wenig PC's
- Umgang mit Faust gestaltet sich schwierig (2x)
- die Betreuung der Arbeiten - Kopierarbeiten. Es wäre günstig dabei zu sein, optimale Auswahl
- die Handschuhe sind sehr groß, damit kann man schlecht umblättern
- als Familienforscher fühle ich mich als "lästiger" Benutzer
- ausgezeichnete Arbeitsbedingungen

Anmerkung: Obwohl die Arbeitsatmosphäre im Archiv sehr gute Noten erhält, machten rund 18 % aller Personen, die an der Benutzerumfrage teilnahmen, auch konkrete Angaben, was bei der Arbeit im Archiv als störend empfunden wird. Während einige Antworten nur von einzelnen Befragten genannt werden („zu wenig PC's“, „kein Kopierer“, „Stühle zu hart“), gibt es vor allem hinsichtlich der Geräuschkulisse im Lesesaal wiederholt kritische Äußerungen (von 21 Personen). Diese beziehen sich zum Beispiel darauf, dass Gespräche und Telefonate des Lesesaalpersonals aber auch das Verhalten anderer Benutzer zu einer unangenehmen Lautstärke im Lesesaal führen. Während die Telefonate, die die Mitarbeiter entgegen nehmen müssen, nur schwer zu vermeiden sind, können Benutzer, deren Gespräche oder Telefonate zu Unruhe führen, freundlich auf die erforderliche Ruhe hingewiesen werden. Auch wenn hierfür im Nachgang zur ersten Benutzerumfrage Schilder an den Säulen angebracht wurden, kann je nach Situation auch ein persönlicher Hinweis angebracht sein. Zusätzlich zu der Lautstärke wurde von fünf Personen die Raumtemperatur, welche als zu kalt empfunden wurde, bemängelt.

12. Wie beurteilen Sie als Archivbenutzer die folgenden Dienstleistungen?

Anmeldevorgang / Anmeldeformalitäten

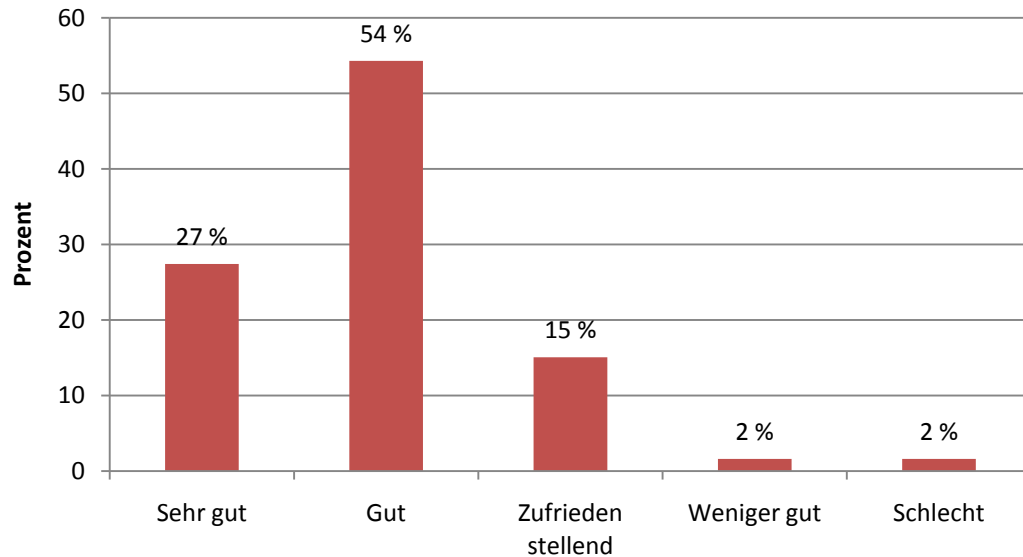


Anmerkung: Der Anmeldevorgang bzw. die Anmeldeformalitäten werden von fast allen Benutzern des Archivs, die sich zu dieser Frage äußerten, als „sehr gut“ bis „gut“ befunden (94 %), wobei im guten Bereich ca. die Hälfte aller Antworten liegt. Es bestehen also noch Verbesserungsmöglichkeiten, um noch mehr Benutzer zu einer sehr guten Einschätzung zu bewegen. Im negativen Bereich beurteilen gerade einmal 4 Personen die Anmeldung „weniger gut“ (2 %) und niemand beurteilt den Vorgang „schlecht“. Auch „zufrieden stellend“ kreuzte mit 7 Personen (4 %) ein deutlich geringer Anteil an.

Bei dieser Teilfrage machten 21 Personen (10 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	88
Gut	100
Zufrieden stellend	7
Weniger gut	4
Schlecht	0
Summe	199

Einführung in die Benutzung des Archivs

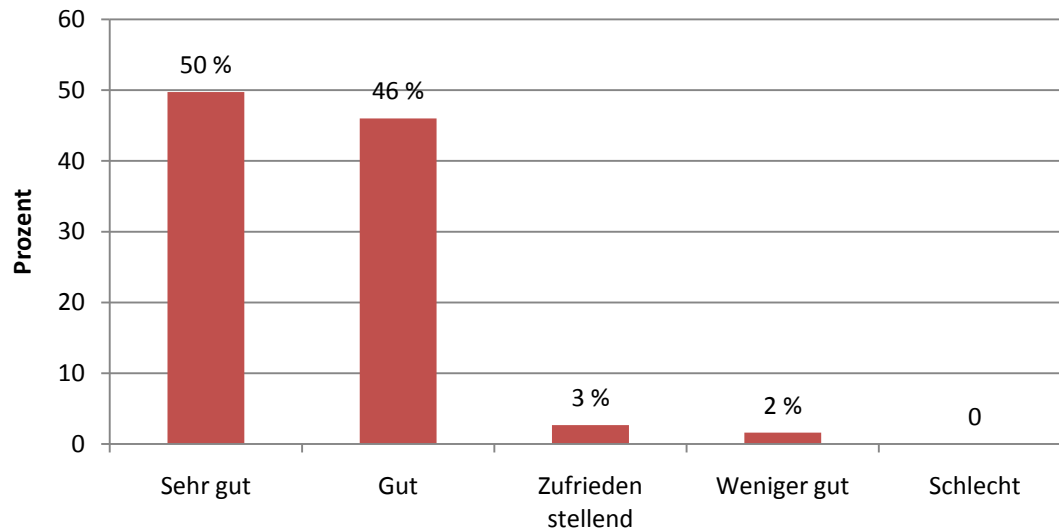


Bei dieser Teilfrage machten 34 Personen (15 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Einführung in die Benutzung des Archivs wird von einer großen Mehrheit der befragten Archivbesucher positiv befunden (81 %), wobei mehr als die Hälfte aller Befragten (54 %) zu einem guten Urteil kommt und etwas mehr als ein Viertel (27 %) sich hier „sehr gut“ aufgehoben fühlt. Ein nicht unwesentlicher Anteil von 15 % äußert sich allerdings nur „zufrieden stellend“ und 6 Personen (4 %) sind nicht mit der Benutzungseinführung zufrieden. Hier gibt es also noch deutlichen Verbesserungsbedarf, was unter anderem durch die Einführung der Erstbenutzer-Beratungszeiten umgesetzt werden kann. Da die Mehrheit der Archivbesucher zu der Kategorie der Erstbenutzer zählt, kann eine verbesserte, individuelle Einführung auch bei dieser Frage zu noch positiveren Ergebnissen führen. Ein nicht unwesentlicher Anteil von 15 % ließ diese Frage unbeantwortet, was u.a. annehmen lässt, dass bei diesen entweder keine Einführung stattgefunden hat, dass es sich um regelmäßige Benutzer handelt oder dass der Frage keine Bedeutung zugemessen wurde.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	51
Gut	101
Zufrieden stellend	28
Weniger gut	3
Schlecht	3
Summe	186

Bestellung von Archivalien

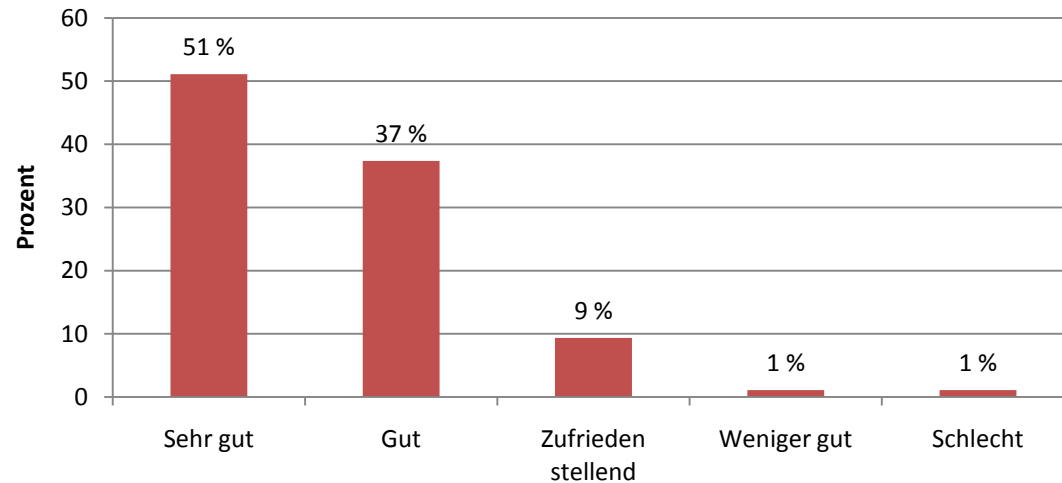


Anmerkung: Auch die Bestellung von Archivalien erhält von fast allen Befragten ein positives Urteil, wobei die Hälfte der Benutzer sehr zufrieden ist. Von 187 Personen, die sich hier äußerten, fanden gerade drei die Bestellung „weniger gut“ (2 %) und 5 „zufrieden stellend“ (3%). Die Antworten zeigen, dass die Archivmitarbeiter hier sehr gute Arbeit leisten. Wie bei der vorangegangenen Frage, machten auch hier 15 % der befragten Benutzer keine Angabe.

Bei dieser Teilfrage machten 33 Personen (15 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	93
Gut	86
Zufrieden stellend	5
Weniger gut	3
Schlecht	0
Summe	187

Verfahren der Bereitstellung von Archivalien (Dauer, Aushebezeiten)

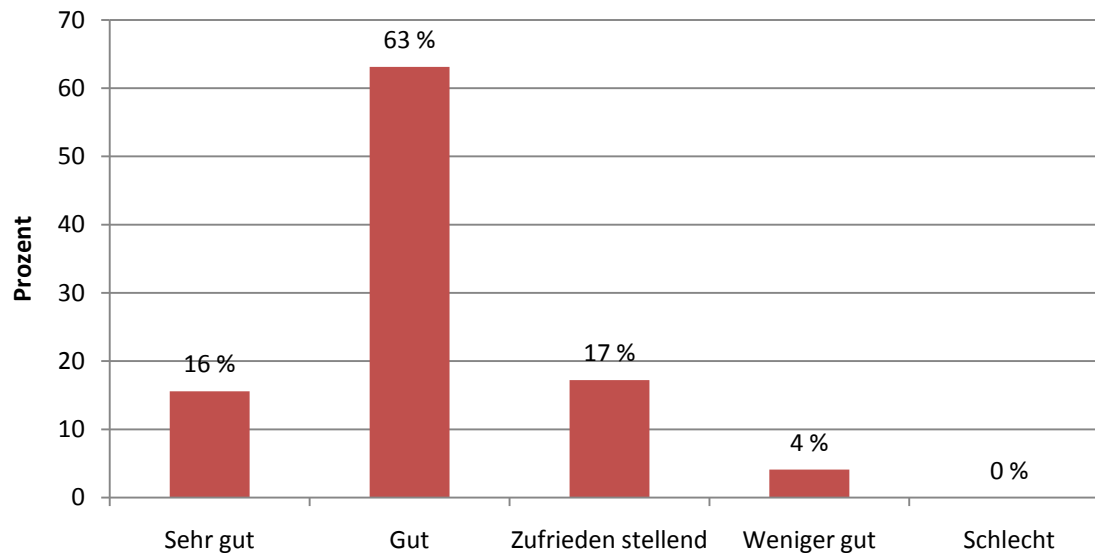


Bei dieser Teilfrage machten 38 Personen (17 %) keine Angabe.

Anmerkung: Ähnlich wie die Bestellung der Archivalien wird auch das Verfahren zur Bereitstellung der Archivalien in Bezug auf die Dauer bzw. Aushebezeiten insgesamt sehr positiv beurteilt. Während sich hier mit 51 % mehr als die Hälfte „sehr gut“ äußerten, kamen 37 % zu einem „guten“ Urteil. Dass allerdings 17 Personen meinten (9 %), dass diese Verfahren „zufrieden stellend“ wären und insgesamt 4 Personen „weniger gut“ und „schlecht“ ankreuzten, zeigt, dass hier noch Verbesserungsbedarf besteht. Es handelt sich also um mehr als 10 %, die noch nicht ganz mit den Bereitstellungsverfahren für die Archivalien zufrieden sind. Etwas weniger als ein Fünftel aller Befragten äußerte sich bei dieser Frage nicht. Möglicherweise hatten einige aus dieser Gruppe zum Zeitpunkt der Befragung keine Archivalien bestellt und / oder noch keine Erfahrung mit diesem Vorgang.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	93
Gut	68
Zufrieden stellend	17
Weniger gut	2
Schlecht	2
Summe	182

Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen (Dauer)

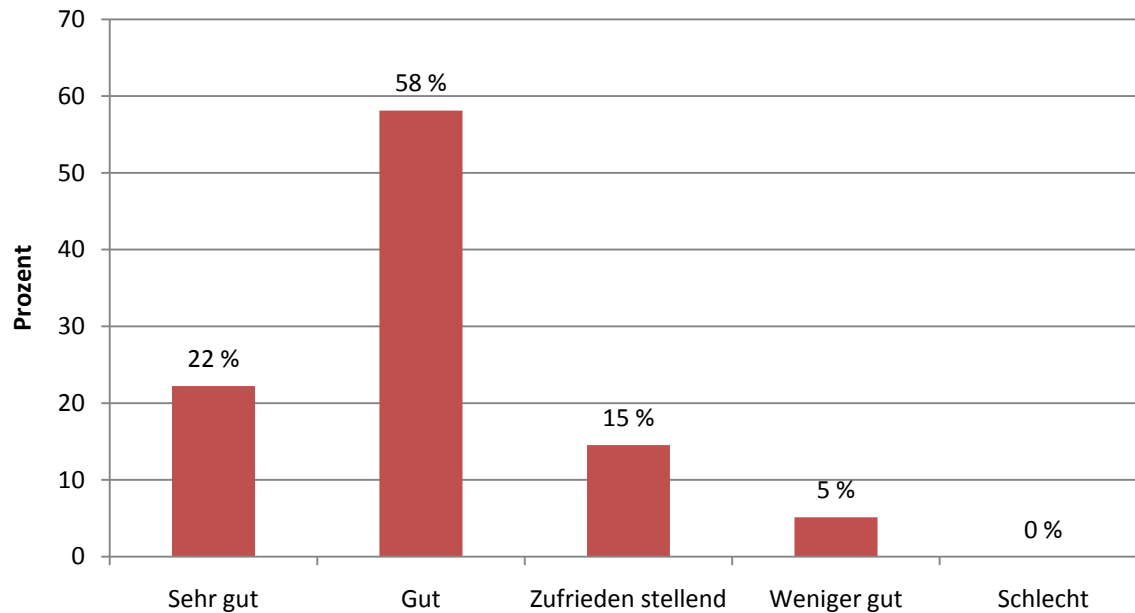


Bei dieser Teilfrage machten 98 Personen (45 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Tendenz der Antworten bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Dauer für die Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen ist deutlich weniger positiv als bei den vorangegangenen Fragen zu den einzelnen Dienstleistungen. Dass sich knapp die Hälfte aller Befragten nicht äußerte (45 %) lässt annehmen, dass die Mehrheit dieser Personen diese Dienstleistungen sicherlich auch nicht nachgefragt hat. Von den Befragten, die dieses Angebot tatsächlich auch in Anspruch genommen haben, fand ein vergleichsweise geringer Teil von 16 % die Fertigstellungsdauer „sehr gut“. Annähernd zwei Drittel (63 %) meinten allerdings, dass diese „gut“ sei. Wenn es auch keine Angabe in der Kategorie „schlecht“ gab, so zeigen doch die Antworthäufigkeiten „zufrieden stellend“ mit 17 % und „weniger gut“ mit 4 % (5 Personen), dass auch hier noch Handlungsbedarf besteht, um die Bereitstellungsdauer zu verkürzen.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	19
Gut	77
Zufrieden stellend	21
Weniger gut	5
Schlecht	0
Summe	122

Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen

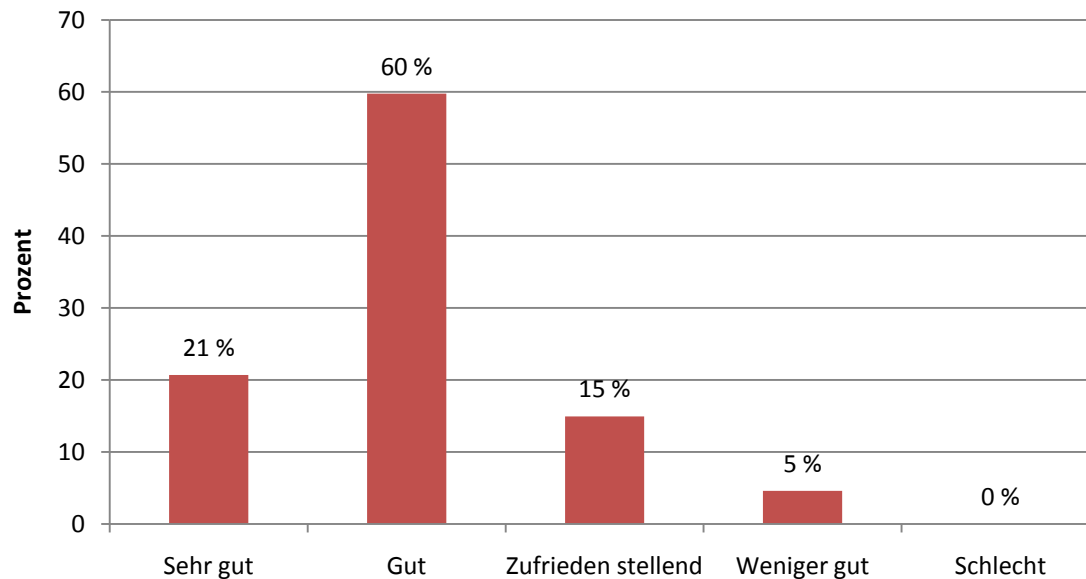


Bei dieser Teilfrage machten 103 Personen (47 %) keine Angabe.

Anmerkung: Mit geringen Verschiebungen im Vergleich zur vorherigen Frage nach der Dauer der Fertigstellung sieht die Verteilung der Antworten zur Qualität der Kopien, Reproduktionen und Digitalisierungen ähnlich aus. Somit beurteilt etwas mehr als ein Fünftel der Befragten die Qualität als „sehr gut“ (22 %), während annähernd drei Fünftel zu dem Urteil „gut“ kommt – insgesamt sind demnach 80 % derjenigen, die das Angebot wahrnahmen, sehr zufrieden mit der Qualität der Arbeiten. Im negativen Bereich finden sich 5 % der Antworten – 6 Personen äußerten sich „weniger gut“. Eine beachtliche Anzahl von 17 Personen (15 %) beurteilte die Qualität als „zufrieden stellend“. Wie die Antworten zeigen, sind also auch in diesem Bereich weitere Verbesserungen erstrebenswert. So müsste eine bessere Aufklärung der Benutzer über generelle technische Möglichkeiten und Einschränkungen erfolgen. Außerdem soll durch zukünftige Einsatz des „Bookeye“-Gerätes zum Scannen von Dokumenten soll eine Qualitätssteigerung erreicht werden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	26
Gut	68
Zufrieden stellend	17
Weniger gut	6
Schlecht	0
Summe	117

Digitaler Bestand des Archivs (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel)

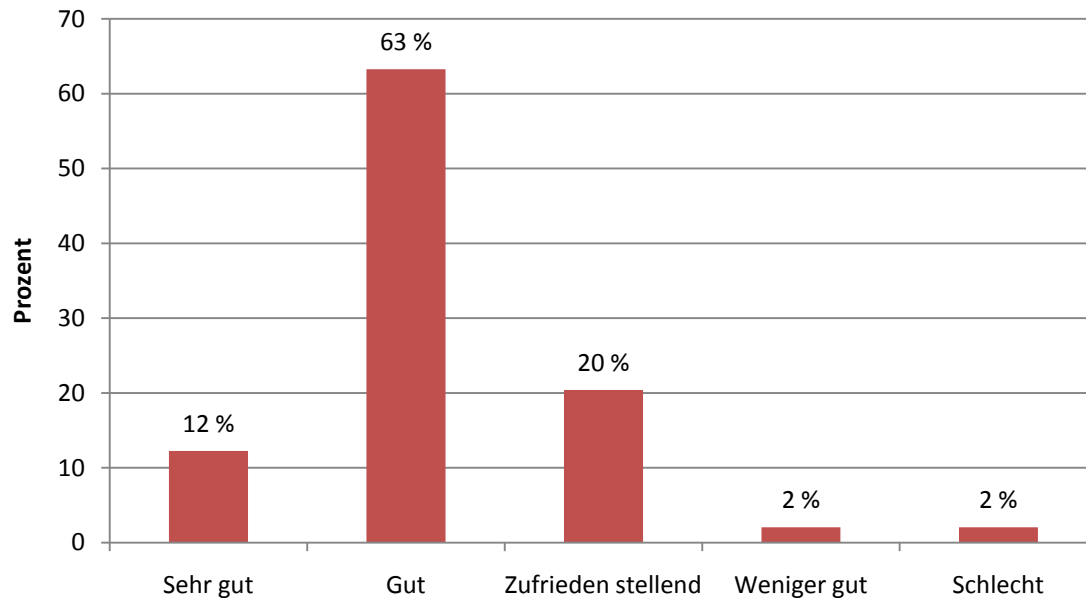


Bei dieser Teilfrage machten 133 Personen (60 %) keine Angabe.

Anmerkung: Obwohl sich zur Frage nach dem digitalen Bestand (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel) mehr als die Hälfte der Befragten (60 %) nicht geäußert hat, sind die Angaben der 133 Personen, die hier ein Urteil abgaben, relevant – vor allem vor dem Hintergrund, dass die Erweiterung des digitalen Bestandes ein wichtiges und stetiges Anliegen des Stadtarchivs ist (z.B. durch die vollständige Digitalisierung der Fotosammlung). Insgesamt ist bei den Antworten zum digitalen Bestand eine positive Tendenz zu verzeichnen, da ca. 80 % der Antworten im Bereich „sehr gut“ bis „gut“ zu verorten sind. Potenziellen Verbesserungsbedarf dürfte ein Fünftel der Befragten sehen, von denen 15 % das Urteil „zufrieden stellend“ abgaben und 5 % (4 Personen) den digitalen Bestand für „weniger gut“ befanden. Zu einem schlechten Urteil kam allerdings niemand der Benutzer, die diese Frage beantworteten.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	18
Gut	52
Zufrieden stellend	13
Weniger gut	4
Schlecht	0
Summe	87

Geburtstags- und Jubiläumszeitungen

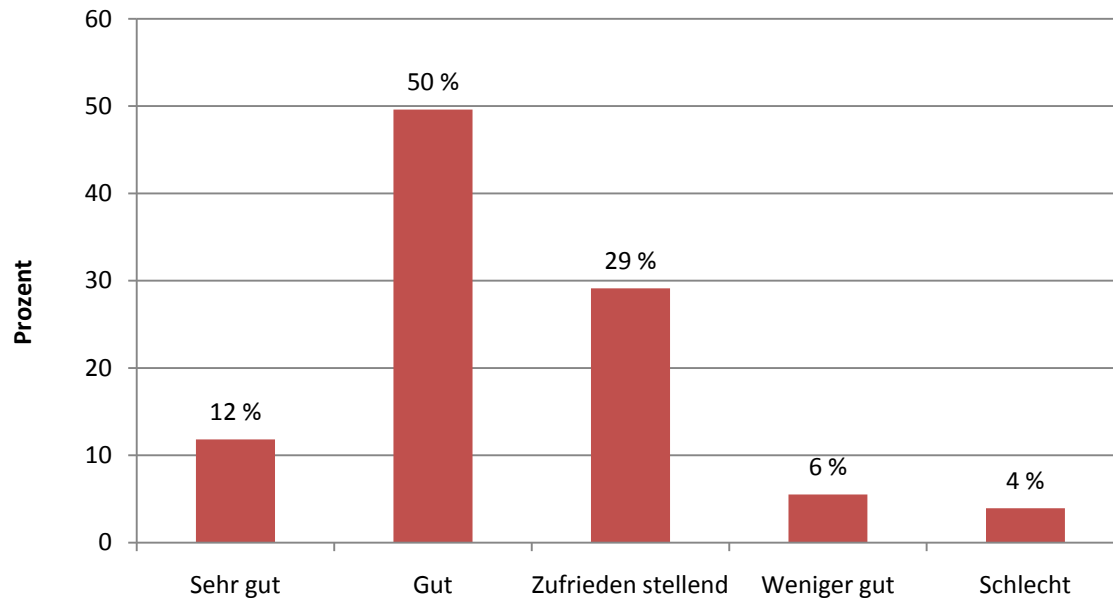


Bei dieser Teilfrage machten 171 Personen (78 %) keine Angabe.

Anmerkung: Auf das Angebot, Geburtstags- oder Jubiläumszeitungen drucken zu lassen, greift nur ein geringer Anteil aller Archivbenutzer zurück, so dass die Frage zu dieser Dienstleistung nur von 49 Personen (22 %) beantwortet wurde. Von diesen geben drei Viertel (37 Personen) ein „sehr gutes“ bis „gutes“ Urteil ab, wobei die Tendenz deutlich in den „guten“ Bereich geht. Immerhin 20 % meinen allerdings, dass das Angebot nur „zufrieden stellend“ sei und je eine Person äußert sich „weniger gut“ bzw. „schlecht“, was sich entweder auf die Dauer der Fertigstellung der Zeitungen oder die optische Qualität beziehen dürfte. Vor dem Hintergrund, dass es sich hier um eine Leistung handelt, die Benutzer keinen unwesentlichen Kostenfaktor darstellt, sind durch vermehrte Anstrengungen negative Beurteilungen möglichst zu vermeiden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	6
Gut	31
Zufrieden stellend	10
Weniger gut	1
Schlecht	1
Summe	49

Kosten- / Leistungsverhältnis



Bei dieser Teilfrage machten 93 Personen (42 %) keine Angabe.

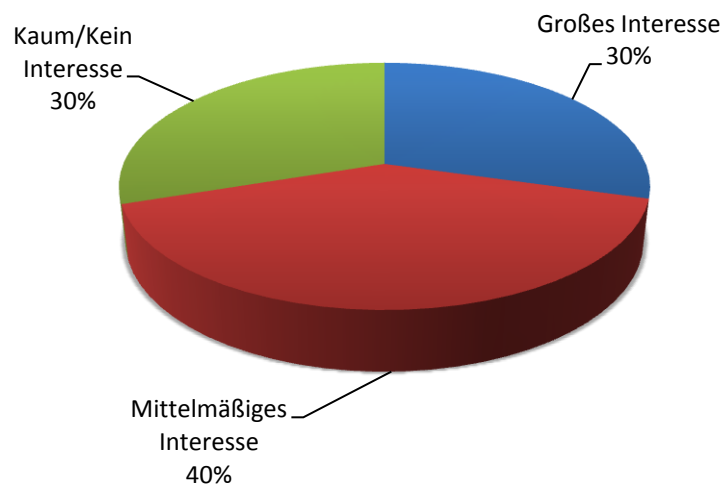
Anmerkung: Bei der Beantwortung der Frage nach dem Kosten- und Leistungsverhältnis im Stadtarchiv, zu der sich eine relativ hohe Anzahl von 93 Personen (42 %) nicht äußerte, ergibt sich folgendes Bild: Eine Mehrheit von 62 % kamen hier zu einer positiven Einschätzung, wobei exakt die Hälfte aller Befragten ein „gutes“ Kosten- und Leistungsverhältnis sehen und etwas mehr als ein Zehntel (12 %) dieses sogar „sehr gut“ beurteilen. Allerdings ist der Anteil der „zufrieden stellenden“ Antworten mit knapp 30 % relativ hoch. Nicht unerwartet ist die im Vergleich zu anderen Dienstleistungsfragen höhere Anzahl negativer Angaben, welche von 12 Personen gemacht wurden sich damit auf ein Zehntel aller Antworten belaufen („weniger gut“ 7 Personen, „schlecht“ 5 Personen). Um bezüglich des Kosten- und Leistungsverhältnisses mehr Verständnis und Transparenz zu erzeugen, kann hierzu eine Frage für den angedachten FAQ-Bereich in der überarbeiteten Benutzermappe erstellt werden (z.B. „Warum muss ich im Stadtarchiv so hohe Gebühren bezahlen?“).

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	15
Gut	63
Zufrieden stellend	37
Weniger gut	7
Schlecht	5
Summe	127

Fasst man die Ergebnisse der Antworten zu den Teilfragen der verschiedenen Dienstleistungen zusammen, so lässt sich hier eindeutig eine positive Tendenz feststellen. Während sich bei den positiven Bereichen der einzelnen Fragen („sehr gut“ und „gut“) bis auf eine Ausnahme (Teilfrage zum Kosten- und Leistungsverhältnis) immer Prozentwerte über 70% - in einigen Fällen auch über 80 % und 90 % - ergeben, sind auf der Seite der negativen Antworten im Bereich „schlecht“ insgesamt nur 11 Antworten und im Bereich „weniger gut“ nur 35 Antworten zu vermerken. Bei neun einzelnen Teilfragen führt das zu einer sehr guten Bilanz und damit Gesamtbeurteilung der Dienstleistungen des Stadtarchivs darstellt.

13. Sind Sie an den folgenden Angeboten und Aktivitäten aus dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit des Stadtarchivs interessiert?

Jahrbuch für hallische Stadtgeschichte

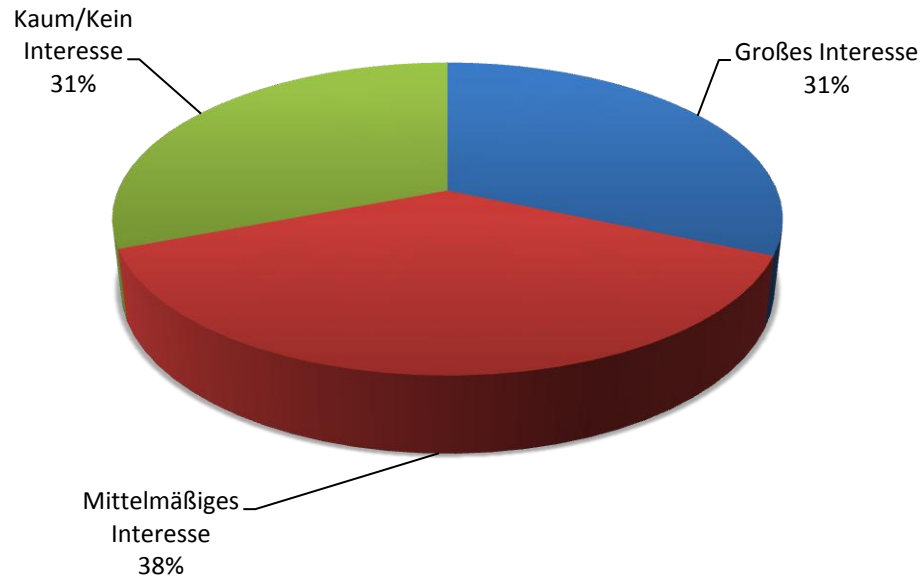


Anmerkung: Etwa zwei Drittel der befragten Benutzer gaben an, wie groß ihr Interesse am Jahrbuch für Stadtgeschichte ist, was darauf schließen lässt, dass dieses Angebot bei einem Großteil der Archivbenutzer bekannt ist. Von diesen Personen äußern 30 %, dass sie ein „großes Interesse“ an diesem Angebot haben. Demgegenüber steht derselbe Anteil von Befragten, die „kaum / kein Interesse“ angaben. Fasst man die verbleibenden 40 % der Benutzer mit „mittelmäßigem Interesse“ mit den sehr interessierten Befragten zusammen, besteht immerhin bei der überwiegenden Mehrheit von 70 % Interesse am Jahrbuch – in absoluten Zahlen sind das 102 Personen.

Bei dieser Teilfrage machten 47 Personen (34 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	43
Mittelmäßiges Interesse	59
Kaum/Kein Interesse	44
Summe	146

Führungen im Stadtarchiv

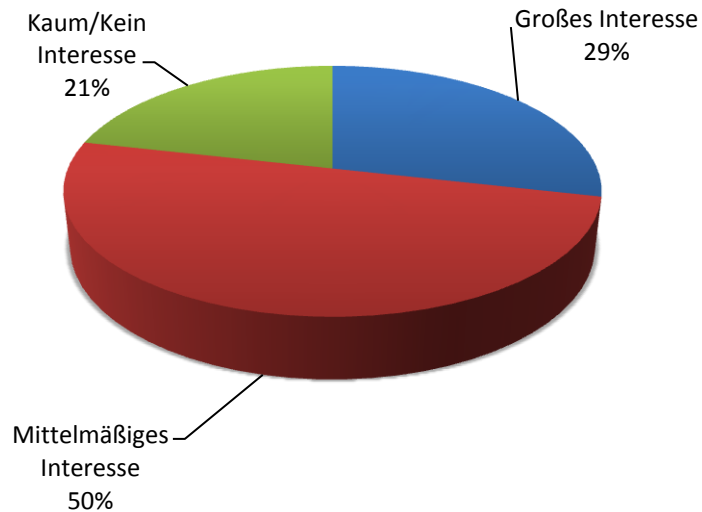


Anmerkung: Auch an Führungen im Stadtarchiv sind die befragten Benutzer eindeutig interessiert – mehr als zwei Drittel (69 %) meldet „großes“ bis „mittelmäßiges Interesse“ an, wobei sich im „mittelmäßigen“ Bereich etwas mehr Antworten summieren (38 %) . Die verbleibenden 31 % der Benutzer gaben an, „kaum / kein Interesse“ an Führungen zu haben. Insgesamt äußerten sich 71 Personen (32 %) nicht bei dieser Teilfrage, wobei generell davon auszugehen ist, dass Unkenntnis oder Desinteresse Ursachen für die Nichtbeantwortung sind (das dürfte auch auf die anderen Teilfragen zum Bereich Öffentlichkeitsarbeit zutreffen).

Bei dieser Teilfrage machten 71 Personen (32 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	47
Mittelmäßiges Interesse	56
Kaum/Kein Interesse	46
Summe	149

Ausstellungen im Stadtarchiv

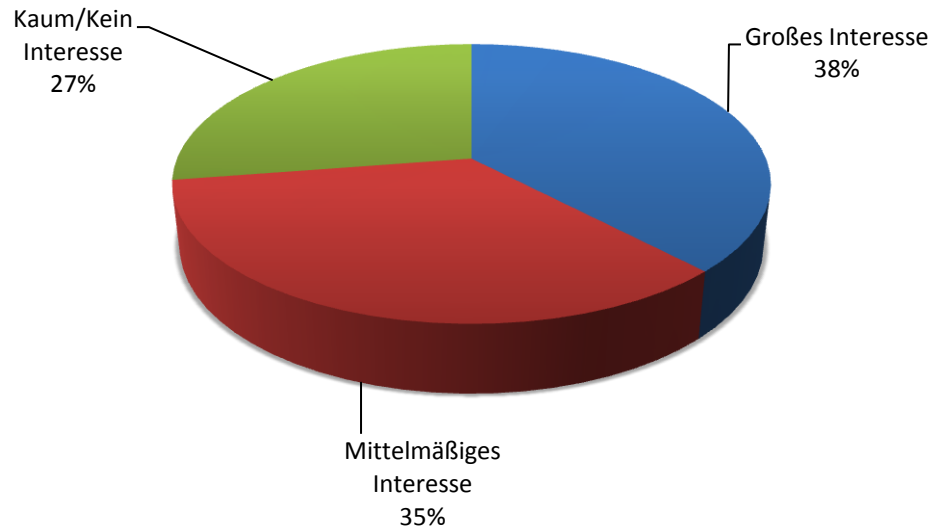


Bei dieser Teilfrage machten 66 Personen (30 %) keine Angabe.

Anmerkung: Zu ihrem Interesse an Ausstellungen im Stadtarchiv machten von 30 % der befragten Benutzer keine Angaben. Von den immerhin 154 Personen, die sich äußerten, gab exakt die Hälfte „mittelmäßiges Interesse“ an und ein geringerer Anteil von knapp 30 % ordnete sich unter der Kategorie „großes Interesse“ ein. Zusammengefasst sind demnach mehr als drei Viertel der Archivbesucher prinzipiell auch an den hiesigen Ausstellungen interessiert, was deutlich für den Erfolg und die Beibehaltung dieses Angebotes spricht. Auch im Vergleich zu den Antwortverteilungen in den anderen Teilfragen zeigt sich hier die eindeutig positivste Tendenz – den besten Wert bei Summierung der Antworten „großes“ und „mittelmäßiges Interesse“ liefert mit 79 % diese Frage; im Gegensatz liegt dieser Wert bei der Frage zum Interesse an Kleinartikeln mit 53 % am niedrigsten.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	44
Mittelmäßiges Interesse	77
Kaum/Kein Interesse	33
Summe	154

Tag der offenen Tür

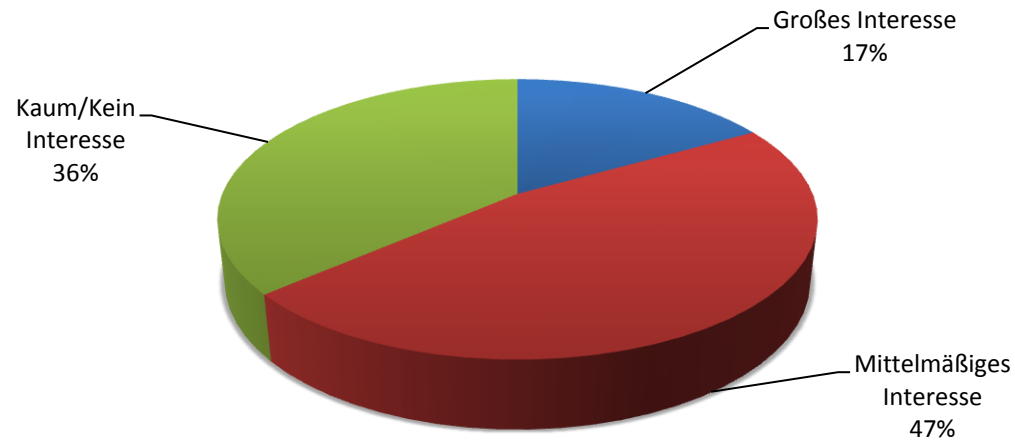


Anmerkung: Einen „Tag der offenen Tür“ zu veranstalten gehört zu den klassischen Mitteln der Öffentlichkeitsarbeit und wird dementsprechend auch von den Benutzern des Stadtarchivs interessiert wahrgenommen. Von den 153 Personen (70 % aller Befragten), die sich bei dieser Teilfrage äußerten, zeigten knapp drei Viertel „großes“ bis „mittelmäßiges Interesse“ an, wobei sich die Antworten nahezu gleichmäßig verteilen. Weniger Interesse besteht bei insgesamt 42 Personen, was einen Anteil von 27 % aller Antworten ausmacht.

Bei dieser Teilfrage machten 67 Personen (30 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	58
Mittelmäßiges Interesse	53
Kaum/Kein Interesse	42
Summe	153

Flyer / Broschüren / Prospekte vom Stadtarchiv

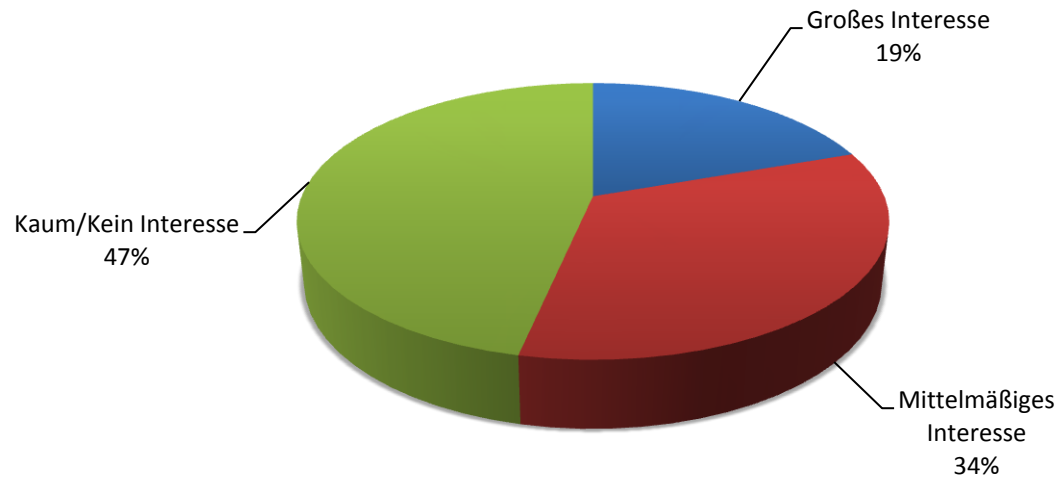


Anmerkung: Die Archivbenutzer wurden auch zu typischen Mitteln der Öffentlichkeitsarbeit wie Flyer, Broschüren und Prospekte befragt und sind auch hier mehrheitlich als interessiert einzuordnen, wobei „großes Interesse“ von weniger als einem Fünftel (17 %) angezeigt wurde und ein großer Anteil von 47 % sich im Bereich „mittelmäßiges Interesse“ einordnet. Mehr als ein Drittel (36 %) der Benutzer, die diese Frage beantworteten, gaben „kaum / kein Interesse“ an. Zudem machten 77 Personen (35 % aller Befragten) keine Angaben zu ihrem Interesse an diesem Angebot und haben hier also entweder keine Erfahrungen oder auch kein Interesse. Da bei der Mehrheit der Teilfragen zu den Angeboten der Öffentlichkeitsarbeit, die zusammengerechneten Prozentwerte für „großes“ und „mittelmäßiges Interesse“ über 70 % liegen, ist hier mit insgesamt 64 % das Gesamtinteresse etwas niedriger.

Bei dieser Teilfrage machten 77 Personen (35 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	24
Mittelmäßiges Interesse	67
Kaum/Kein Interesse	52
Summe	143

Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte (Postkarten,...)

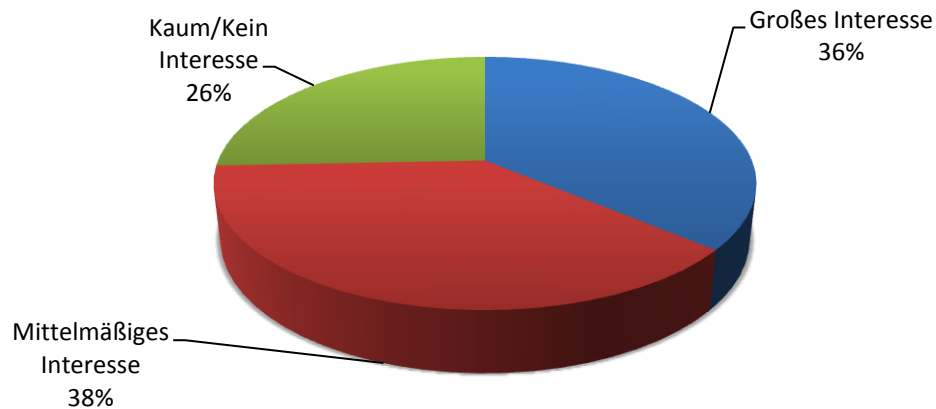


Anmerkung: Das Interesse am Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte ist im Vergleich zu den anderen Angeboten aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit am niedrigsten einzuordnen. Dennoch zeigt sich auch bei dieser Teilfrage, dass die Mehrheit der Benutzer an diesen Angeboten interessiert ist – insgesamt 53 % nannten „großes“ (19 %) und „mittelmäßiges Interesse“ (34 %). Allerdings ist der Anteil derjenigen, die „kaum / kein Interesse“ ankreuzten, nicht unwesentlich hoch und vergrößert sich möglicherweise unter Einbeziehung der Personen, die sich zu dieser Frage gar nicht äußerten und dies nicht aus Unkenntnis, sondern Desinteresse taten. Um welche Größen es sich hier konkret handelt, kann jedoch nicht ermittelt werden.

Bei dieser Teilfrage machten 72 Personen (33 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	29
Mittelmäßiges Interesse	50
Kaum/Kein Interesse	69
Summe	148

Veröffentlichungen in lokalen / regionalen Medien (Zeitungsartikel, Fernseh-, Radiobeiträge,...)

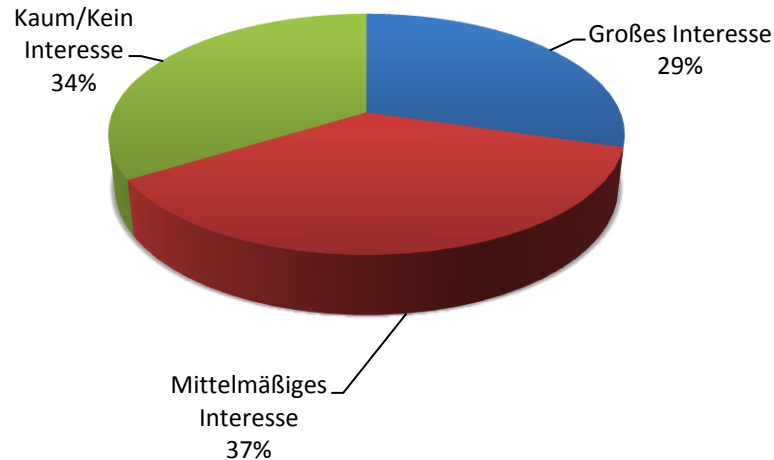


Bei dieser Teilfrage machten 68 Personen (31 %) keine Angabe.

Anmerkung: Veröffentlichungen in lokalen oder regionalen Medien gehören zu den Angeboten, die das größte Interesse der Benutzer im Stadtarchiv finden. Annähernd drei Viertel (74 %) der Befragten, die hier ihre Meinung äußerten, sind an solchen Publikationen interessiert, wobei die Antwortverteilungen in den Kategorien „großes“ und „mittelmäßiges Interesse“ annähernd gleich verteilt sind. Wie bei den anderen Teilfragen in diesem Abschnitt der Benutzerumfrage, machten auch hier ca. 30 % der Befragungsteilnehmer keine Angaben.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	55
Mittelmäßiges Interesse	58
Kaum/Kein Interesse	39
Summe	152

Veröffentlichungen in der Fachpresse

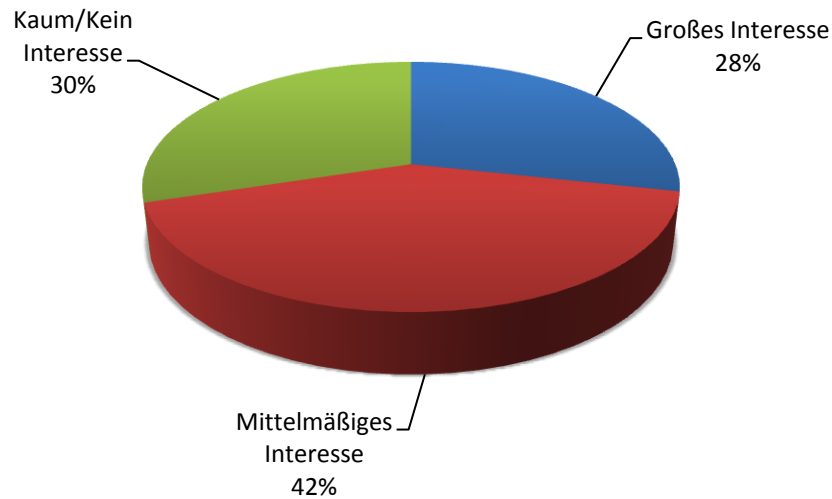


Bei dieser Teilfrage machten 78 Personen (35 %) keine Angabe.

Anmerkung: Im Vergleich zu den Antwortverteilungen in der vorhergehenden Frage, findet beim Interesse an Veröffentlichungen in der Fachpresse eine leichte Verschiebung statt. Das Niveau des Interesses insgesamt liegt mit 66 % deutlich niedriger an dem Interesse an Veröffentlichungen in lokalen und regionalen Medien aber auch unter dem Interesse, das an anderen Angeboten bekundet wird (mehrheitlich über 60 %). Von insgesamt 142 Personen, die sich hier äußerten, geben immerhin 42 (29 %) „großes“ und 52 (37 %) „mittelmäßiges“ Interesse an, während sich 48 nur geringfügig oder nicht für diese Art der Veröffentlichungen interessieren. Mehr als ein Drittel (35 %) machte bei dieser Frage keine Angaben.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	42
Mittelmäßiges Interesse	52
Kaum/Kein Interesse	48
Summe	142

Bildungsveranstaltungen (Vorträge, Seminare...)

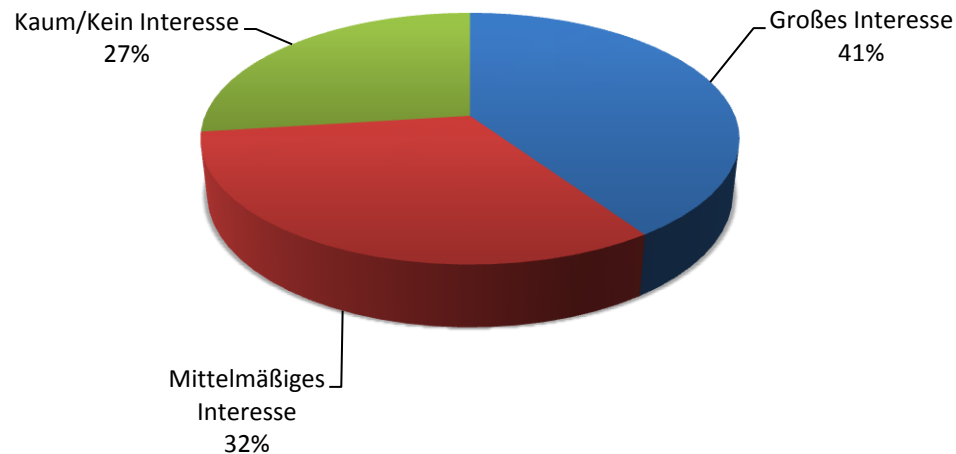


Anmerkung: Bildungsveranstaltungen wie Vorträge oder Seminare stoßen ebenfalls auf Interesse bei den Archivbenutzern. Insgesamt 70 % der Befragten, die sich zu dieser Teilfrage äußerten, machten positive Angaben, wobei mit 42 % der größere Anteil deutlich im Bereich „mittelmäßiges Interesse“ liegt – im Gegensatz zum „großen Interesse“, das 28 % angaben. Ähnlich wie bei den anderen Teilfragen beläuft sich das ausdrückliche Desinteresse auf 30 %, während sich von allen Befragungsteilnehmern weitere 35 % gar nicht äußerten.

Bei dieser Teilfrage machten 76 Personen (35 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	41
Mittelmäßiges Interesse	60
Kaum/Kein Interesse	43
Summe	144

Projekte in Zusammenarbeit mit Bibliotheken / Museen / Schulen



Anmerkung: Wie die Ergebnisse der Befragung zeigen, kann sich ein großer Anteil der Archivbenutzer Projekte des Stadtarchivs in Zusammenarbeit mit Bibliotheken, Museen oder Schulen sehr gut vorstellen – 41 % äußerten hier „großes“ und 32 % „mittelmäßiges Interesse“. Von den 148 Personen, die diese Teilfrage beantworteten gaben 40 (27 %) an, nicht an derartigen Projekten interessiert zu sein und weiter 72 Personen (33 %) machten keine Angaben.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	60
Mittelmäßiges Interesse	48
Kaum/Kein Interesse	40
Summe	148

Bei dieser Teilfrage machten 72 Personen (33 %) keine Angabe.

Nach dem Interesse, das die Benutzer des Stadtarchivs an den diversen Angeboten aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit haben, wurde in zehn Teilfragen gefragt, die durchschnittlich von zwei Drittel der Befragungsteilnehmer auch beantwortet wurden. Aus den Ergebnissen lässt sich ablesen, dass die Befragten mehrheitlich auch stark bis mittelmäßig an diesen Angeboten interessiert sind, wobei in 6 Fällen die Werte bei 70 % und darüber liegen. Nur in einzelnen Fällen liegen die Werte in niedrigeren Bereichen, die aber keineswegs weniger als 50 % ausmachen (Verkauf von Kleinartikeln; Flyer, Broschüren, Prospekte; Veröffentlichungen in der Fachpresse). Das größte Interesse wird Ausstellungen, Veröffentlichungen in lokalen bzw. regionalen Medien und einem Tag der offenen Tür entgegengebracht. Da sich allerdings ca. ein Drittel der befragten Benutzer nicht zu diesen Fragen äußerte, ist davon auszugehen, dass diesen die aufgeführten Angebote entweder nicht bekannt waren bzw. sie nicht darauf zurückgegriffen haben oder generell kein Interesse daran besteht.

14. Wir möchten Ihnen auch noch die Gelegenheit geben, eigene Wünsche und Vorstellungen, aber auch Kritik zu äußern. Möchten Sie uns etwas mitteilen bezüglich:

Folgende Bemerkungen wurden aus den Fragebögen übernommen:

Öffentlichkeitsarbeit

- könnte noch intensiver sein
- korrekte Auskunft über Gebühren
- keine
- noch nicht wahrgenommen, was allerdings am Wohn-/Arbeitsort liegen kann
- o.k.
- in Ordnung
- regelmäßige Publikationen zur Stadt-/Siedlungsgeschichte von Halle mit Zusammenarbeit Uni Halle; zu günstigen Preisen

Service/Personal

- etwas mehr Service-Mentalität, Archive sind öffentliche Einrichtungen
- bei bestellten Buch war zwar Benutzung ohne Handschuhe möglich, jedoch Fotoerlaubnis mit Begründung "Beschädigung drohe" von Frau ... versagt
- Was macht der Leiter des Archivs eigentlich den ganzen Tag?
- bestellte Archivalien zum Termin nicht im LS, auch nach längerer Wartezeit nicht (bis jetzt 35 min)
- freundlich und kompetent
- keine korrekte Auskunft über Gebühren
- sehr zuvorkommend

- sehr gut
- im Lesesaal sehr freundlich und hilfsbereit, optimale tel. Auskunft/Terminierung
- bei Telefonanmeldung bessere Info über weiteren Ablauf
- leiser reden bzw telefonieren
- mehr Flexibilität der Lesesaalaufsicht, mehr Benutzerfreundlichkeit
- bin sehr zufrieden
- Gefühl Lesesaalpersonal bezüglich d. PC-Recherche-Möglichkeiten nicht umfassend ausgebildet
- Recherche durch Lesesaalpersonal sehr gut, danke!
- Die Lesesaalaufsicht ist freundlich. Die anderen Mitarbeiter (außer Herr Kuhn) geben mir das Gefühl ein Laie zu sein (was ja auch stimmt). Ich wünsche mir gerade deshalb Unterstützung, denn ich kann nicht etwas erfragen, von dem ich nicht weiß, dass es existiert.
- Lesesaalaufsicht: mit letztes Jahr Wechsel : zum Besseren
- nur 1 x keine korrekte Auskunft zu Gebühren
- öfter Archivalien ausheben

Räumlichkeiten:

- sehr schöne Räumlichkeiten
- Im Lesesaal ist es meist zu kalt
- sehr gut
- ok
- viel zu kalt
- toll
- sehr schön
- in Ordnung, kein Kommentar

Öffnungszeiten:

- Warum hat das Archiv freitags nicht geöffnet?
- bis 18.00 Uhr wäre wünschenswert
- angemessen
- für den arbeitenden Besucher: Ideal 16-20 Uhr
- störend ist, dass der Lesesaal freitags zu ist !!!
- gut
- längere Öffnungszeiten wären schön
- ok
- frühere Öffnungszeiten
- ok
- längere Öffnungszeiten (bes. Freitags) sind wünschenswert
- in Ordnung
- in Ordnung, kein Kommentar

Gebühren:

- sind in Ordnung
- zu hoch für Archigut >50 Jahre = 1 €/A4 Blatt, überteuert
- in Ordnung
- die Kopierkosten zu grade teilweise bereits im Archiv als schlechte Kopien vorhandene Vorlagen zu hoch
- könnten für berufliche Nutzung niedriger sein
- evt. bei Studenten andere Kopierpreise machen
- gut
- die Gebühren für das Kopieren sind nicht mehr zeitgemäß und können als zu hoch bezeichnet werden.
- Kopierkosten könnten reduziert werden
- zu hoch!
- Im Rahmen , jetzige Gebühren schon am Limit
- für Druck + Kopie in Ordnung; für Scans zu hoch (5€/ Scan)
- 10€ für ne Fotoerlaubnis ist Wucher! Ne Studentin kann sich das nicht leisten! Ich will die Unterlagen doch nicht reproduzieren oder veröffentlichen, nur einen kurzen Vortrag halten!
- Kopien/Reproduktionen sind wie in viele dt. Archiven zu teuer
- sind angemessen
- in Ordnung, kein Kommentar
- etwas zu hoch

Neue Medien:

- bessere digitale Recherchemöglichkeiten von außerhalb
- Das Computerrecherchesystem kann die Suche über Findbücher in keiner Weise ersetzen!!!
- Onlinerecherche erweitern
- Suchmaske verbessern
- Onlineanleitung für Archivdatenbank
- gute Sache, sparen viel Zeit
- Geld sparen wenn Film- und FotoScanns selbst gebrannt und auf Stick o. andere Digitale Medien gespeichert werden dürften
- E-Mail Korrespondenz /Bestellung löste Probleme aus, gut wäre eine Kontakt- bzw. Antwortadresse
- Ausweitung der Internetnutzung
- Bilderrecherche (Vorschau) in Internet
- ok
- Rechercheprogramm zu umständlich, nicht benutzerfreundlich
- Onlinesuche über Web funktioniert nur eingeschränkt
- Alte Bauakten z.B. Bernburger Str. 2 können, so die Aussage der Mitarbeiter nicht digitalisiert werden. Beim Stand der Technik ist dies von mir nicht nachvollziehbar.
- Online-Recherche find ich sehr gut.
- Gerade für ältere Bürger ist die Nutzung der Archivdatenbank schwierig. Ein Seminar dazu wäre hilfreich. Oder eine Online-Anleitung mit Bsp.
- in Ordnung, kein Kommentar

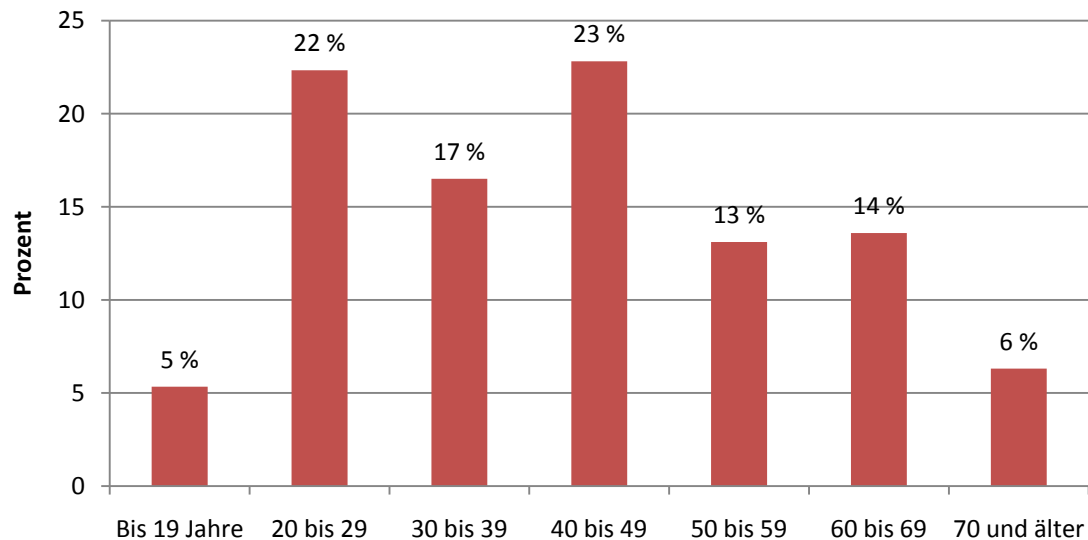
Sonstiges:

- teilweise war der Bestand, den ich eingesehen habe, sehr lückenhaft zu den Zeitungsartikeln der letzten 5 Jahre
- Wünschenswert: wie früher einmal: Leihverkehr von Archivalien aus anderen Archiven
- Kopierzeiten sollten kürzer sein
- Ich bin mit den Gegebenheiten einverstanden
- Unterlagen sollten, wenn sie telefonisch schon bestellt werden nicht unter Vorbehalt verfügbar sein.
- flexiblere Ausbezeiten
- Antrag zur Fotoerlaubnis bitte vorher, am besten bei der Terminabsprache/ Anmeldung, erläutern, dass ein Antrag der Benutzung eingereicht werden soll. Durch individuelle Absprache könnte jedoch sehr gut geholfen werden.
- insgesamt sehr zufrieden
- Leider waren die Archivalien nicht ganz pünktlich vorhanden
- in Ordnung, kein Kommentar

Anmerkung: Einige der befragten Benutzer nutzten die Möglichkeit bei dieser offenen Frage, Hinweise oder Kritikpunkte zu verschiedenen Archivthemen zu äußern. Diese sind vielseitig und fallen nicht nur negativ, sondern auch positiv aus. Wenn auch nicht jeder Verbesserungsvorschlag umgesetzt werden kann, finden diese Anmerkungen auch Eingang in die Überlegungen, wie man in den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen Optimierungen umsetzen kann.

15. Zum Schluss möchten wir Sie noch um ein paar Angaben zu Ihrer Person bitten:

Alter der Befragten

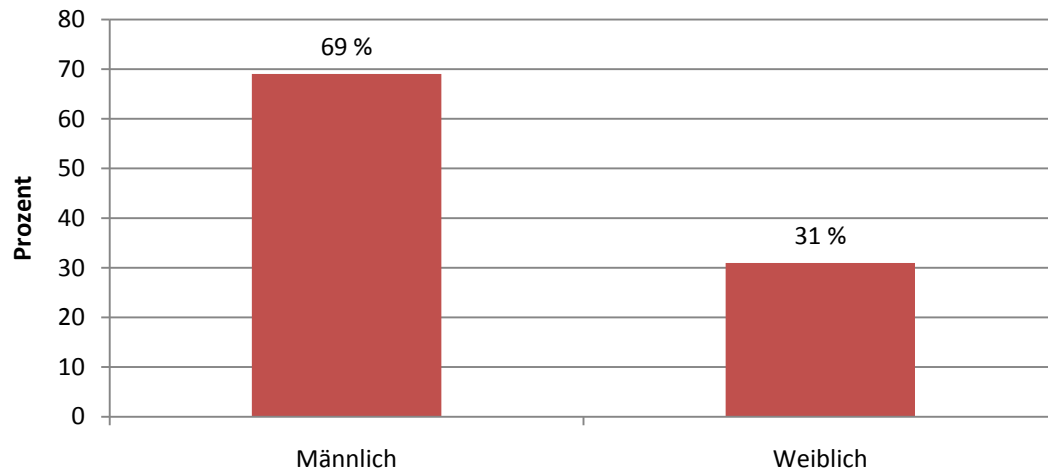


Anmerkung: Die Altersverteilung der Teilnehmer der Benutzerumfrage im Stadtarchiv zeigt, dass hier alle Altersgruppen vertreten sind – der jüngste Benutzer war 15, der älteste war 80 Jahre alt. Während diese Benutzer aber insgesamt den geringsten Anteil ausmachen (11 % bzw. 24 Personen), gruppiert sich die Mehrheit der Archivbesucher im Alter zwischen 20 und 49 Jahren (62 %) – die verbleibenden Personen über 50 Jahren machen ca. ein Drittel aller Befragten, die sich hier äußerten, aus. Ein geringfügiger Anteil von 14 Personen (6 %) machte keine Angabe.

Bei dieser Frage machten 14 Personen (6 %) keine Angabe.

<u>Altersgruppe</u>	<u>Anzahl</u>
Bis 19 Jahre	11
20 bis 29	46
30 bis 39	34
40 bis 49	47
50 bis 59	27
60 bis 69	28
70 und älter	13
Summe	206

Geschlecht der Befragten

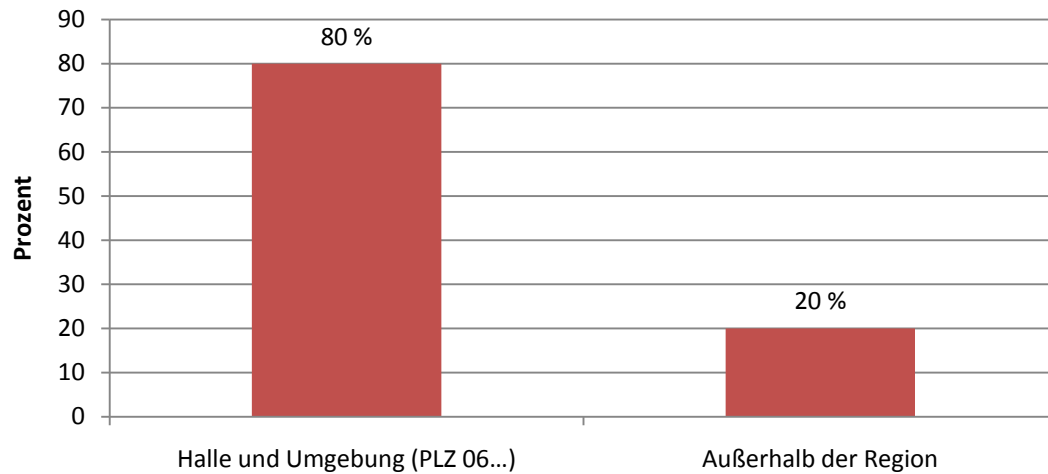


Anmerkung: Bei der Geschlechterverteilung unter den Archivbenutzern, die an der Befragung teilnahmen, liegt der Schwerpunkt auf den männlichen Benutzern. Während etwas mehr als zwei Drittel der Benutzer männlich waren, liegt der verbleibende Anteil der befragten weiblichen Benutzer bei etwas mehr als einem Drittel.

Bei dieser Frage machten 10 Personen (5 %) keine Angabe.

Geschlecht	Anzahl
Männlich	145
Weiblich	65
Summe	210

Wohnort der Befragten

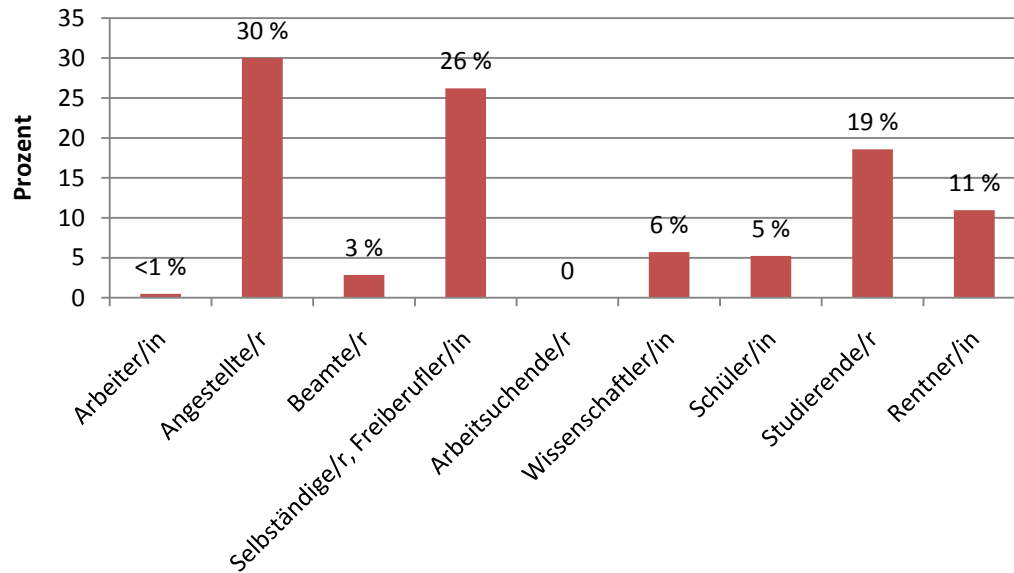


Anmerkung: Die Antworten zum Wohnort der Befragungsteilnehmer zeigen, dass die überwiegende Mehrheit ihren Wohnsitz in Halle und Umgebung bzw. im Postleitzahlenbereich 06... hat (80 %). Ein geringerer Anteil von einem Fünftel kommt aber auch aus anderen Regionen. Da eine geringe Anzahl von 10 Personen diese Frage nicht beantwortete, ist von einer allgemeinen Gültigkeit dieser Wohnortverteilung auszugehen.

Bei dieser Frage machten 10 Personen (5 %) keine Angabe.

<u>Geschlecht</u>	<u>Anzahl</u>
Halle und Umgebung (PLZ 06...)	168
Außerhalb der Region	42
Summe	210

Berufliche Stellung der Befragten



Bei dieser Frage machten 10 Personen (5 %) keine Angabe.

Anmerkung: Wie sich an der Berufsstruktur der Befragungsteilnehmer zeigt, sind Arbeiter, Beamte, Schüler und Wissenschaftler am geringsten unter den Benutzern vertreten. Zusammengefasst machen diese Gruppen weniger als 15 % aus. Bezogen auf die Antworten fand im Befragungszeitraum kein Arbeitsuchender den Weg in das Archiv. Die nächstgrößere Benutzergruppe nach den Wissenschaftlern (6 %) sind Rentner, welche etwas mehr als ein Zehntel der Benutzer aus der Umfrage ausmachen. Einen weiteren wesentlichen Anteil bilden mit knapp einem Fünftel (19 %) die Studierenden, gefolgt von Selbständigen bzw. Freiberuflern (26 %) und Angestellten (30 %). Zu diesen beiden letzten Berufsgruppen sind mehr als die Hälfte der befragten Archivbesucher zu zählen (56 %). Insgesamt kommen also die Benutzer des Stadtarchivs aus allen Berufsfeldern, weshalb auch von einer großen inhaltlichen Bandbreite der nachgefragten Archivalien auszugehen ist.

Altersgruppe	Anzahl
Arbeiter/in	1
Angestellte/r	63
Beamte/r	6
Selbständige/r, Freiberufler/in	55
Arbeitsuchende/r	0
Wissenschaftler/in	12
Schüler/in	11
Studierende/r	39
Rentner/in	23
Summe	210

Zusammenfassung

Von Anfang Januar bis Ende Juli 2010 wurde zum zweiten Mal eine Benutzerumfrage im Stadtarchiv Halle durchgeführt, an der sich mit einer überdurchschnittlichen Rücklaufquote von 90 Prozent ein Großteil der Benutzer beteiligte, so dass im Oktober 2010 die Antworten aus mehr als 200 Fragebögen ausgewertet werden konnten. Durch solche Befragungen bietet sich für das Archiv die Möglichkeit, die Qualität der eigenen Arbeit zu prüfen, Probleme zu identifizieren und Wünsche und Anliegen der Benutzer kennenzulernen und letztlich gezielt darauf zu reagieren. Gefragt wurde deshalb unter anderem nach der Wahrnehmung des Stadtarchivs und nach der Zufriedenheit der Benutzer mit den Arbeitsbedingungen und -abläufen im Archiv. Dabei ging es vor allem um eine Beurteilung der Archivmitarbeiter und der angebotenen Dienstleistungen. Die Ergebnisse zeigen, dass die Benutzer in hohem Maße mit dem Service und dem Personal zufrieden sind und sich sehr gut aufgehoben fühlen, wenn es auch hier und da Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Die Ergebnisse führen außerdem zu der Schlussfolgerung, dass die Erwartungen der Benutzer an die Angebote und Leistungen des Archivs weitgehend erfüllt werden – das lässt sich einerseits in der hohen allgemeinen Zufriedenheit ablesen und andererseits daran, dass die Mehrheit der Besuche und Recherchen nicht ohne Ergebnisse bleibt. In Ergänzung zu den typischen Arbeitsabläufen und Dienstleistungsangeboten des Archivs waren auch die unterschiedlichen Aktivitäten und Angebote aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ein Schwerpunkt der Befragung. Die Benutzer äußerten hier in fast allen Punkten großes bis mittelmäßiges Interesse, was für eine hohe Akzeptanz solcher Angebote spricht und eine Beibehaltung – punktuell vielleicht auch eine Verstärkung oder Erweiterung – rechtfertigt. Da die Umfrage nicht allein auf ein festes Frage-Antwort-Schema beschränkt war, sondern auch offene Fragen formuliert wurden, konnten zusätzliche Hinweise oder Kritiken der Benutzer mit in die Auswertung der Umfrage integriert werden. Zusammenfassend betrachtet sind die Ergebnisse der zweiten Benutzerumfrage im Stadtarchiv außerordentlich zufriedenstellend und bestätigen damit das positive Gesamturteil, das schon in der ersten Befragung der Archivbenutzer 2006 bis 2007 gefällt wurde. Sicherlich leisteten auch die Veränderungsmaßnahmen, die nach der Auswertung der ersten Benutzerumfrage eingeleitet wurden einen wesentlichen Beitrag hierzu. Um in Zukunft die hohe Arbeitsqualität und Benutzerzufriedenheit beizubehalten und um interne Prozesse zu optimieren, sind in Bezug auf die Auswertung der zweiten Benutzerumfrage folgende Veränderungen und Maßnahmen in den Blick zu nehmen:

Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen

Im Dienstleistungsbereich (Benutzerbetreuung)

- Neuauswahl und Bestellung von Schutzhandschuhen in verschiedenen Größen
- Überlegung, ein Trainingsangebot zu den Recherche-/Findhilfsmitteln im Archiv für die Benutzer zu erstellen
- Erweiterung der Benutzermappe
- FAQ (Frequently Asked Questions) ausarbeiten; Ziel ist es Verständnis für organisatorische, technische und finanzielle Zwänge aufzubauen und Beschwerden oder Unzufriedenheit aufgrund von Unkenntnis zu vermeiden (zu Gebühren, Raumtemperatur, Räumlichkeiten etc. – Fragen/Probleme, die erfahrungsgemäß häufiger auftauchen) -> in Benutzermappe einfügen, im Lesesaal auslegen und online stellen
- Informationen zur Erstanmeldung erweitern
- Einrichtung regelmäßiger persönlicher Beratungszeit durch eine Archivarin, um Erstbenutzer in Benutzung und Recherche einzuweisen; typische Fragen und Probleme vorab zu klären
- eigenständige Recherche fördern (u.a. durch Erstbenutzerberatung)
- Vereinfachung der Recherche über Archivdatenbank (bereits angekauften I-Server aktivieren)
- Erweiterung der Zugriffsmöglichkeiten über das Internet ab 2011
- verbesserte Suchoptionen über Archivdatenbank online und an Benutzerarbeitsplätzen anbieten -> „Faust“ wird im Lesesaal ab 10.01.2011 mit nutzer- und oberflächenfreundlicheren Funktionen
- Angleichung der Suchoberflächen der Archivdatenbank im Lesesaal und im Internet
- Benutzeranträge online abwickeln
- Bestellverfahren verbessern: elektronische Bestellungen über das Internet von zu Hause und vom Benutzerarbeitsplatz im Lesesaal aus ermöglichen
- analoge Bestandsübersicht im Lesesaal auslegen
- Überlegen, wie man besser zielgruppenspezifisch arbeiten kann (z.B. zielgruppenspezifische Benutzermappe erstellen); vor allem wenn zwischen privatem und professionellen Benutzungszweck unterschieden wird
- Überlegung, wie bestehende Bereitschaft, für Mitarbeiterrecherche mehr zu bezahlen, genutzt werden kann
- regelmäßige Überprüfung von Möglichkeiten der Verbesserung der Arbeitsatmosphäre (in enger Zusammenarbeit mit und unter Bezug auf Erfahrungen des Lesesaalpersonals, durch regelmäßige Feedbackgespräche)
- Aufklärung der Benutzer über Aushebeverfahren im Beratungsgespräch und Internet
- Aufklärung der Benutzer über Einschränkungen bei Anfertigung von Auftragsarbeiten (in Benutzermappe und Erstgespräch übernehmen)

- Anschaffung von moderner Technik (Auflichtscanner, Großformatdrucker), um Fertigstellungsdauer von Aufträgen zu verkürzen und Qualität der Produkte zu erhöhen -> durch Auflichtscanner bestandsschonend, schnell und qualitativ hochwertig scannen
- Schulungstermine für „Faust“ anbieten
- Digitalisate online präsentieren
- Aufklärung der Benutzer über Urheber-, Verwertungs- und Nutzungsrechte von Bildern
- Beobachtung der Entwicklung der Alterspyramide und Anpassung des Services des Stadtarchivs an spezielle Bedürfnisse der Zielgruppen

Im internen Bereich

- „Faust“-Schulung für das Lesesaalpersonal
- Schulung des Lesesaalpersonals in Bezug auf Verhalten am Telefon (im Allgemeinen, aber auch mit Schwerpunkt auf Erstbenutzerbetreuung und Bestellvorgänge)
- für das Lesesaalpersonal Telefoncheckliste erstellen, die bei Erstauskunft bzw. Anmeldung abzuarbeiten ist
- Entlastung Lesesaalpersonal durch verbesserte Einführung der Erstbenutzer in Recherche etc.
- Personalwechsel im Lesesaal vermeiden
- aus Erfahrungen, die Lesesaalpersonal im routinierten Umgang mit Benutzern macht, notwendige Konsequenzen ziehen (regelmäßige Rückkopplung zwischen Lesesaaldienst und Teamleitung)
- Qualität des Lesesaaldienstes regelmäßig prüfen (Beobachtung/Begutachtung)
- Archivarbeit außerhalb des Lesesaals transparent halten (z.B. Wissenspool erstellen)
- Weiterbildung in Bereichen der Informations- und Archivwissenschaft, Kommunikation, Verhalten in Konfliktsituationen, Neue Medien
- Digitalisierung der unterschiedlichen Bestände als Dauerauftrag -> Entwicklung und Umsetzung von Projekten zur kontinuierlichen Digitalisierung von Beständen
- Geburtstags- und Jubiläumszeitungen: vor Herausgabe Qualitätskontrolle; Aufklärung über Zustand der Zeitungen verbessern; anderes Papier verwenden
- Anweisungen an Lesesaalpersonal, stärker um Aufklärung bemüht zu sein bzw. hier auch ungefragt oder vorbeugend Aufklärung zu leisten (z.B. Gründe für Raumtemperatur oder Notwendigkeit von Telefonaten)
- Anweisungen an Lesesaalpersonal, Benutzer bei Bedarf auf Ruhegebot hinzuweisen
- bei der Auswahl von Erschließungsprojekten und Intensität der Erschließung, die berufliche Stellung der Benutzer einbeziehen, um auf gruppenspezifische Benutzerwünsche schon vorab reagieren zu können

Im Bereich Öffentlichkeitsarbeit

- Beibehaltung der bisherigen Angebote im Bereich Öffentlichkeitsarbeit (Bildungsveranstaltungen, Tag der offenen Tür, Ausstellungen auf qualitativ hohem Niveau, Führungen, Jahrbuch für hallische Stadtgeschichte, Veröffentlichungen in der Fachpresse, Herausgabe von Flyern, Broschüren etc.)
- verstärkt Veröffentlichungen in lokalen Medien anstreben (durch Pressearbeit, Kontaktpflege)
- Verstärkung der Personalressourcen in Hinblick auf Archivpädagogik und historische Bildungsarbeit -> durch historische Bildungsarbeit Zielgruppe der Schüler stärker ansprechen
- Beibehaltung des Evaluationsinstruments Benutzerumfrage (mittelfristige Planung)
- Web-2.0-Technologien für Kommunikations- und Interaktionsformen entwickeln
- Erstellen eines Modulkatalogs für zielgruppenspezifische Archivführungen
- Archivöffnungszeiten in anderen Städten recherchieren und über Veränderungen nachdenken
- Tragen von Namensschildern (Lesesaalpersonal), um von Benutzern besser bzw. persönlich angesprochen werden zu können
- digitalen Bestand besser öffentlich bewerben