

# 3. BENUTZERUMFRAGE

3. Februar 2014 bis 31. Juli 2014

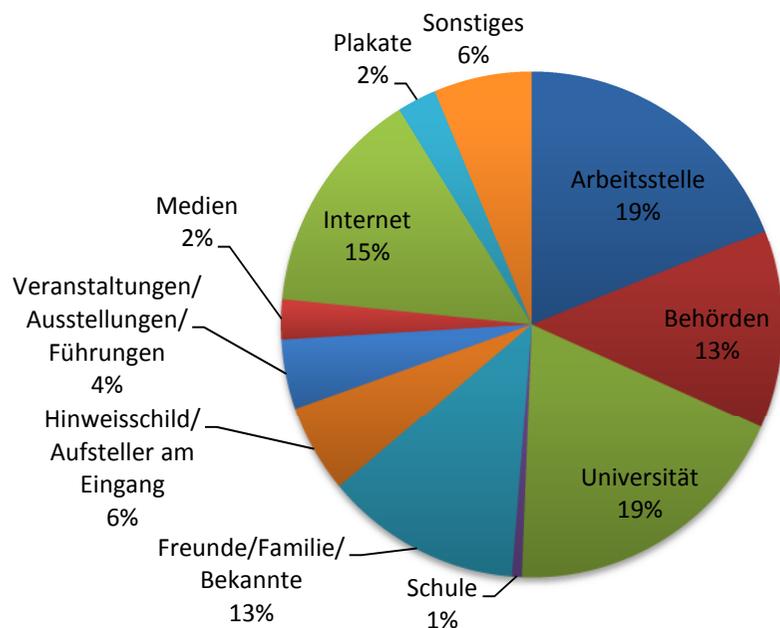
Auswertung

Stand: 06.10.2014

## Allgemeine Informationen und Hinweise

- 3. Benutzerumfrage 2014 im Stadtarchiv Halle (1. Benutzerumfrage vom 11. September 2006 bis 31. März 2007, 2. Benutzerumfrage vom 1. Februar 2010 bis 31. Juli 2010)
- Dauer der Befragung: 3. Februar bis 31. Juli 2014 (6 Monate)
- Rücklauf: 127 Fragebögen wurden ausgegeben – 114 wurden von Benutzern beantwortet (Rücklauf 1. und 2. Befragungsdurchlauf: 88 u. 220)
- Gesamtanzahl der Benutzertage im Erhebungszeitraum: 810
- Anzahl der Erstbenutzer im Erhebungszeitraum: 270
- der in der ersten und zweiten Benutzerumfrage verwendete Fragebogen wurde für die 3. Befragungsrunde geringfügig verändert:
  - Frage 1 „Wie sind Sie auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden?\": „Internet“ und „Facebook“ wurden als jeweils eigenständige Antwortkategorien hinzugefügt (im vorherigen Fragebogen gab es nur die Kategorie „Sonstiges/Internet“).
  - Frage 6 „Welche Recherchemöglichkeiten haben Sie genutzt?\": Anstelle der vorherigen Antwortkategorie „Archivdatenbank am PC“ wurden die Antwortmöglichkeiten „Archivdatenbank im Lesesaal“ und „Archivdatenbank im Internet“ hinzugefügt.
- In den Diagrammen sind nur die Werte aus den 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 fast die Hälfte aller Befragten keine Antwort gab. Die Aussagekraft dieser Ergebnisse ist geringer als bei Fragen, die von einer großen Mehrheit beantwortet wurden.
- In den Anmerkungen zu den einzelnen Fragen sind die am häufigsten vorkommenden Antworten fett markiert (mit Ausnahme einzelner Fragen).
- Die Befragung wurde anonym durchgeführt und ausgewertet.

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

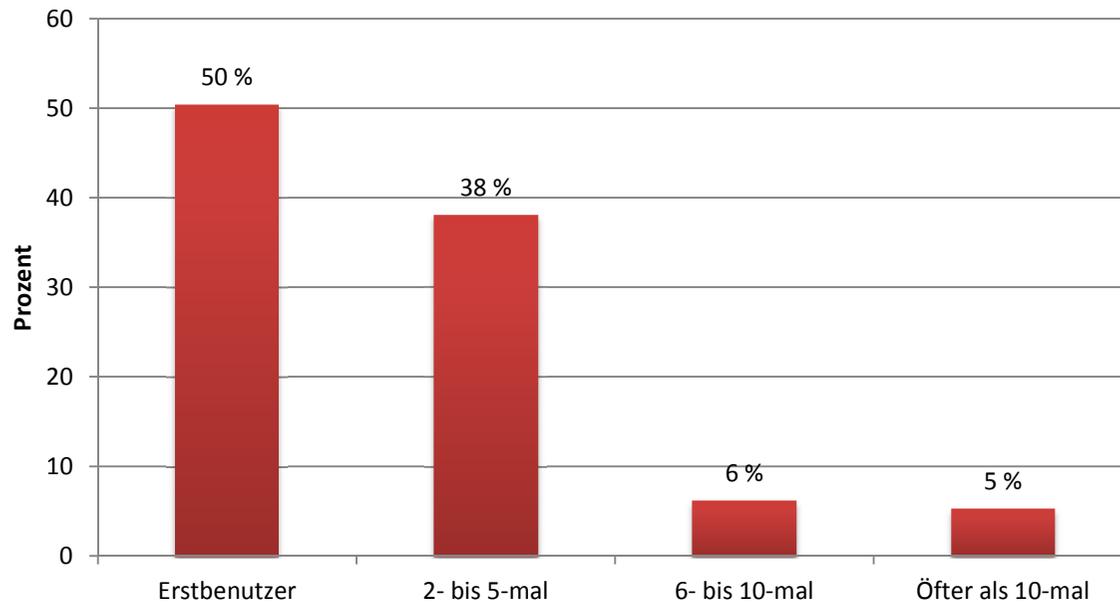


Anmerkung: Bei der Frage, wie die Benutzer Kenntnis vom Stadtarchiv erlangt haben, liegen die **Arbeitsstelle** wie auch die **Universität** mit jeweils knapp einem Fünftel aller Antworten an der Spitze (19 %). Neben der Universität wurde aber auch nach anderen öffentlichen Einrichtungen – Behörden und Schule – und ihrer Nutzung als „Aufmerksamkeitsgeneratoren“ gefragt. Während die Schule gar keine Rolle spielt – hier wurde nur ein Kreuz gesetzt – fallen 13 % aller Antworten unter die Kategorie Behörden. Dementsprechend machen die öffentlichen Einrichtungen (Universität, Behörden, Schule) in der Summe ein Drittel aller Antworten aus (33 %). Wie sich weiterhin zeigt, sind gängige Mittel der Öffentlichkeitsarbeit – im Einzelnen wurde gefragt nach Internet, Medien, Schildern, Veranstaltungen und Plakaten – in der Summe nahezu von gleicher Bedeutung wie die öffentlichen Einrichtungen, wenn es um die Aufmerksamkeitsfrage geht: Insgesamt 29 % aller Antworten fallen in diesen Bereich. In der Einzelbetrachtung sticht hierbei jedoch das **Internet** hervor. Dieses nannten insgesamt 23 Benutzer (15 % aller Antworten). In der Einzelbetrachtung steht das World Wide Web nach der Arbeitsstelle und der Universität hier also an zweiter Stelle. Keinesfalls unbedeutend sind aber auch Freunde, Familie und Bekannte der Benutzer. Etwas mehr als ein Zehntel aller Angaben fallen in den privaten Bereich. Dieser steht gemeinsam mit den Behörden an der dritten Stelle aller gegebenen Antworten. Bei dieser Frage wurden teilweise mehrere Antworten angekreuzt, was darauf schließen lässt, dass die Benutzer über mehrere Kanäle auf das Archiv aufmerksam geworden sind bzw. sich darüber informiert haben.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Arbeitsstelle	30
Behörden	20
Universität	30
Schule	1
Freunde/Familie/Bekannte	20
Hinweisschild/Aufsteller am Eingang	9
Veranstaltungen/Ausstellungen/Führungen	7
Medien	4
Internet	23
Facebook	0
Plakate	4
Sonstiges	10
<b>Summe</b>	<b>158</b>

Bei dieser Frage machten 2 Personen keine Angaben.

## 2. Wie häufig besuchen Sie das Stadtarchiv im Jahr?

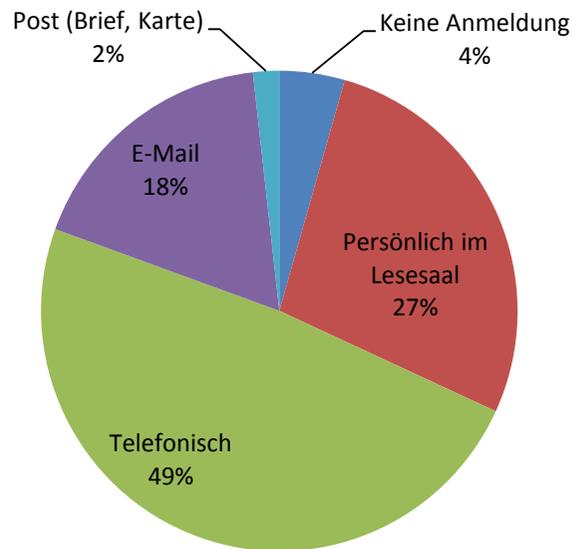


Bei dieser Frage machte eine Person keine Angabe.

Anmerkung: Ein Großteil der befragten Benutzer hat das Stadtarchiv zum ersten Mal besucht: Genau die Hälfte aller Befragungsteilnehmer gibt an, zu den **Erstbenutzern** zu gehören. Diese Gruppe wird gefolgt von den gelegentlichen Benutzern, die dem Archiv **zwei bis fünf Besuche im Jahr** abstatten. Knapp zwei Fünftel der Befragten ordnen sich dieser Benutzergruppe zu (38 %). Demgegenüber stellen die Archivbesucher, welche die Einrichtung öfter als 6-mal jährlich besuchen, den vergleichsweise geringsten Anteil aller Benutzer dar. Etwas mehr als ein Zehntel gehört zu der regelmäßig im Archiv anzutreffenden Nutzergruppe (11 %), wobei knapp die Hälfte dieser Personengruppe das Stadtarchiv sogar öfter als 10-mal pro Jahr besucht. In der aktuellen Befragung wählten insgesamt 6 Personen diese Antwort (5 %). Diese Ergebnisse zeigen, dass auch weiterhin ein besonderes Augenmerk auf die Erstberatung zu legen ist.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Erstbenutzer	57
2- bis 5-mal	43
6- bis 10-mal	7
Öfter als 10-mal	6
<b>Summe</b>	<b>113</b>

### 3. Haben Sie sich zu Ihrem heutigen Besuch angemeldet?

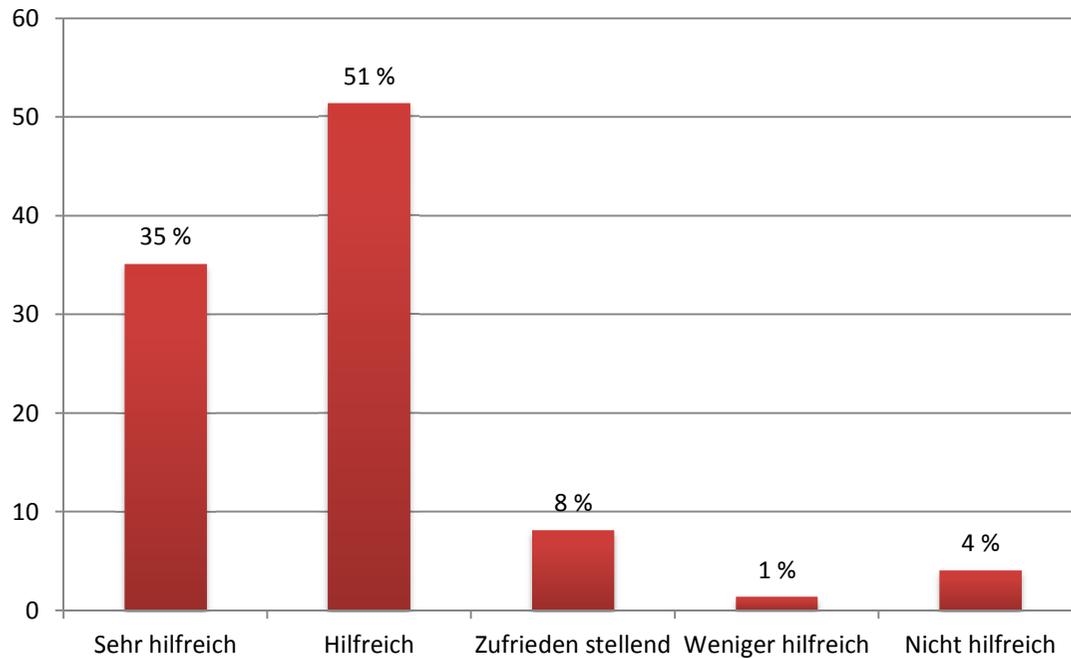


Bei dieser Frage machte eine Person keine Angabe.

Anmerkung: Die Anmeldung im Stadtarchiv findet zum überwiegenden Teil **telefonisch** statt (49 %). Allerdings wählt auch ein relativ großer Teil der Benutzer die **persönliche** Anmeldung im Lesesaal: Knapp ein Drittel aller Antworten fällt in diese Kategorie (27 %). Einige der Befragten nutzten sowohl die telefonische als auch die persönliche Anmeldung (6 Personen). An dritter Stelle steht die Anmeldung auf **elektronischem** Weg. Diesen wählten 23 Personen, was ca. einem Fünftel aller Antworten entspricht (18 %). Relativ unbedeutend im Vergleich zur telefonischen, persönlichen und E-Mail-Anmeldung ist der postalische Weg, welchen im Zeitraum von 6 Monaten nur zwei der befragten Benutzer wählten. Nur in einzelnen Fällen erfolgte der Archivbesuch ohne eine vorherige Anmeldung (5 Personen).

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Keine Anmeldung	5
Persönlich im Lesesaal	31
Telefonisch	58
E-Mail	23
Fax	0
Post (Brief, Karte)	2
<b>Summe</b>	<b>119</b>

**4. a Wie hilfreich war die Benutzermappe, die Ihnen bei der Erstbenutzung des Archivs ausgehändigt wurde?**  
(nur Benutzer, die Mappe erhalten haben)



Bei dieser Frage machten 22 Personen (19 %) keine Angabe und weitere 18 Personen (20 %) haben die Benutzermappe nicht erhalten.

Anmerkung: Die erste Benutzung im Archiv soll immer auch von der Ausgabe einer einführenden Benutzermappe begleitet werden. Das Ergebnis zeigt jedoch, dass immerhin ein Fünftel derjenigen, die sich zu dieser Frage äußerten (20 %), gar keine Mappe erhalten hat. Weitere 19 % ließen die Frage unbeantwortet. Der überwiegende Teil derjenigen, die die Mappe jedoch erhalten haben und die sich zudem zu dieser Frage äußerten, kommt zu einer positiven Einschätzung. Während nur 4 von 74 Personen meinen, dass die Benutzermappe weniger bis nicht hilfreich gewesen sei (4 %), geben insgesamt 64 der Befragten an, dass diese **sehr hilfreich bis hilfreich** gewesen sei (86 %). Die verbleibenden 6 Personen kommen zu dem Urteil „zufrieden stellend“ (8 %). Damit dürften Umfang und Inhalt der Mappe den Wünschen und Vorstellungen der Benutzer sehr nahe kommen. Dementsprechend machen die Benutzer im zweiten, offen gehaltenen Teil dieser Frage auch nur vereinzelt Anmerkungen dazu, was sie in der Mappe noch vermissen.

<b>Antwortmöglichkeiten</b>	<b>Anzahl</b>
Sehr hilfreich	26
Hilfreich	38
Zufrieden stellend	6
Weniger hilfreich	1
Nicht hilfreich	3
<b>Summe</b>	<b>74</b>

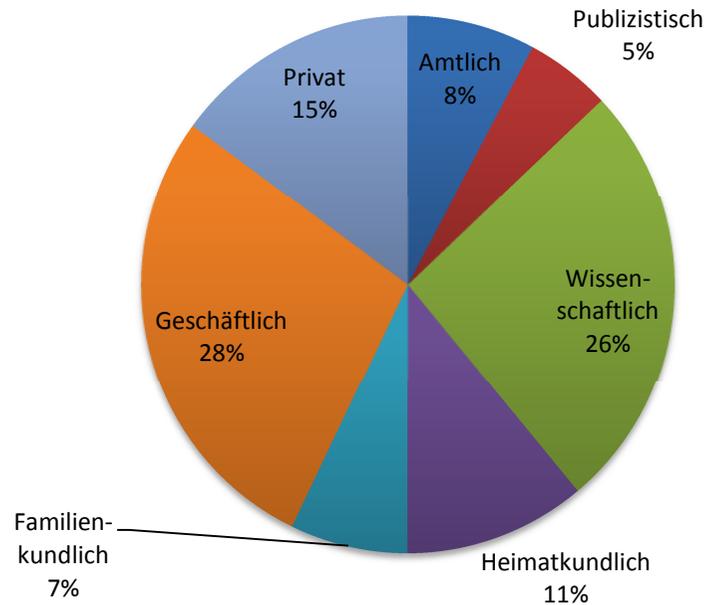
#### **4. b Was vermissen Sie in der Benutzermappe?**

*Bemerkungen der Benutzer in den Fragebögen:*

- Datierungen von Material & Autor
- Objekt fehlte in den Unterlagen
- Unterlagen vom gesuchten Objekt
- Unterlagen zum Objekt
- nichts
- V.S. Dokumente
- keine Benutzermappe erhalten, da bereits schon über 10 Jahre Nutzung Archiv erfolgt
- Neuere Bestandsaufnahmen der Gebäude

*Anmerkung: Aus den Angaben, die die Benutzer bei dieser Frage machten, lässt sich schließen, dass nicht in jedem Falle klar war, dass die Benutzermappe den Zweck einer Begrüßungsmappe mit Informationen rund um das Archiv und seine Benutzung erfüllt.*

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

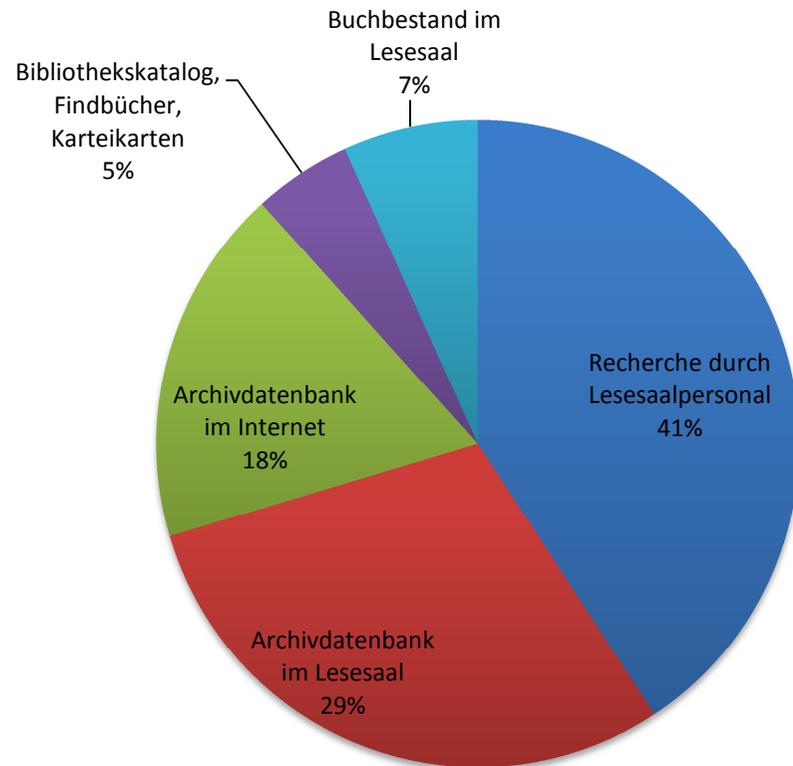


Bei dieser Frage machte eine Person keine Angaben.

Anmerkung: Bei der Frage nach dem Benutzungszweck der Archivbesucher zeigt sich, dass dieser zu einem überwiegenden Teil **geschäftlich** (28 %) oder **wissenschaftlich** (26 %) eingeordnet wird. Publizistische, familienkundliche sowie auch amtliche Benutzungszwecke wurden bei dieser Fragestellung demgegenüber am wenigsten angekreuzt (5-8 %). Ordnet man alle einzelnen Antwortmöglichkeiten den beiden Kategorien „privater Benutzungszweck“ und „beruflicher Benutzungszweck“ zu und summiert die entsprechenden Angaben der Befragten, so stellt sich heraus, dass zwei Drittel der Antworten einem **professionellen** (67 %) und das verbleibende Drittel einem privaten, familien- oder heimatkundlichen Benutzungszweck zuzuordnen sind. Nicht immer kann die Einordnung jedoch eindeutig erfolgen, weshalb bei dieser Frage eine Mehrfachnennung möglich war. Nichtsdestotrotz geben die Antwortergebnisse eine klare Tendenz in die professionelle Richtung wieder.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Amtlich	12
Publizistisch	8
Wissenschaftlich	40
Heimatkundlich	17
Familienkundlich	11
Geschäftlich	43
Privat	23
<b>Summe</b>	<b>154</b>

## 6. Welche Recherchemöglichkeiten haben Sie genutzt? Mehrfachnennung möglich!

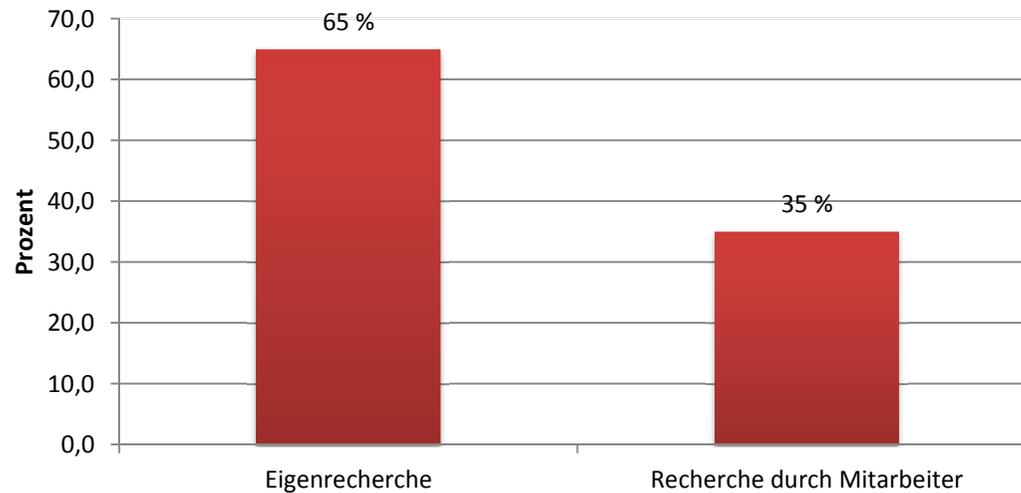


Bei dieser Frage machten 9 Personen (8 %) keine Angaben.

Anmerkung: Die Recherche im Stadtarchiv kann über mehrere Wege erfolgen, weshalb bei der diesbezüglichen Frage auch mehrere Antworten angekreuzt werden konnten. Wie die Ergebnisse zeigen, greift ein großer Teil der Benutzer auf **zwei oder mehr Recherchemöglichkeiten** zurück: Knapp die Hälfte aller Benutzer, die sich bei dieser Frage äußerten, machen entsprechende Angaben (45 % aller Antworten). In der Einzelbetrachtung ist es die Recherche durch das **Lesesaalpersonal**, welches am häufigsten genannt wird: 41 % aller Antworten fallen in diese Kategorie. Gefolgt wird sie durch die an den **PCs im Lesesaal** durchgeführte Recherche in der Archivdatenbank, von denen 48 der Befragten Gebrauch machten (29 % der Antworten). Die ebenfalls vor Ort angebotenen weiteren Möglichkeiten der Recherche werden im Vergleich dazu nur von wenigen Archivbesuchern genutzt: 11 Personen geben an, den Buchbestand genutzt zu haben, und nur 8 recherchierten unter Zuhilfenahme von Bibliothekskatalog, Findbüchern oder Karteikarten. Demgegenüber spielt die ortsunabhängige Recherche über die **Archivdatenbank im Internet** eine keineswegs unbedeutende Rolle, denn auf diesen Bereich entfiel knapp ein Fünftel aller Antworten (18 %). Sie steht damit in der Einzelbetrachtung an dritter Stelle. Schaut man sich die Mehrfachnennungen an, so zeigt sich, dass die Benutzer am häufigsten die Recherche durch das Lesesaalpersonal in Kombination mit der Archivdatenbankrecherche im Lesesaal nutzen: ca. ein Viertel der Personen, die sich hier äußerten, machen diese Angabe. Aus diesen Ergebnissen ist abzulesen, dass der Großteil der Recherche vor Ort im Archiv stattfindet und dabei vor allem der persönliche Kontakt zum Lesesaalpersonal von Bedeutung ist.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Recherche durch Lesesaalpersonal	66
Archivdatenbank im Lesesaal	48
Archivdatenbank im Internet	29
Bibliothekskatalog, Findbücher, Karteikarten	8
Buchbestand im Lesesaal	11
<b>Summe</b>	<b>162</b>

## 7. a Welche Art der Recherche bevorzugen Sie?

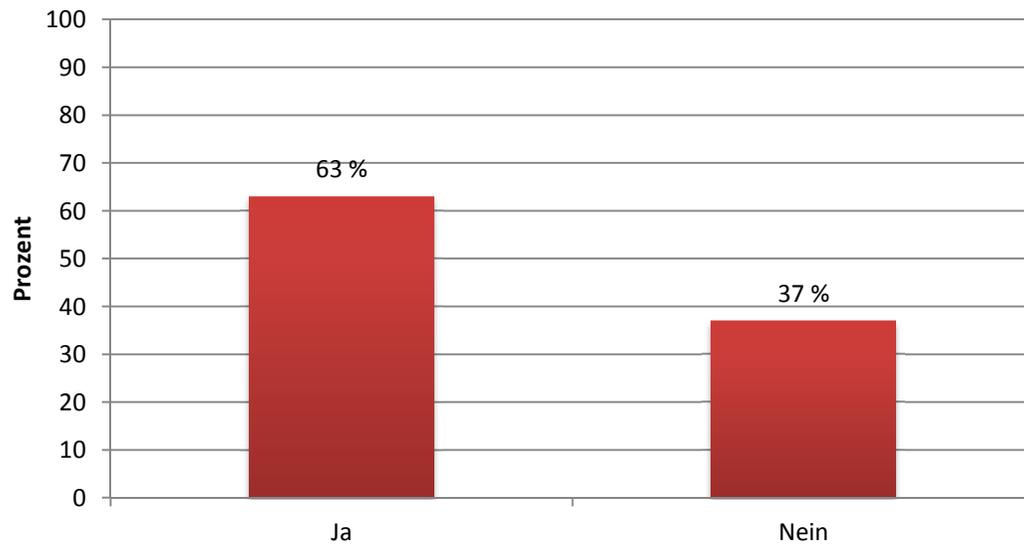


Bei dieser Frage machten 17 Personen (15 %) keine Angabe.

Anmerkung: Aus den Antworten zur bevorzugten Rechercheart geht hervor, dass die Mehrheit der Benutzer eine **eigenständige Recherche** präferiert: Zwei Drittel sprechen sich hierfür aus (65 %). Demgegenüber zieht nur eine Minderheit die Recherche durch die Mitarbeiter vor. Wie die Ergebnisse der vorausgehenden Frage zur tatsächlichen Nutzung der Recherchemöglichkeiten zeigen, greifen die befragten Benutzer in der Praxis auf drei Recherchearten zurück: Ca. ein Viertel hat die Recherche ausschließlich vom Lesesaalpersonal durchführen lassen (26 %). Die verbleibenden drei Viertel teilen sich in zwei weitere und annähernd gleich große Gruppen auf, von denen eine Gruppe die Recherche in Eigenregie durchgeführt hat (37 %), die Zweite hat demgegenüber jedoch die verschiedenen Möglichkeiten der Eigen- und Mitarbeiterrecherche in Kombination genutzt (37 %). Insgesamt drei Fünftel der Benutzer, die hier Antwort gaben, greifen also auf die Unterstützung des Personals zurück (61 %).

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Eigenrecherche	63
Recherche durch Mitarbeiter	34
<b>Summe</b>	<b>97</b>

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

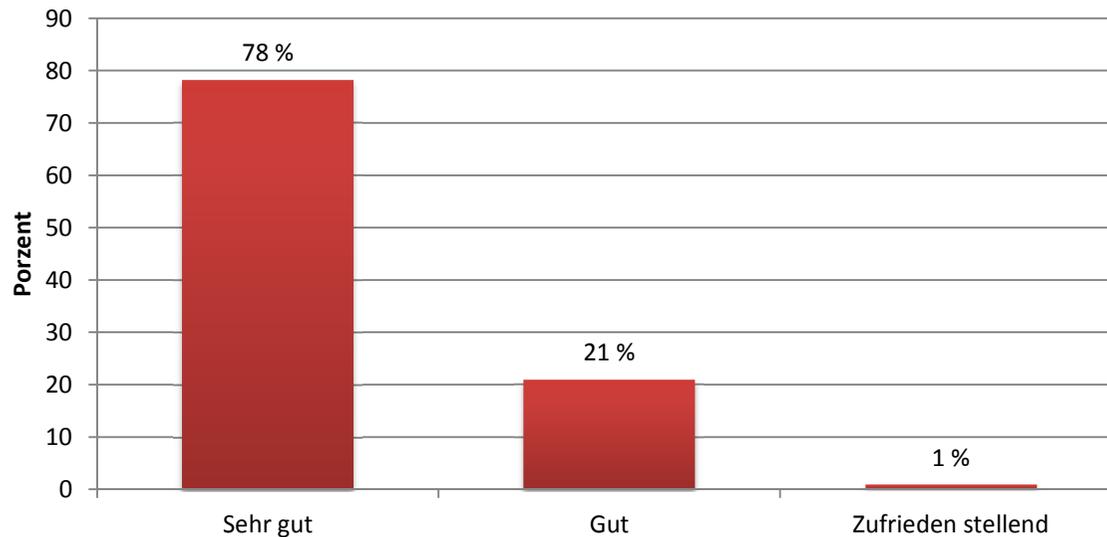


Bei dieser Frage machten 41 Personen (36 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Bei der Frage, ob die Benutzer bereit wären, mehr für die Recherche durch Mitarbeiter des Stadtarchivs zu bezahlen, ist eine Tendenz abzulesen. Die **Bereitschaft, mehr zu bezahlen**, signalisieren 46 Personen, wohingegen sich 27 Personen ablehnend äußern. Etwas mehr als ein Drittel aller befragten Benutzer ließ diese Teilfrage allerdings unbeantwortet.*

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Ja	46
Nein	27
<b>Summe</b>	<b>73</b>

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

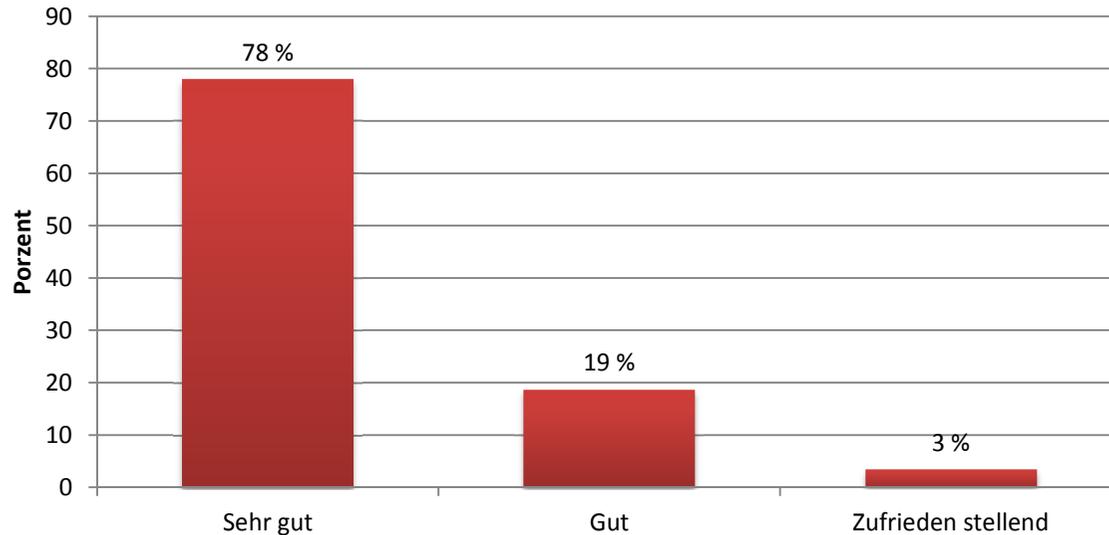


Bei dieser Frage machten 4 Personen (4 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Hinsichtlich der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft erhält das Personal im Lesesaal eine überaus positive Beurteilung durch die Benutzer. Mit Ausnahme einer Person wählten alle Befragten, welche sich hier äußerten, die Antworten „sehr gut“ und „gut“. Mehr als drei Viertel befanden die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Lesesaalpersonals sogar als „sehr gut“. Diese Ergebnisse sind sicherlich den regelmäßigen Schulungen des Lesesaalpersonals geschuldet.*

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	86
Gut	23
Zufrieden stellend	1
Weniger gut	0
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>110</b>

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

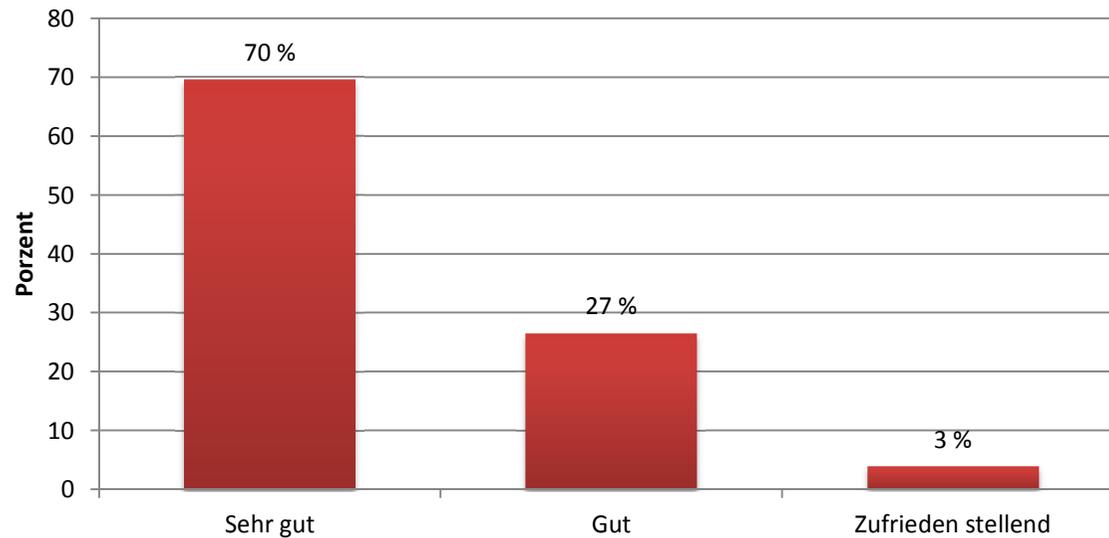


Bei dieser Frage machten 55 Personen (48 %) keine Angabe.

Anmerkung: Auch mit der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Archivmitarbeiter sind die befragten Benutzer sehr zufrieden. Nur zwei Personen gaben an, dass diese „zufrieden stellend“ sei (3 %). Demgegenüber kreuzten mehr als drei Viertel der 59 Personen, die sich zu diesem Aspekt äußerten, „**sehr gut**“ (78 %) und knapp ein Fünftel „gut“ an (19 %). 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 unangefüllt. Möglich ist auch, dass die Unterscheidung zwischen Lesesaalpersonal und anderen Mitarbeitern nicht für jeden Benutzer offensichtlich ist und deshalb hier keine Antwort gegeben wurde. Die Zufriedenheit der Benutzer mit der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des gesamten Archivpersonals pegelt sich – bis auf vereinzelte Ausnahmen – also auf einem sehr hohen Niveau ein.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	46
Gut	11
Zufrieden stellend	2
Weniger gut	0
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>59</b>

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

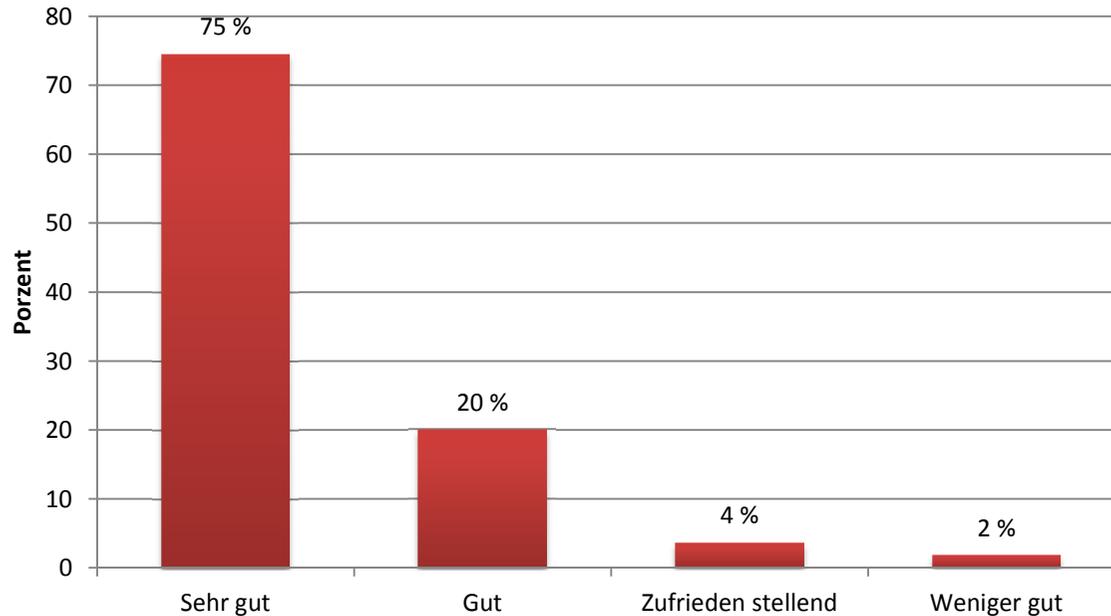


Bei dieser Frage machten 12 Personen (11 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Auch in Bezug auf die fachliche Kompetenz fällt das Gesamturteil für das Lesesaalpersonal außerordentlich gut aus. In 102 Fragebögen finden sich insgesamt 98 sehr gute bis gute Beurteilungen, was einer Quote von 97 % entspricht. Ein Großteil der Benutzer kommt hier sogar zu dem Urteil „sehr gut“: fast drei Viertel der Befragungsteilnehmer äußern sich dementsprechend (70 %). Negative Bewertungen finden sich demgegenüber überhaupt nicht bei der Frage nach der fachlichen Kompetenz. Lediglich 4 von 102 Personen wählten bei der Kompetenzfrage die Antwort „zufrieden stellend“.*

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	71
Gut	27
Zufrieden stellend	4
Weniger gut	0
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>102</b>

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

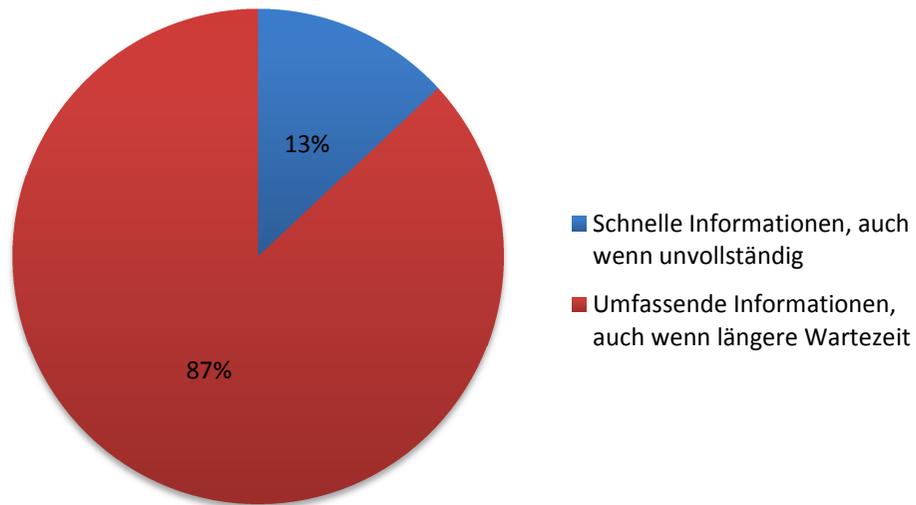


Bei dieser Frage machten 59 Personen (52 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die fachliche Kompetenz anderer Mitarbeiter des Stadtarchivs wird ähnlich positiv beurteilt. Zwar äußerte sich nur knapp die Hälfte der Befragungsteilnehmer zu diesem Punkt (48 %), von diesen kommen jedoch insgesamt 95 % zu einer sehr guten bis guten Einschätzung. Erneut fallen die meisten Antworten in den **sehr guten** Bereich, denn von 55 Stimmen finden sich hier immerhin 41 (75 %). Für das Prädikat „gut“ stimmten weitere 11 Personen. Demgegenüber meinen 3 Personen, dass die fachliche Kompetenz des Nicht-Lesesaalpersonals nur zufrieden stellend oder gar weniger gut sei. Zu einer schlechten Einschätzung kam niemand der Befragten. Wie auch bei Frage 8. b wird die hohe Zahl der an dieser Stelle unausgefüllt gebliebenen Fragebögen auf eine mangelhafte Urteilskraft (da kein Kontakt bestand) oder die schwierige Unterscheidung zwischen Lesesaal- und anderem Archivpersonal zurückgeführt. Zusammenfassend betrachtet, schneidet das gesamte Archivpersonal in der fachlichen Wahrnehmung der Benutzer also außerordentlich gut ab. Daraus lässt sich schließen, dass den Erwartungen der Adressaten in hohem Maße entsprochen wird und die Belegschaft des Stadtarchivs bei seinen Benutzern einen positiven Eindruck hinterlässt.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	41
Gut	11
Zufrieden stellend	2
Weniger gut	1
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>55</b>

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

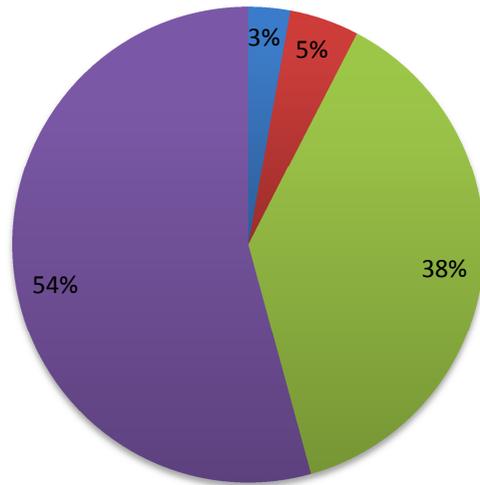


Anmerkung: Fragt man nach der Priorität, die die Archivbenutzer Ihrer Anfrage setzen, so stellt sich eindeutig heraus, dass **umfassende** Informationen bevorzugt werden – auch wenn das mit längeren Wartezeiten verbunden ist. Fast alle Befragungsteilnehmer gaben bei dieser Frage eine Antwort. Wie das Ergebnis zeigt, bevorzugen knapp 90 % umfassende Informationen, wohingegen ca. ein Zehntel angibt, schnellen Informationen den Vorzug zu geben – auch wenn dabei Unvollständigkeit in Kauf zu nehmen ist. Es entspricht also in hohem Maße den Wünschen der Benutzer, eine sorgfältige Recherche durchzuführen bzw. bei einer solchen behilflich zu sein.

Bei dieser Frage machten 7 Personen (6 %) keine Angabe.

<b>Antwortmöglichkeiten</b>	<b>Anzahl</b>
Schnelle Informationen, auch wenn unvollständig	14
Umfassende Informationen, auch wenn längere Wartezeit	93
<b>Summe</b>	<b>107</b>

## 10. War Ihre Anfrage/Recherche im Stadtarchiv erfolgreich?



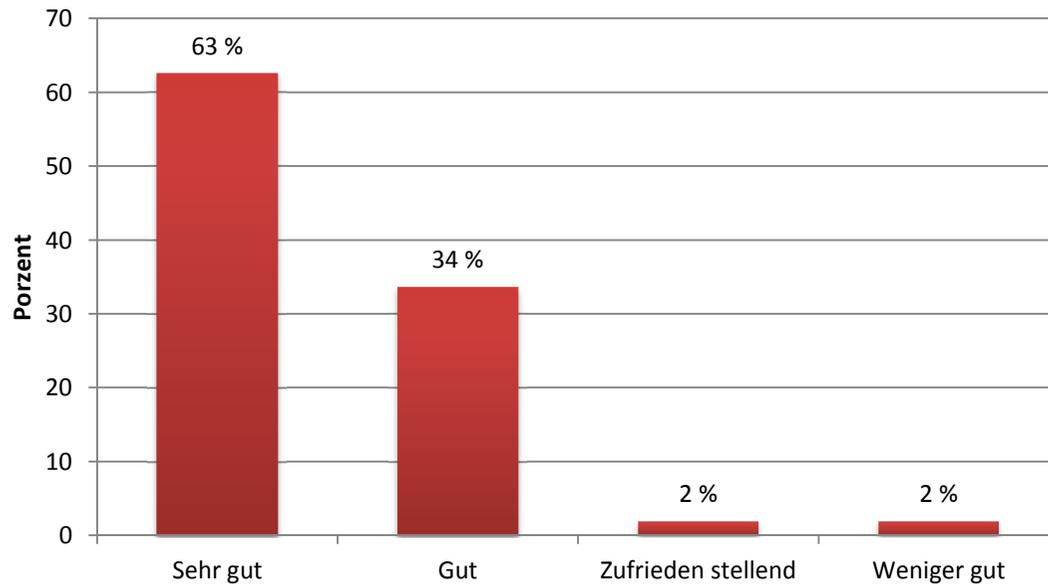
- Im Archiv waren leider keine Archivalien zu meinem Thema zu finden.
- In den gesichteten Archivalien konnte ich nicht fündig werden.
- In den gesichteten Archivalien konnte ich nur teilweise fündig werden.
- In den gesichteten Archivalien konnte ich viele/umfassende Informationen finden.

Anmerkung: Die Einschätzung des Erfolgs der Anfrage bzw. des Besuchs im Archiv ist insgesamt positiv zu bewerten, da von 105 befragten Personen immerhin 97 fündig werden konnten (92 %). Etwas mehr als die Hälfte (54 %) fand sogar **viele bzw. umfassende Informationen** in den gesichteten Archivalien; 38 % wurden teilweise fündig. Gänzlich ohne Ergebnisse gingen deutlich weniger als 10 % aller Nutzer aus dem Archiv – in absoluten Zahlen waren das 8 Personen. Das Ergebnis dieser Frage belegt den Erfolg und die Qualität der Leistungen des Stadtarchivs und seiner Mitarbeiter. Die Erwartungen der Benutzer stimmen hier mit den tatsächlichen Ergebnissen aus ihrer Archivrecherche offenbar in hohem Maße überein.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Im Archiv waren leider keine Archivalien zu meinem Thema zu finden.	3
In den gesichteten Archivalien konnte ich nicht fündig werden.	5
In den gesichteten Archivalien konnte ich nur teilweise fündig werden.	40
In den gesichteten Archivalien konnte ich viele/umfassende Informationen finden.	57
<b>Summe</b>	<b>105</b>

Bei dieser Frage machten 9 Personen (8 %) keine Angabe.

### 11. a Wie beurteilen Sie die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?



Bei dieser Frage machten 7 Personen (6 %) keine Angabe.

Anmerkung: An der Arbeitsatmosphäre im Archiv gibt es nach Ansicht der Benutzer offenbar wenig zu bemängeln: 97 % der Befragten beurteilen diese als **sehr gut** bis gut, wobei knapp zwei Drittel der Antworten sogar in den sehr guten Bereich fallen (63 %). Nur 2 von 107 Befragten schätzen die Arbeitsatmosphäre als zufrieden stellend ein. Ebenso meinen nur 2 Personen, dass im Stadtarchiv eine weniger gute Arbeitsatmosphäre herrsche. Weitere negative Stimmen finden sich nicht unter den Antworten. Konkrete Kritikpunkte zur Arbeit im Archiv bzw. Lesesaal konnten in der nachfolgenden offen gehaltenen Teilfrage benannt werden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	67
Gut	36
Zufrieden stellend	2
Weniger gut	2
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>107</b>

## 11. b Was stört die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?

*Was mehrfach bemängelt wurde:*

- 6 Äußerungen zu unangenehmer Geräuschkulisse (darunter: andere Besucher, lauterer Arbeiten im Nebenraum, Unruhe während der Materialsichtung)

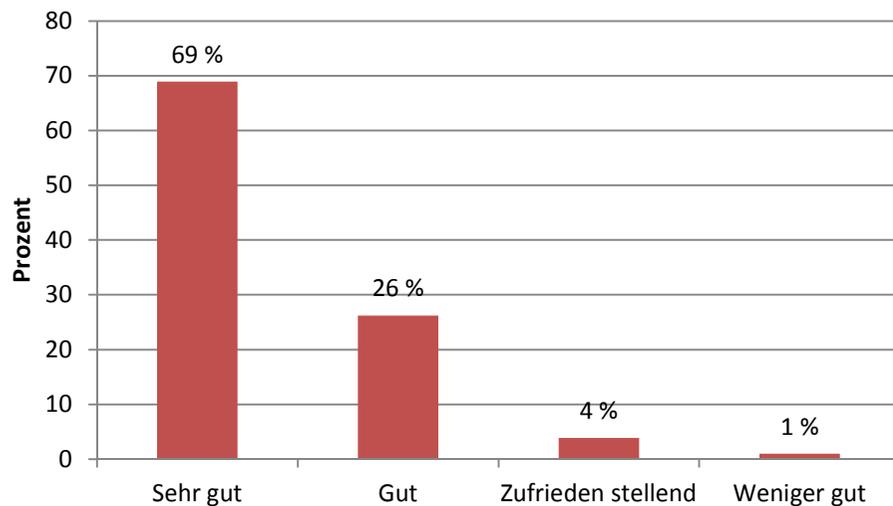
*Weitere Anmerkungen aus den Fragebögen:*

- Probleme mit Archivdatenbank, in Aufbau und Logik nicht verständlich
- Archivdatenbank im Internet ist nicht benutzerfreundlich, Suchen gestalten sich kompliziert
- keine Möglichkeit der eigenen Fotografie von Dokumenten gegen Entgelt
- Entrichtung einer Tagespauschale, angenehmer wäre eine z.B. Jahres- oder Anmeldegebühr wie in einer Bibliothek
- wenige Computer
- nichts
- Deckenlicht
- keine Fotoaufnahmen möglich
- keine Beanstandung
- recht kühl - Raumtemperatur

*Anmerkung: Wie die Antworten der Befragungsteilnehmer zeigen, scheint die Arbeitsatmosphäre im Archiv nur durch einige wenige Störfaktoren getrübt zu sein. Mit 6 Erwähnungen wird allein die **Geräuschkulisse** bzw. Unruhe im Lesesaal mehrfach bemängelt. Hierbei handelt es sich um ein altbekanntes und nicht gänzlich abstellbares Problem, für das das Lesesaalpersonal sensibilisiert wurde und das den räumlichen Gegebenheiten sowie auch den Arbeitsabläufen geschuldet ist.*

## 12. Wie beurteilen Sie als Archivbenutzer die folgenden Dienstleistungen?

### Anmeldevorgang / Anmeldeformalitäten

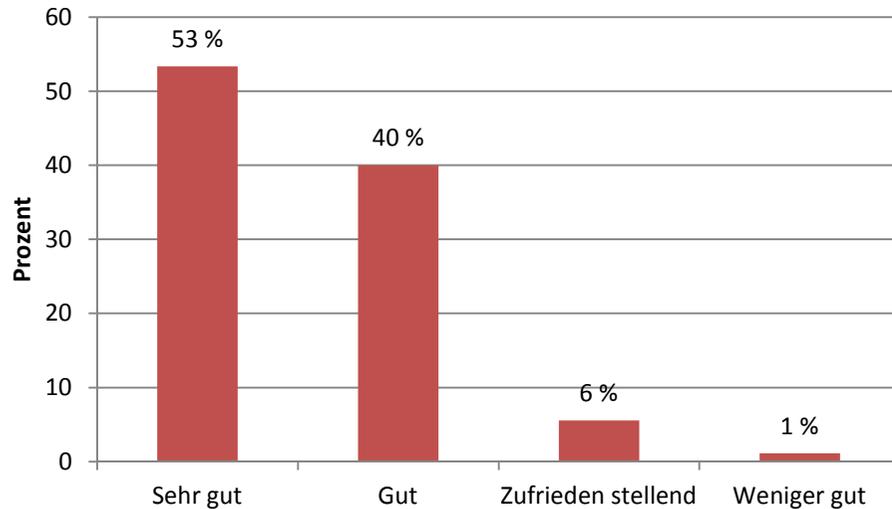


Bei dieser Teilfrage machten 11 Personen (10 %) keine Angabe.

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 (95 %), wobei knapp 70 % aller Antworten sogar im sehr guten Bereich liegen. Nur eine von 103 Personen beurteilt die Anmeldung im Archiv als weniger gut und auch nur 4 Personen befinden diesen Bereich für zufrieden stellend. Somit hält sich der Verbesserungsbedarf, was das Prozedere und die Formalitäten der Anmeldung betrifft, aus Sicht der Benutzer deutlich in Grenzen.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	71
Gut	27
Zufrieden stellend	4
Weniger gut	1
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>103</b>

## Einführung in die Benutzung des Archivs

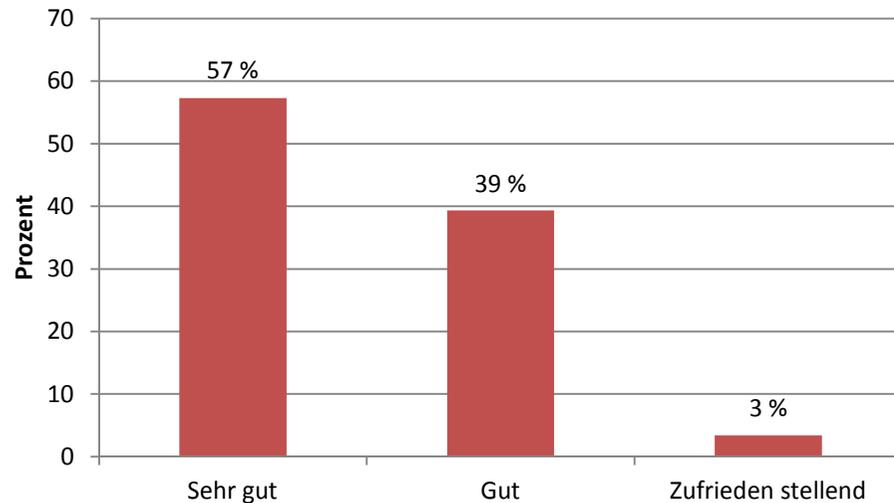


Bei dieser Teilfrage machten 24 Personen (21 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Einführung in die Benutzung des Archivs wird von fast allen befragten Archivbesucher positiv beurteilt (93 %), wobei mehr als die Hälfte aller Befragten sehr zufrieden ist („**sehr gut**“: 53 %) und weitere 40 % zu dem Urteil „gut“ kommen. Auch bei dieser Frage halten sich die negativen Stimmen in Grenzen, da nur eine von 90 Personen meint, dass die Benutzungseinführung weniger gut sei, weitere 5 geben die Einschätzung „zufrieden stellend“ an. Wie diese Ergebnisse zeigen, leistet das Archiv in diesem Bereich außerordentlich gute Arbeit. Den Erwartungen der Benutzer wird hier offenbar in hohem Maße entsprochen.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	48
Gut	36
Zufrieden stellend	5
Weniger gut	1
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>90</b>

## Bestellung von Archivalien

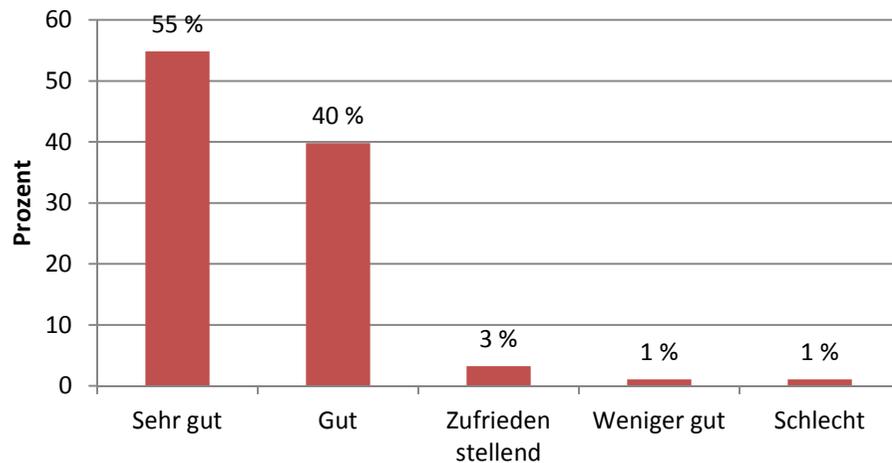


Bei dieser Teilfrage machten 25 Personen (22 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Auch an der Bestellung von Archivalien scheinen die befragten Benutzer wenig zu bemängeln zu haben. Nur 3 Personen geben an, dass diese zufrieden stellend sei. Weitere kritische oder negative Äußerungen sind nicht zu verzeichnen. Alle verbleibenden Antworten zu dieser Frage fallen in den Bereich „sehr gut“ bis „gut“. Dabei überragen die sehr guten Einschätzungen die guten. Während etwas weniger als drei Fünftel die Archivalienbestellung für sehr gut befindet (57 %), kommt weniger als zwei Fünftel zu dem Urteil „gut“ (39 %). Von 89 Personen, die an dieser Stelle Antwort gaben, sind also 86 Personen zufrieden mit der Archivalienbestellung. Immerhin 25 Fragebögen blieben jedoch an dieser Stelle unbeantwortet.*

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	51
Gut	35
Zufrieden stellend	3
Weniger gut	0
Schlecht	0
<b>Summe</b>	<b>89</b>

### Verfahren der Bereitstellung von Archivalien (Dauer, Aushebezeiten)

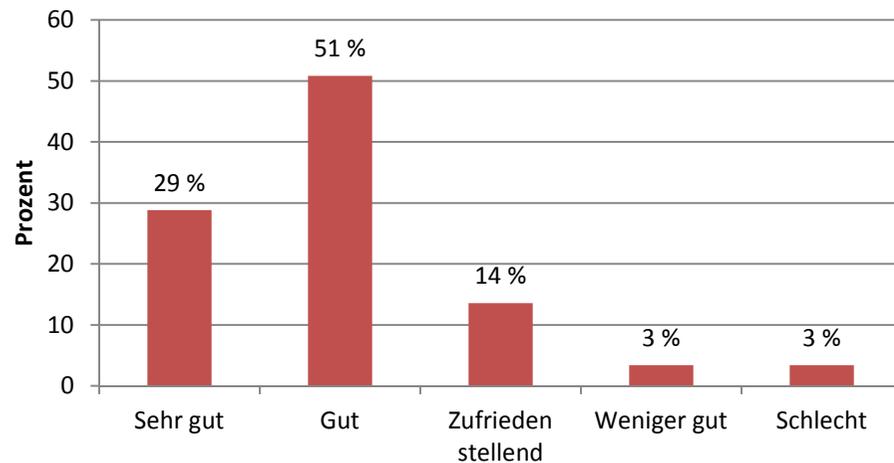


Bei dieser Teilfrage machten 21 Personen (18 %) keine Angabe.

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 55 % mehr als die Hälfte „sehr gut“ ankreuzten, kamen 40 % zu einem „guten“ Urteil. Nur zwei Personen zeigen sich hier unzufrieden und kreuzten „weniger gut“ und „schlecht“ an.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	51
Gut	37
Zufrieden stellend	3
Weniger gut	1
Schlecht	1
<b>Summe</b>	<b>93</b>

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

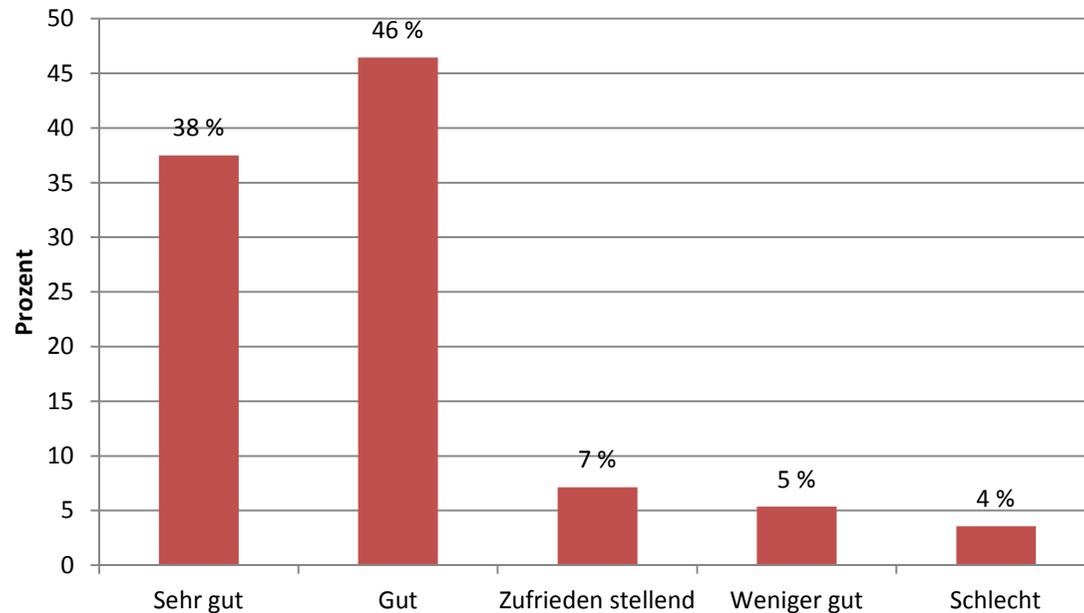


Bei dieser Teilfrage machten 55 Personen (48 %) keine Angabe.

Anmerkung: Bei der Dauer der Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen zeigen sich die befragten Benutzer im Vergleich zu den vorausgehenden Fragen etwas kritischer. Zwar bewegt sich auch hier der Großteil der Antworten im Bereich „sehr gut“ bis „gut“, da sich vier Fünftel der Befragten dementsprechend äußern (80 %). Der Anteil der sehr guten Antworten (29 %) unterliegt hierbei jedoch deutlich den guten Antworten (51 %), weshalb die Zufriedenheit also vergleichsweise weniger stark ausgeprägt ist als in den anderen Servicebereichen. Diese Frage wurde nur in 59 von 114 Fragebögen beantwortet, wobei insgesamt 4-mal eine negative Äußerung zu finden ist, da jeweils 2 Personen die Fertigstellungsdauer als weniger gut und schlecht befinden. Es ist davon auszugehen, dass ein Teil der Benutzer diese Dienstleistung gar nicht in Anspruch genommen hat und deshalb auch keine entsprechende Bewertung abgegeben werden konnte.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	17
Gut	30
Zufrieden stellend	8
Weniger gut	2
Schlecht	2
<b>Summe</b>	<b>59</b>

### Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen

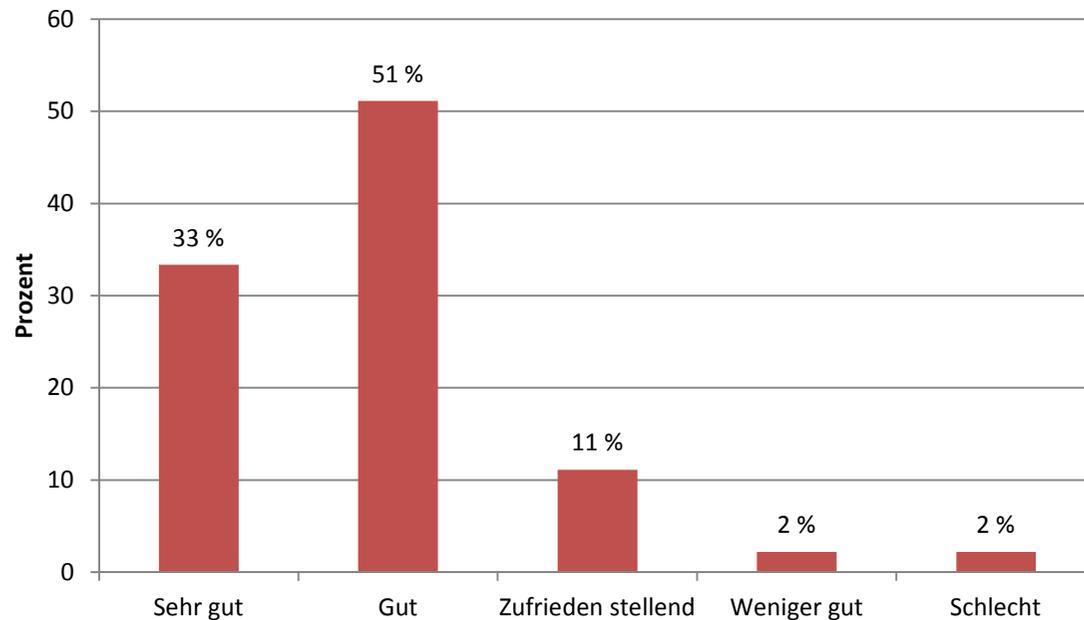


Bei dieser Teilfrage machten 58 Personen (51 %) keine Angabe.

Anmerkung: Die Qualität der Kopie-, Reproduktions- und Digitalisierungsarbeiten, welche im Auftrag der Benutzer von den Mitarbeitern des Archivs durchgeführt werden, ist für die Mehrheit der Befragten als sehr gut bis gut zu bewerten. Insgesamt 84 % machen diese Angabe, wobei der größte Teil der Antworten in den Bereich „gut“ fällt (46 %). Allerdings sind nicht alle befragten Benutzer von der Qualität der Auftragsarbeiten überzeugt, denn von den 56 Personen (49 %), die diese Frage beantworteten, geben 5 an, dass die Qualität weniger gut bis schlecht sei und weitere 4 geben die Bewertung „zufrieden stellend“ ab. Vor dem Hintergrund, dass es sich hierbei um kostenpflichtige Dienstleistungen handelt, sind weniger gute und schlechte Bewertungen in diesem Bereich weitestgehend zu vermeiden.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	21
Gut	26
Zufrieden stellend	4
Weniger gut	3
Schlecht	2
<b>Summe</b>	<b>56</b>

### Digitaler Bestand des Archivs (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel)

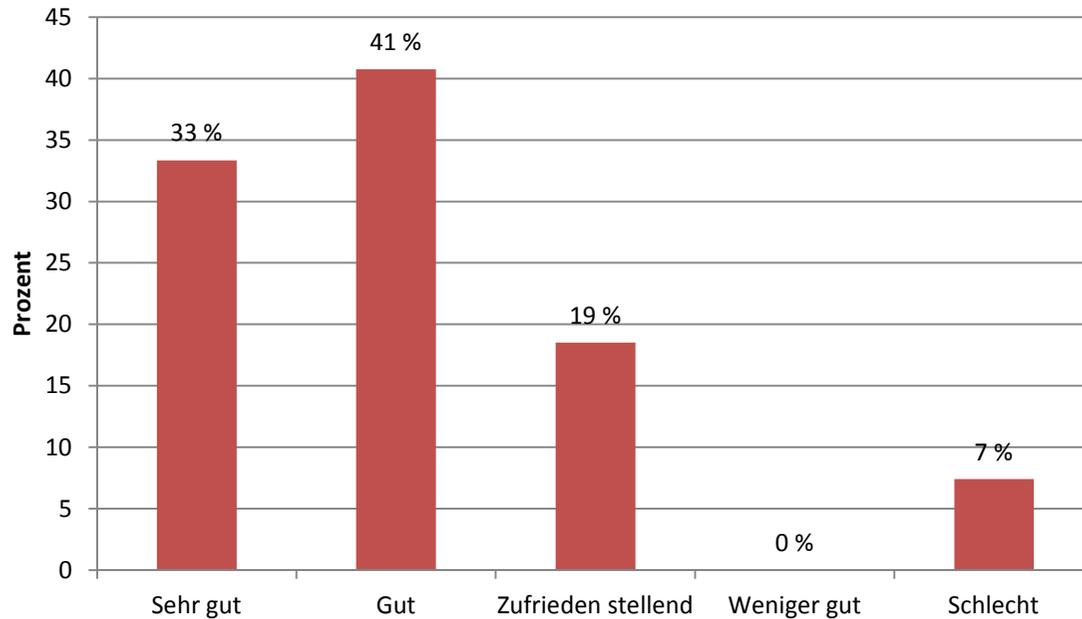


Anmerkung: Obwohl sich zur Frage nach dem digitalen Bestand (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel) mehr als die Hälfte der Befragten (60 %) nicht geäußert hat, sind die Angaben der 45 Personen, die hier ein Urteil abgaben, relevant – auch vor dem Hintergrund, dass die Erweiterung des digitalen Bestandes ein wichtiges und stetiges Anliegen des Stadtarchivs ist. Insgesamt ist bei den Antworten zum digitalen Bestand eine positive Tendenz zu verzeichnen, da ca. 84 % der Antworten im Bereich „sehr gut“ bis „gut“ zu verorten sind. Potenziellen Verbesserungsbedarf dürften nur einzelne Benutzer sehen. Nur zwei von 45 Personen geben an, dass der digitale Bestand des Archivs „weniger gut“ bis „schlecht“ sei und 5 bewerteten diesen als „zufrieden stellend“.

Bei dieser Teilfrage machten 69 Personen (61 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	15
Gut	23
Zufrieden stellend	5
Weniger gut	1
Schlecht	1
<b>Summe</b>	<b>45</b>

## Geburtstags- und Jubiläumszeitungen

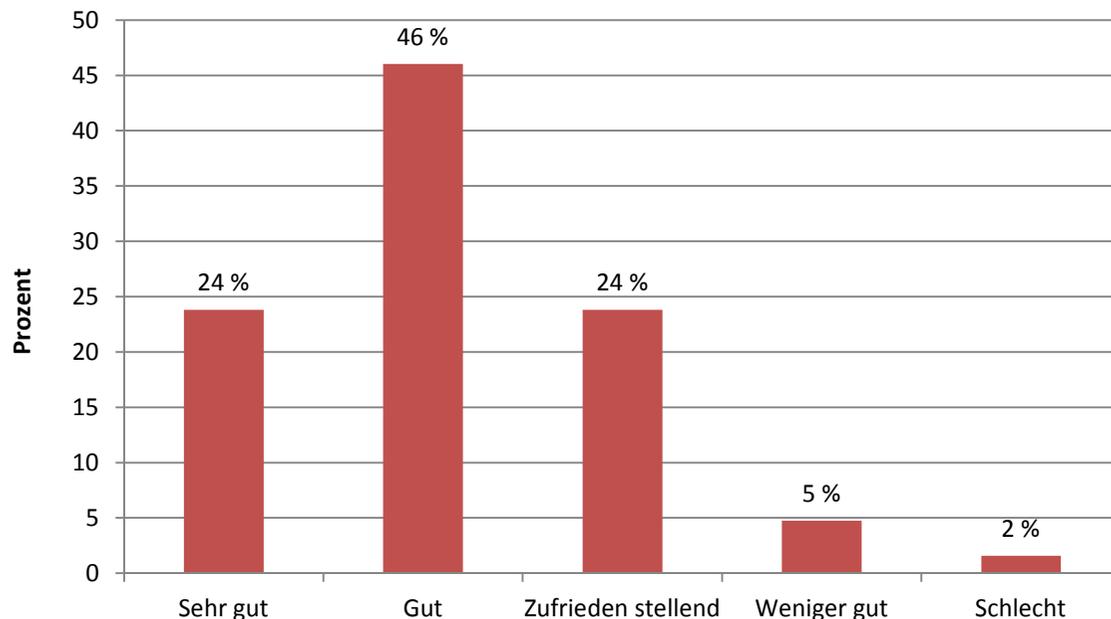


Bei dieser Teilfrage machten 87 Personen (76 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Auf das Angebot, Geburtstags- oder Jubiläumszeitungen reproduzieren zu lassen, greift nur ein geringer Anteil aller Archivbenutzer zurück, weshalb die Frage zu dieser Dienstleistung nur von 27 Personen beantwortet wurde. Mehrheitlich sind diese aber mit dem Angebot zufrieden, da es nur zwei Personen schlecht bewerteten. Demgegenüber meinen 20 Personen, dass die Zeitungen „sehr gut“ bis „gut“ seien (74 %), und weitere 5 Befragte zeigen sich zufriedengestellt. Da dieses Angebot aber keinen unwesentlichen Kostenfaktor für die Benutzer darstellt, sind vor allem in diesem Bereich ausschließlich „sehr gute“ und „gute“ Bewertungen erstrebenswert.*

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	9
Gut	11
Zufrieden stellend	5
Weniger gut	0
Schlecht	2
<b>Summe</b>	<b>27</b>

## Kosten- / Leistungsverhältnis



Bei dieser Teilfrage machten 51 Personen (45 %) keine Angabe.

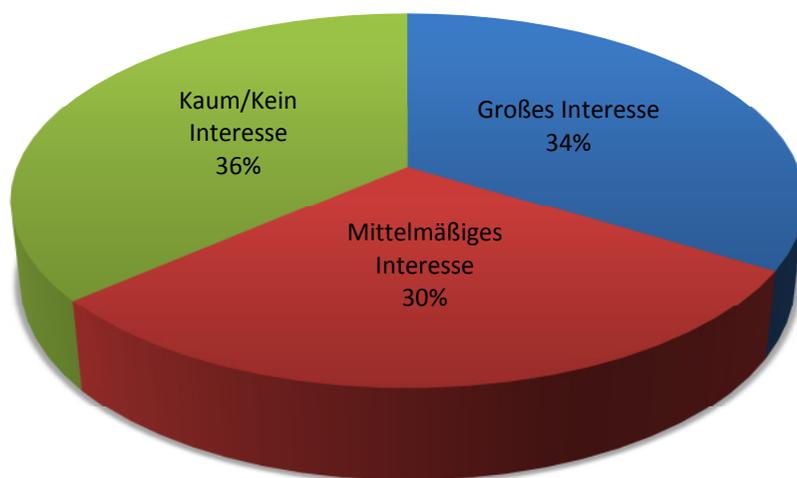
Anmerkung: Bei der Beantwortung der Frage nach dem Kosten-/Leistungsverhältnis im Stadtarchiv, zu der sich eine relativ hohe Anzahl von 51 Personen (45 %) nicht äußerte, ergibt sich folgendes Bild: Eine Mehrheit von 70 % kommt hier zu einer positiven Einschätzung, wobei fast die Hälfte aller Befragten ein „gutes“ Kosten-/Leistungsverhältnis sieht (46 %) und ca. ein Viertel (24 %) dieses sogar „sehr gut“ beurteilt. Auch ist der Anteil der „zufrieden stellenden“ Antworten mit knapp 24 % nicht unwesentlich hoch. Demgegenüber meinen 4 von 63 Personen, dass das Kosten-/Leistungsverhältnis „weniger gut“ bis „schlecht“ sei. Diese insgesamt durchaus gute Beurteilung des Kosten-/Leistungsverhältnisses ist vor allem deshalb beachtenswert, weil die Gebührensatzung 2012 geändert wurde und dadurch für die Benutzer teils höhere Kosten entstanden sind.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Sehr gut	15
Gut	29
Zufrieden stellend	15
Weniger gut	3
Schlecht	1
<b>Summe</b>	<b>63</b>

Fasst man die Ergebnisse der Antworten der Teilfragen zu den verschiedenen Dienstleistungen des Stadtarchivs zusammen, so lässt sich hier eindeutig eine positive Tendenz feststellen. Während sich bei den einzelnen Fragen mit Ausnahme der letzten beiden Teilfragen (Zeitungen u. Kosten-/Leistungsverhältnis) immer Prozentwerte über 80 % in den positiven Antwortkategorien („sehr gut“ und „gut“) ergeben, sind auf der Seite der negativen Antworten im Bereich „schlecht“ insgesamt nur 9 Antworten und im Bereich „weniger gut“ nur 12 Antworten zu vermerken. Bei neun einzelnen Teilfragen führt das zu einer sehr guten Bilanz und damit Gesamtbeurteilung der Dienstleistungen des Archivs.

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

#### *Jahrbuch für Stadtgeschichte*

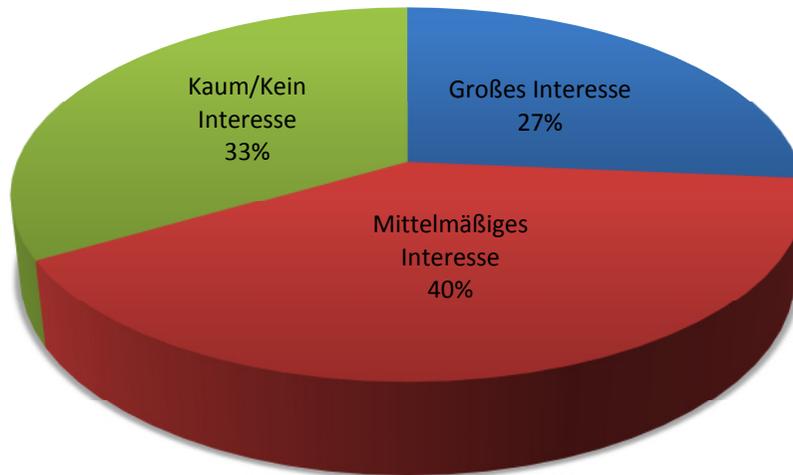


Anmerkung: Etwa zwei Drittel der befragten Benutzer gaben an, wie groß ihr Interesse am Jahrbuch für hallische Stadtgeschichte ist, was darauf schließen lässt, dass dieses Angebot bei einem Großteil der Archivbenutzer bekannt ist. Von diesen Personen äußern 34 %, dass sie großes Interesse an diesem Angebot haben. Demgegenüber steht ein ähnlich großer Anteil von Befragten, die kaum bzw. kein Interesse angeben (36 %). Fasst man die verbleibenden 30 % der Benutzer mit mittelmäßig großem Interesse mit den sehr interessierten Befragten zusammen, zeigen sich immerhin knapp zwei Drittel der Befragten interessiert am Jahrbuch für hallische Stadtgeschichte (64 %) – in absoluten Zahlen sind das 49 von 77 Personen.

Bei dieser Teilfrage machten 37 Personen (32 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	26
Mittelmäßiges Interesse	23
Kaum/Kein Interesse	28
<b>Summe</b>	<b>77</b>

## Führungen im Stadtarchiv

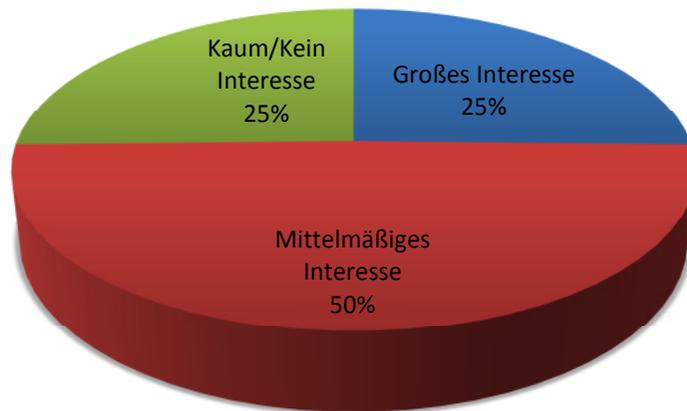


Anmerkung: Auch an Führungen im Stadtarchiv sind die befragten Benutzer eindeutig interessiert – ca. zwei Drittel (67 %) meldet großes bis mittelmäßiges Interesse an, wobei sich deutlich mehr Antworten im mittelmäßigen Bereich wiederfinden (40 %). Die verbleibenden 33 % der Benutzer gaben an, kaum bzw. kein Interesse an Führungen zu haben. Insgesamt äußerten sich 42 Personen (37 %) 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 42 Personen (37 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	19
Mittelmäßiges Interesse	29
Kaum/Kein Interesse	24
<b>Summe</b>	<b>72</b>

## Ausstellungen im Stadtarchiv

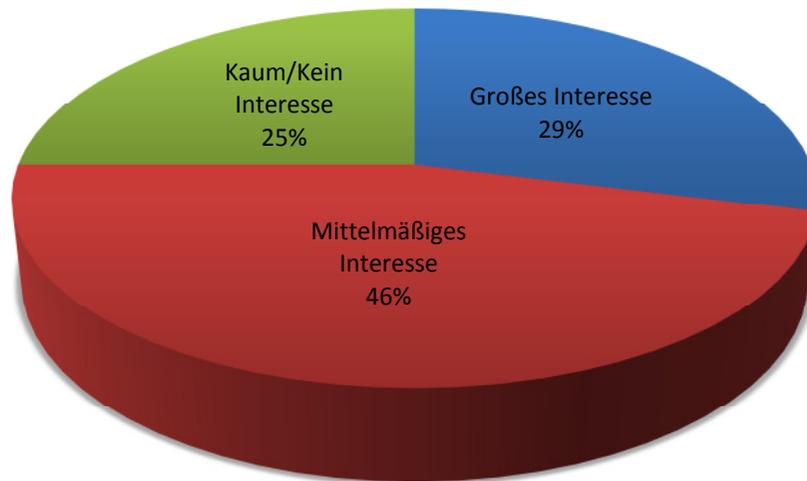


Anmerkung: Zu ihrem Interesse an Ausstellungen im Stadtarchiv machte ein Drittel der befragten Benutzer keine Angaben. Von den 75 Personen, die sich äußerten, gibt exakt die Hälfte mittelmäßiges Interesse an und ein weiteres Viertel ordnet sich unter der Kategorie „großes Interesse“ ein. Zusammengefasst sind demnach drei Viertel der Archivbesucher prinzipiell auch an den hiesigen Ausstellungen interessiert, was deutlich für den Erfolg und die Beibehaltung dieses Angebotes spricht.

Bei dieser Teilfrage machten 38 Personen (33 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	19
Mittelmäßiges Interesse	37
Kaum/Kein Interesse	19
<b>Summe</b>	<b>75</b>

## Tag der offenen Tür

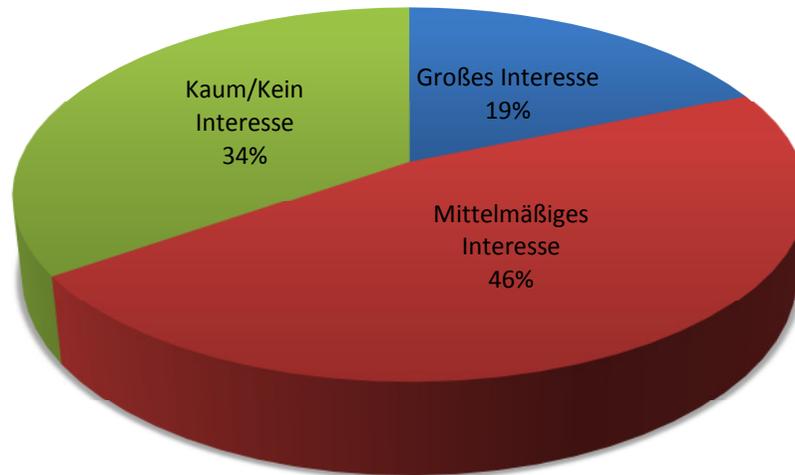


Anmerkung: Einen „Tag der offenen Tür“ zu veranstalten, gehört zu den klassischen Mitteln der Öffentlichkeitsarbeit und wird dementsprechend auch von den Benutzern des Stadtarchivs interessiert wahrgenommen. Von den 76 Personen (67 % aller Befragten), die sich zu dieser Teilfrage äußerten, zeigen drei Viertel großes bis mittelmäßiges Interesse an, wobei jedoch das mittelmäßige Interesse deutlich stärker ausgeprägt ist (46 %). Weniger Interesse besteht bei insgesamt 19 Personen, was bei dieser Frage einen Anteil von 25 % aller Antworten ausmacht.

Bei dieser Teilfrage machten 38 Personen (33 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	22
Mittelmäßiges Interesse	35
Kaum/Kein Interesse	19
<b>Summe</b>	<b>76</b>

### Flyer / Broschüren / Prospekte vom Stadtarchiv

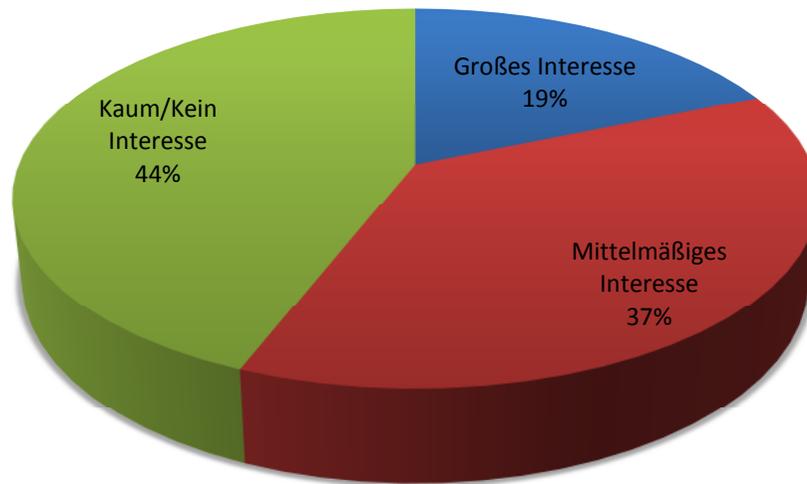


Anmerkung: Die Archivbenutzer wurden auch zu typischen Mitteln der Öffentlichkeitsarbeit wie Flyern, Broschüren und Prospekten befragt und geben sich auch diesbezüglich mehrheitlich interessiert: großes Interesse wird von knapp einem Fünftel angezeigt (19 %) und ein vergleichsweise großer Anteil von 46 % ordnet sich in den Bereich „mittelmäßiges Interesse“. Mehr als ein Drittel (35 %) der Benutzer, die diese Frage beantworteten, ist kaum oder nicht interessiert. Zudem machten 39 Personen (34 % aller Befragten) keine Angaben dazu, welches Interesse dieses Angebot bei ihnen findet.

Bei dieser Teilfrage machten 39 Personen (34 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	14
Mittelmäßiges Interesse	35
Kaum/Kein Interesse	26
<b>Summe</b>	<b>75</b>

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

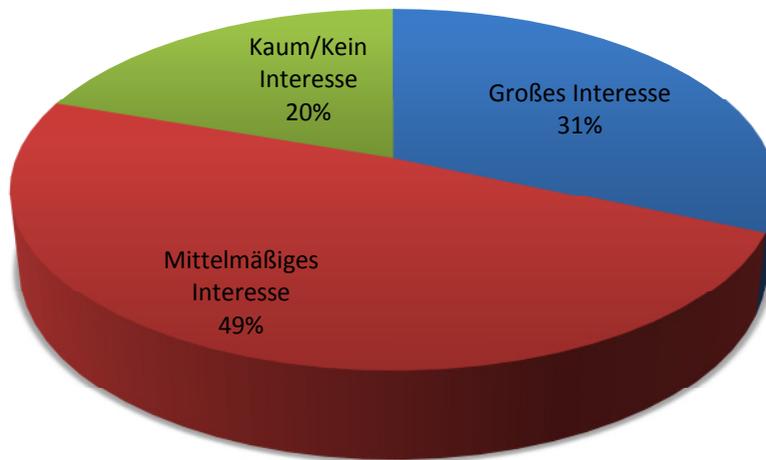


Anmerkung: Das Interesse am Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte ist im Vergleich zu den anderen Angeboten aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit am wenigsten ausgeprägt. Dennoch zeigt sich auch bei dieser Teilfrage, dass die Mehrheit der Benutzer an diesen Angeboten interessiert ist – insgesamt 56 % nannten großes (19 %) und mittelmäßiges Interesse (37 %). Allerdings zeigt ein großer Anteil von 44 % der Befragten kaum bzw. kein Interesse. Erneut ließ ca. ein Drittel der Befragungsteilnehmer diese Frage unbeantwortet.

Bei dieser Teilfrage machten 39 Personen (34 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	14
Mittelmäßiges Interesse	28
Kaum/Kein Interesse	33
<b>Summe</b>	<b>75</b>

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

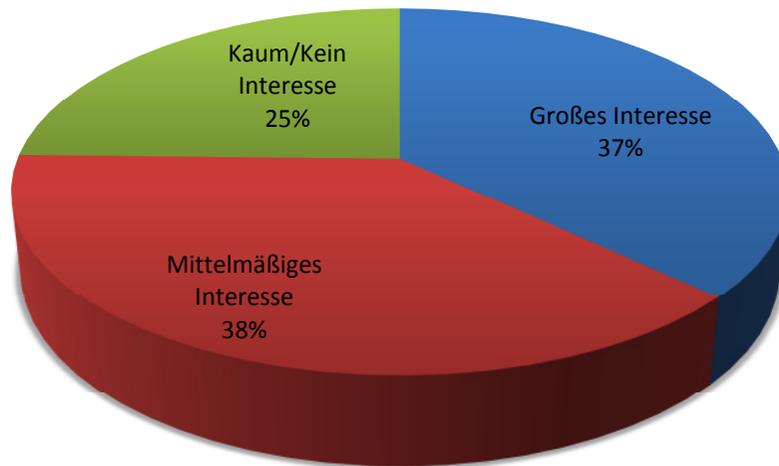


*Anmerkung: Veröffentlichungen in lokalen oder regionalen Medien gehören zu den Angeboten, die das größte Interesse der Benutzer im Stadtarchiv finden. Vier Fünftel der Befragten, die sich hierzu äußerten, sind an derartigen Publikationen interessiert (80 %). Knapp die Hälfte aller 76 Antworten fällt in die Kategorie „mittelmäßiges Interesse“, wohingegen knapp ein Drittel diesem Bereich sogar großes Interesse gegenüber bringt. Wie bei den anderen Teilfragen in diesem Abschnitt der Benutzerumfrage, gab auch hier ca. ein Drittel der Befragungsteilnehmer keine Antwort.*

Bei dieser Teilfrage machten 38 Personen (33 %) keine Angabe.

<b>Antwortmöglichkeiten</b>	<b>Anzahl</b>
Großes Interesse	24
Mittelmäßiges Interesse	37
Kaum/Kein Interesse	15
<b>Summe</b>	<b>76</b>

## Veröffentlichungen in der Fachpresse

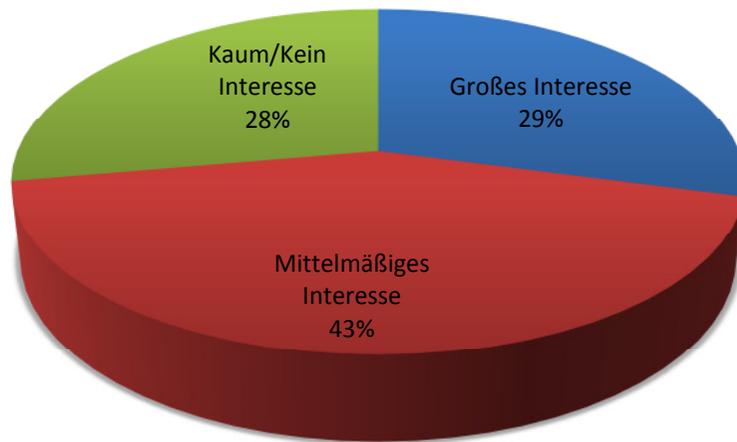


Anmerkung: Im Vergleich zu den Antwortverteilungen in der vorhergehenden Frage findet beim Interesse an Veröffentlichungen in der Fachpresse eine leichte Verschiebung statt. Das Niveau des Interesses insgesamt liegt mit 75 % etwas niedriger als das Interesse an Veröffentlichungen in lokalen und regionalen Medien. Von insgesamt 73 Personen, die sich hier äußerten, zeigen immerhin 27 (37 %) großes und 28 (38 %) mittelmäßiges Interesse an, während sich 18 nur geringfügig oder nicht für diese Art der Veröffentlichungen interessieren. Mehr als ein Drittel (36 %) machte bei dieser Frage keine Angaben.

Bei dieser Teilfrage machten 41 Personen (36 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	27
Mittelmäßiges Interesse	28
Kaum/Kein Interesse	18
<b>Summe</b>	<b>73</b>

### Bildungsveranstaltungen (Vorträge, Seminare...)

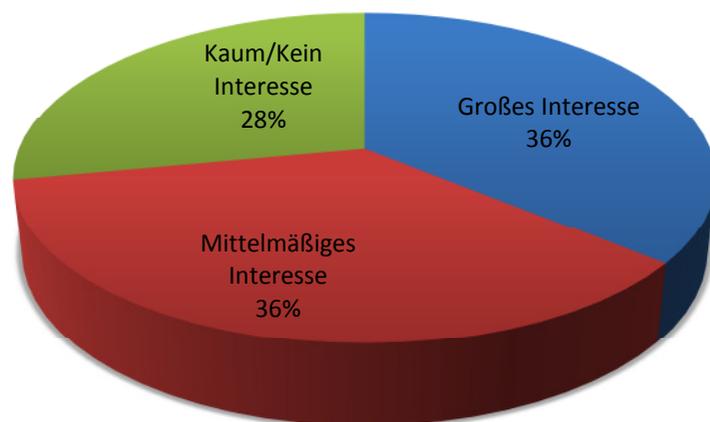


Anmerkung: Bildungsveranstaltungen wie Vorträge oder Seminare stoßen ebenfalls auf Interesse bei den Archivbenutzern. Insgesamt 72 % der Befragten, die sich zu dieser Teilfrage äußerten, machen positive Angaben, wobei mit 43 % der größere Anteil deutlich im Bereich mittelmäßiges Interesse liegt – im Gegensatz zum großen Interesse, das 29 % zeigt. Ähnlich wie bei den anderen Teilfragen beläuft sich das ausdrückliche Desinteresse auf 28 %, während sich von allen Befragungsteilnehmern weitere 37 % gar nicht äußerten.

Bei dieser Teilfrage machten 42 Personen (37 %) keine Angabe.

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Großes Interesse	21
Mittelmäßiges Interesse	31
Kaum/Kein Interesse	20
<b>Summe</b>	<b>72</b>

*Projekte in Zusammenarbeit mit Bibliotheken /  
Museen / Schulen*



Bei dieser Teilfrage machten 39 Personen (34 %) keine Angabe.

*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 – 36 % äußern hier großes und 36 % mittelmäßiges Interesse. Von den 75 Personen, die diese Teilfrage beantworteten, zeigen sich 21 (28 %) wenig bzw. nicht interessiert an derartigen Projekten. Weitere 39 Befragungsteilnehmer (34 %) gaben an dieser Stelle keine Antwort.*

<b>Antwortmöglichkeiten</b>	<b>Anzahl</b>
Großes Interesse	27
Mittelmäßiges Interesse	27
Kaum/Kein Interesse	21
<b>Summe</b>	<b>75</b>

*Nach dem Interesse, welches die Benutzer des Stadtarchivs diversen Angeboten aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit entgegen bringen, wurde in zehn Teilfragen gefragt. Durchschnittlich zwei Drittel der Befragungsteilnehmer gaben Antwort auf die einzelnen Teilfragen. Aus den Ergebnissen lässt sich ablesen, dass die Mehrheit der Befragten stark bis mittelmäßig an den unterschiedlichen Angeboten interessiert ist. Das größte Interesse wird Veröffentlichungen in lokalen bzw. regionalen Medien wie auch der Fachpresse, Ausstellungen und einem Tag der offenen Tür entgegengebracht. Am wenigsten interessiert zeigen sich die Befragten gegenüber dem Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte.*

**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

- grundsätzlich mehr und vielleicht auch plakativer
- oft bekommt man gar nichts mit, wenn man nicht im Archiv selbst ist
- mehr zur DDR- und Alltagsgeschichte

Service/Personal

- sehr kompetent und freundlich
- keine Aushebungen nach 11:45 Uhr sind bedauerlich!
- mehr Erklärung bei Internetrecherche zu Archivmaterial, hatte große Schwierigkeiten, mir einen Überblick zu verschaffen und das passende zu finden
- "Danke" für die schnelle, kompetente Hilfe!
- ist immer sehr nett und hilfsbereit. Vielen Dank dafür!
- Wenn pro Tag nur 10 Akten zur Verfügung gestellt werden und bereits 11.15 eine weitere mögl. 13.00 Uhr Bestellung aufgegeben werden muß, dann ist (ab 10.00 Uhr noch 1 1/4 Stunde nicht abschätzbar wie ... weiteren 6 Stunden (bis 18.00 Uhr) recherchiert werden kann. Das System ist zu überprüfen und nicht auf Personalprobleme abzuschieben.

Räumlichkeiten:

- recht kühl - Raumtemperatur
- super
- Sitzkissen/andere Stühle
- Ein Internetzugang für Benutzer wäre ein schönes Zusatzangebot
- Es herrscht eine gute Arbeitsatmosphäre in schönen Räumen

Gebühren:

- sind akzeptabel, ordnen sich die Forderungen der meisten deutschen Archive ein
- könnten bei Schülern/Studenten/einfach Interessierten etw. mehr an Möglichkeiten angepasst werden
- i.O.
- für Recherchen sollten keine Gebühren erhoben werden, nur für tatsächliche Akteneinsichten. Dann könnte mehr Interesse am Archiv entwickelt werden.
- sehr teuer, zwar gibt es einen Studentenrabatt ; jedoch, wenn man als Student recherchiert, kann man nicht 7,50 € für nur einen Plan ausgeben

### Öffnungszeiten:

- prima!
- i.O.
- Länger wäre schön
- schon ab 9.00 Uhr

### Neue Medien:

- Internetdatenbank ist mäßig gut. Für gute Recherchen taugt sie kaum
- Archivdatenbank zu unlogisch und in Aufbau nicht verständlich, soll überarbeitet werden Recherche und Treffer aus Allen Datenbanken, nicht Suche in jeder Datenbank extra
- Archivdatenbank ist bei Suchen sehr unübersichtlich
- Die praktische Arbeit mit dem Scanner muss geübt werden

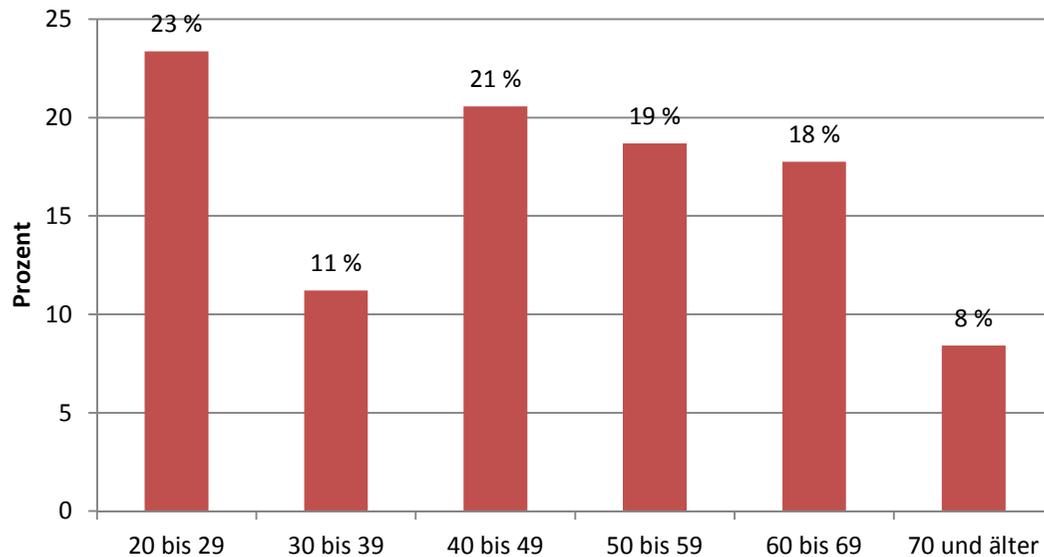
### Sonstiges:

- Personenstandsunterlagen vorher sichten bevor Kopien bestellt werden, ob es sich um richtige Personen handelt - sonst Katze im Sack kaufen
- Es sollte möglich sein teilweise Fotografien anzufertigen oder sofort Kopien zu erstellen (siehe Stadtarchiv Leipzig)
- angenehme Arbeitsatmosphäre u. nettes Personal
- vielleicht sollte ich das Stadtarchiv öfter nutzen
- Keine
- Der Archivleiter sollte sich 1-2 Sprechstunden pro Woche einrichten und nicht überwiegend anonym bleiben

*Anmerkung: Einige der befragten Benutzer nutzten bei dieser offenen Frage die Möglichkeit, 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. Eintragungen zu dieser offenen Frage fanden sich in 20 von 114 Fragebögen. Während einige Anmerkungen auf Unkenntnis oder Missverständnissen beruhen dürften, geben andere durchaus einen Anstoß, um über konkrete Veränderungsmaßnahmen nachzudenken, so zum Beispiel die Idee, einen Internetzugang für die Benutzer zur Verfügung zu stellen.*

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

Alter der Befragten

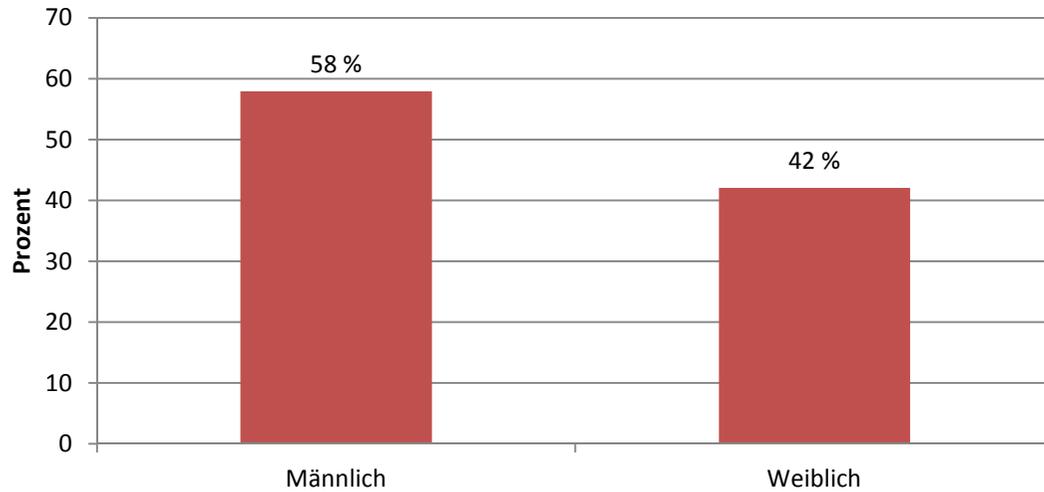


Bei dieser Frage machten 7 Personen (6 %) keine Angabe.

*Anmerkung: Die Altersverteilung der Teilnehmer der Benutzerumfrage im Stadtarchiv zeigt, dass bis auf die jüngste (unter 20 Jahren) alle Altersgruppen vertreten sind. Dabei ist die Mehrheit der Benutzer, die an der Befragung teilnahmen, älter als 40 Jahre. Insgesamt zwei Drittel der Befragten fallen in diese Altersklasse. Nur ein Drittel der befragten Benutzer ist zwischen 20 und 39 Jahren alt, wohingegen insgesamt etwas mehr als ein Viertel sogar älter als 60 Jahre ist (26 %).*

Altersgruppe	Anzahl
Bis 19 Jahre	0
20 bis 29	25
30 bis 39	12
40 bis 49	22
50 bis 59	20
60 bis 69	19
70 und älter	9
<b>Summe</b>	<b>107</b>

### Geschlecht der Befragten

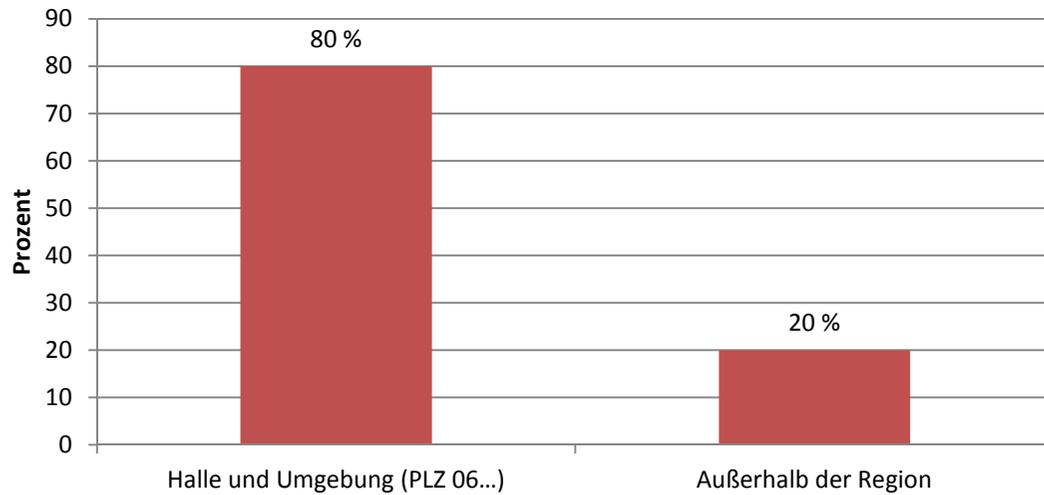


Anmerkung: Bei der Geschlechterverteilung unter den Archivbenutzern, die an der Befragung teilnahmen, liegt der Schwerpunkt auf den **männlichen** Benutzern: Ca. drei Fünftel der befragten Teilnehmer sind männlichen und die verbleibenden zwei Fünftel weiblichen Geschlechts.

Bei dieser Frage machten 7 Personen (6 %) keine Angabe.

<b>Geschlecht</b>	<b>Anzahl</b>
Männlich	58
Weiblich	42
<b>Summe</b>	<b>107</b>

### Wohnort der Befragten

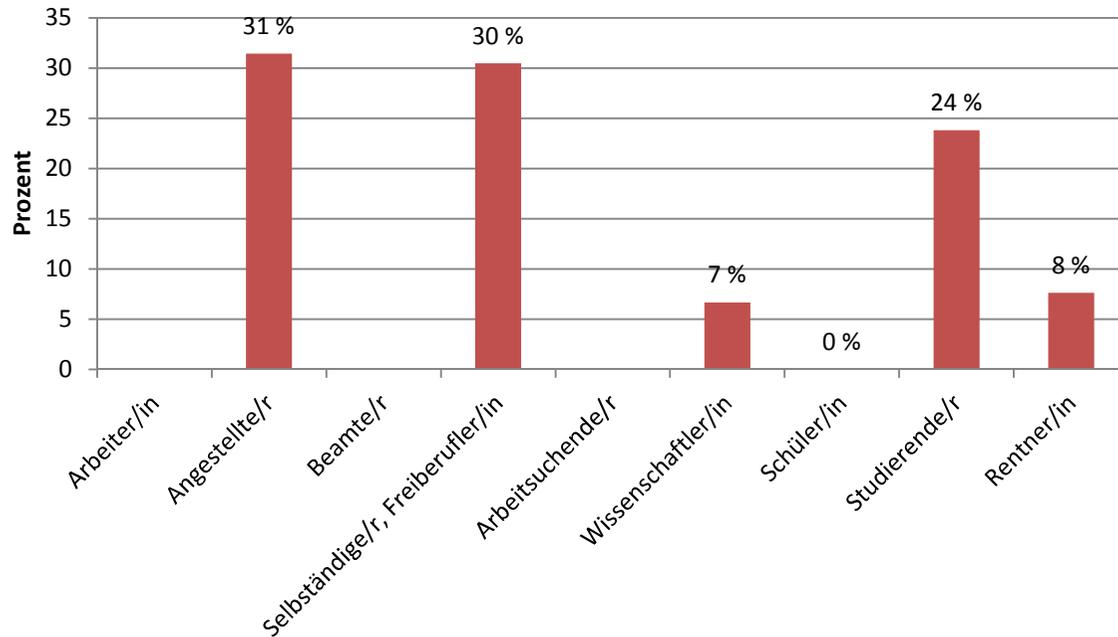


Anmerkung: Die Antworten zum Wohnort der Befragungsteilnehmer zeigen, dass die überwiegende Mehrheit ihren Wohnsitz in **Halle und Umgebung** bzw. im Postleitzahlenbereich 06... hat (80 %). Ein geringerer Anteil von einem Fünftel kommt aber auch aus anderen Regionen.

Bei dieser Frage machten 11 Personen (10 %) keine Angabe.

Wohnort	Anzahl
Halle und Umgebung (PLZ 06...)	82
Außerhalb der Region	21
<b>Summe</b>	<b>103</b>

### Berufliche Stellung der Befragten



Bei dieser Frage machten 9 Personen (8 %) keine Angabe.

Anmerkung: Wie sich an der Berufsstruktur der Befragungsteilnehmer zeigt, sind Arbeiter, Beamte, Arbeitsuchende, Wissenschaftler (7 %) und Rentner (8 %) gar nicht bis geringfügig unter den befragten Benutzern vertreten. Demgegenüber fanden vor allem **Angestellte** (31 %), **Selbständige bzw. Freiberufler** (30 %) sowie **Studierende** (24 %) innerhalb des 6-monatigen Befragungszeitraums den Weg ins Stadtarchiv.

Altersgruppe	Anzahl
Arbeiter/in	0
Angestellte/r	33
Beamte/r	0
Selbständige/r, Freiberufler/in	32
Arbeitsuchende/r	0
Wissenschaftler/in	7
Schüler/in	0
Studierende/r	25
Rentner/in	8
<b>Summe</b>	<b>105</b>

## Zusammenfassung

Von Anfang Februar bis Ende Juli 2014 wurde zum dritten Mal eine Benutzerumfrage im Stadtarchiv Halle durchgeführt, an der sich 114 Benutzer beteiligten und die im August/September 2014 ausgewertet wurde. In dieser dritten Befragungsrunde wurden dieselben Fragen gestellt wie auch schon in den Vorgängerbefragungen. Geringfügige Änderungen gab es nur in den Antwortkategorien zweier Fragen (Frage 1: Internet und Facebook als jeweils eigenständige Kategorien; Frage 6: Archivdatenbank im Lesesaal und Archivdatenbank im Internet als jeweils eigenständige Kategorie). Ziel dieser wie auch der vorherigen Befragungen ist es, die Benutzer des Stadtarchivs besser kennen zu lernen: Wer sind die Benutzer, welche Erwartungen stellen sie an das Stadtarchiv und seine Mitarbeiter, welche Wünsche und Anliegen sind mit ihrem Besuch im Archiv verknüpft, wie werden diese aus Benutzersicht erfüllt und wo gibt es noch Verbesserungsbedarf? Die Benutzerbefragungen des Stadtarchivs haben also unter anderem den Zweck, die Qualität der eigenen Arbeit zu prüfen und Probleme zu identifizieren, um gezielt auf diese reagieren zu können. Zudem bietet sich dadurch, dass die Befragung mehrfach durchgeführt wurde, nicht nur die Möglichkeit, Vergleiche anzustellen, zusätzlich ist es dadurch auch möglich, den Erfolg der eingeleiteten Veränderungs- und Verbesserungsmaßnahmen zu prüfen. Wiederholt zeigen die Ergebnisse, dass die Benutzer in hohem Maße mit dem Service und dem Personal zufrieden sind und sich sehr gut aufgehoben fühlen, auch wenn hier und da kleinere Verbesserungspotenziale vorhanden sind. Ebenso lässt sich auch nach der dritten Befragungsrunde die Schlussfolgerung ziehen, 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 bildeten aber auch wieder die unterschiedlichen Aktivitäten und Angebote aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit einen Befragungsschwerpunkt. Die Benutzer äußerten wiederholt 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 auch die Ergebnisse der dritten Benutzerumfrage im Stadtarchiv außerordentlich zufrieden stellend. Sie bestätigen und verstärken teilweise das positive Gesamturteil, welches schon in den beiden Vorgängerbefragungen 2006/2007 und 2010 gefällt wurde. Sicherlich leisteten auch die Veränderungsmaßnahmen, die nach der Auswertung der beiden ersten Benutzerumfragen eingeleitet wurden, und eine ständige kritischer Hinterfragung einen wesentlichen Beitrag hierzu. Welche Maßnahmen waren das in der Vergangenheit, was hat das Archiv also bislang verändert bzw. verbessert und was könnte zukünftig vielleicht noch unternommen werden, um die hohe Arbeitsqualität und Benutzerzufriedenheit auch weiterhin beizubehalten? Antworten auf diese Frage finden sich in der folgenden Übersicht, die wiedergibt, welche Maßnahmen nach der ersten und zweiten Benutzerumfrage ergriffen wurden und welche Veränderungsvorschläge sich im Zuge der dritten Benutzerumfrage ergeben haben:

## **Verbesserungsmaßnahmen nach der 1. Benutzerumfrage (2006-2007):**

### Im Dienstleistungsbereich (Benutzerbetreuung):

- Beständigkeit beim Lesesaalpersonal (keine Personalwechsel)
- Einrichtung einer „History Lounge“ als Pausenbereich
- Aufhängen einer großen Uhr im Lesesaal
- Anbringen eines Thermometers im Lesesaal
- Digitalisierungsprojekte (Foto- und Plakatsammlung)
- Bereitstellung digitalisierter Adressbücher an Benutzerarbeitsplätzen
- Ankauf eines I-Servers (noch nicht installiert)
- Überarbeitung der Benutzermappe
- professionell gestaltete Beschilderung (im Eingangsbereich des Gebäudes, im Eingangsbereich des Lesesaals und im Lesesaal selbst), um Orientierung zu verbessern und stärker auf erforderliche Ruhe im Lesesaal hinzuweisen

### Im internen Bereich

- durch Beständigkeit des Lesesaalpersonals bessere Rückkopplung mit Teamleitung
- Einrichtung eines öffentlichen Veranstaltungskalenders (über „Outlook“) zur besseren internen Kommunikation
- verschiedene Dienstanweisungen und Weiterbildungen
  - Festlegung, Digitalisierungs-, Reproduktions- und Kopieraufträge innerhalb von drei Arbeitstagen fertig zu stellen (2014 erneut überarbeitet)
  - Weiterbildung des Lesesaalpersonals in Bezug auf Kommunikation mit Benutzern (1 x jährlich)
  - bei Vorbereitung von Erschließungsprojekten genaue Prüfung der Erschließungstiefe der Bestände vornehmen
  - Erschließungsprojekte auf erweiterte Verzeichnung prüfen
  - Regelung, bei welchen Archivalien Handschuhe an die Benutzer herausgegeben werden müssen

### Im Bereich Öffentlichkeitsarbeit

- Verankerung der Jubiläumszeitung als Dienstleistung im Internet
- Intensivierung von Schulprojekten (z.B. durch Zusammenarbeit mit dem Herder-Gymnasium)
- Gestaltung von drei Fenstern im Neubau mit Werbung zum Stadtarchiv plus die Möglichkeit der Plakataufhängung (gute Sichtbarkeit für Passanten) zur Verbesserung der optischen Präsenz

- Erweiterung bzw. Neugestaltung der Internetpräsenz auf halle.de (2010)

## **Verbesserungsmaßnahmen nach der 2. Benutzerumfrage (2010):**

### Im Dienstleistungsbereich (Benutzerbetreuung)

- Neuauswahl und Bestellung von Schutzhandschuhen in verschiedenen Größen
- Angebot regelmäßiger persönlicher Beratung zur Einweisung in Benutzung und Recherche durch eine/n Archivar/in (Mo-Do von 10-12 Uhr)
- Erweiterung der Benutzermappe
- Informationen zur Erstanmeldung erweitern
- 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 angeboten
- Suchoberflächen der Archivdatenbank im Lesesaal und im Internet vereinfacht
- 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 Ausbeververfahren im Beratungsgespräch und Internet
- Aufklärung der Benutzer über Einschränkungen bei Anfertigung von Auftragsarbeiten (in Benutzermappe und Erstgespräch übernehmen)
- Anschaffung von moderner Technik im Jahr 2010 (Aufflichtscanner, Großformatdrucker), um Fertigstellungsdauer von Aufträgen zu verkürzen und Qualität der Produkte zu erhöhen -> durch Aufflichtscanner bestandsschonend, schnell und qualitativ hochwertig scannen
- Digitalisate werden zunehmend online präsentiert; weiter im Aufbau
- Aufklärung der Benutzer über Urheber-, Verwertungs- und Nutzungsrechte von Bildern

### 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 abuarbeiten ist
- Entlastung Lesesaalpersonal durch verbesserte Einführung der Erstbenutzer in Recherche etc. (Angebot der persönlichen Beratung wird aber schlecht genutzt)
- Personalwechsel im Lesesaal vermeiden
- regelmäßige Rückkopplung zwischen Lesesaaldienst und Teamleitung durch Dienstberatungen im 4-Wochen-Rhythmus
- Qualität des Lesesaaldienstes wird gelegentlich geprüft (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
- 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

### 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.)
- Einsatz des Evaluationsinstruments Benutzerumfrage
- Entwicklung von Web-2.0-Technologien für Kommunikations- und Interaktionsformen: seit Oktober 2013 Profil in Facebook
- Erstellen eines Modulkatalogs für zielgruppenspezifische Archivführungen
- Vergleich Archivöffnungszeiten mit anderen Städten
- Namensschilder auf dem Tisch des Lesesaalpersonals
- digitaler Bestand verstärkt öffentlich beworben

## Aktuelle Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen

### Im Dienstleistungsbereich (Benutzerbetreuung)

- **Online:**
- Benutzeranträge online abwickeln
- Online-Präsentation von Digitalisaten weiter ausbauen
- Stärkung des Internets durch die Möglichkeit, elektronische Erstanmeldung und Bestellungen über das Internet abzugeben
- Bestellverfahren vereinfachen: elektronische Bestellungen über das Internet von zu Hause und vom Benutzerarbeitsplatz im Lesesaal ermöglichen
- Prüfung der Internetpräsenz zum Thema „Benutzung“ auf Homepage
  
- **beständige Aufklärung der Benutzer:**
- darüber, dass die Qualität von Reproduktionen vom Zustand der Vorlage abhängt (in Erstgespräch u. Benutzermappe)
- über Urheber-, Verwertungs- und Nutzungsrechte von Bildern
- über den Erhaltungszustand der Zeitungen
- über Aushebeverfahren
- darüber, wieso Gebühren anfallen
- in punkto Temperatur und Geräuschkulisse: Aufgabe des Lesesaalpersonals ist es, zukünftig bei Nachfragen freundlich darauf hinzuweisen, dass eine für Arbeitsräume übliche Temperatur von 21° C gehalten wird, was das Thermometer jederzeit bestätigen kann. Für die Bestandserhaltung ist es zwingend notwendig, auch in den Benutzerräumen 21° C nicht zu überschreiten. Außerdem kann freundlich auf die Zwänge der Raumsituation hingewiesen werden, bei der durch die Benutzerbetreuung auch Geräusche entstehen. Sollten die Benutzer selbst durch Gespräche oder Telefonate Unruhe verbreiten, müssen diese freundlich an die erforderliche Ruhe im Lesesaal erinnert werden.
- über rechtliche Hintergründe, durch die die Fotoerlaubnis nicht erteilt werden kann
  
- **Benutzermappe:**
- Umbenennung in „Begrüßungsmappe“, um Missverständnisse zum Zweck der Mappe zu vermeiden
- regelmäßige Beratungszeit in der Benutzermappe bewerben
- Kurzanleitung für die Handhabung der Archivdatenbank hinzufügen
- verständliche Informationen zu der Gebührenberechnung

- FAQ-Kapitel einfügen, das wiederholt auftauchende Fragen/Kritikpunkte erläutert und Verständnis für organisatorische, technische und finanzielle Zwänge des Archivs aufbauen soll
- Benutzermappe online zur Verfügung stellen
- Überlegen, ob bei der Benutzung mit privatem oder professionellem Anliegen Unterschiede existieren und ob bzw. inwiefern man darauf reagieren sollte (z.B. Erstellung zielgruppenspezifischer Benutzermappen).
- weitere Überlegungen zur Verbesserung der Benutzer- bzw. Begrüßungsmappe anstellen
- Kurzinformation zu Aushebezeiten und Bestellbeschränkungen in Benutzermappe integrieren
- **Recherche:**
- auch weiterhin Lesesaalpersonal bei Recherchetätigkeiten entlasten, indem persönliche Einführung und Beratung für Erstbenutzer fest etabliert wird und diese an eine eigenständige Recherche herangeführt werden
- Die eigenständige Recherche über „Faust“ soll weiter gefördert werden, indem die Bedienung des Programms vereinfacht wird.
- Eigenrecherche über das Internet weiter fördern: Die Suchoptionen auf der Internetseite werden erweitert und mit denen auf den PCs im Lesesaal angeglichen, so dass die Benutzer zu Hause und im Archiv auf eine ähnliche Programmoberfläche mit denselben Suchoptionen zugreifen können.
- Überlegung, wie Eigenrecherche außerdem weiter gefördert werden kann
- Überlegung, wie bestehende Bereitschaft, für Mitarbeiterrecherche mehr zu bezahlen, genutzt werden kann
- verstärkt auf schriftliche Anfragen verweisen
- Wenn Zeitmangel der Grund für die Bereitschaft ist, mehr Kosten zu tragen, ist zu überlegen, welche zeitschonenderen Recherchemöglichkeiten angeboten werden können, z.B. Erstellung spezieller Suchmasken oder Inventare in der Datenbank für häufig wiederkehrende Anfragen.
- Stetige Anpassung von Leistung und Gebührensatzung vornehmen
- Überlegung, wie man Fachkompetenz des Personals besser nutzen kann
- Es ist zu fördern, dass die Benutzer durch intensive Recherche möglichst umfassende Informationen erhalten. In diesen Bereich fallen die Bestrebungen, die selbständige Recherche der Benutzer über die Archivdatenbank – entweder über die Lesesaal-PCs oder das Internetangebot – stärker zu unterstützen.
- **Personal:**
- Fortführung der regelmäßigen Schulungen/Weiterbildungen des Archivpersonals.
- Lesesaalpersonal: weitere Schulungen zu Kommunikation, Rhetorik, Konfliktsituationen

- Wichtig ist und bleibt, dass bei den Mitarbeitern im Lesesaal Personalwechsel zu vermeiden sind, um Sicherheit und Routine im Umgang mit den Benutzern zu fördern und dabei ein hohes fachliches Niveau aufzuweisen – gerade weil ein dauerhafter Lesesaaldienst die typischen Befindlichkeiten und Ansprüche der Benutzer kennt und darauf gut reagieren kann.
  - Weiterbildung im Bereich Informations- und Archivwissenschaften stärken
  - durch Online-Anmeldung/-Bestellung Entlastung des Lesesaaldienstes und der Geräuschkulisse
  - Die Verbesserung der Anmeldung und damit verbundener Formalitäten gehört zu den ständigen Aufgaben des Archivs. Deshalb wurden auch feste Einführungs- und Beratungszeiten für Erstbenutzer (während der Öffnungstage täglich von 10 bis 12 Uhr) eingerichtet. Da dieses Angebot nur wenig wahrgenommen wird, ist verstärkt darauf hinzuweisen.
- 
- Auslage von FAQ-Zettel im Lesesaal (laminiertes Bogen o.ä.), da nicht jeder die Benutzermappe durchblättert

#### Im internen Bereich

- „Faust“-Schulung für das Lesesaalpersonal
- Lesesaal sollte darauf achten, dass die Benutzermappe ausgegeben wird
- Kernaufgabe der Erschließung weiter priorisieren
- Erschließungsprojekte fördern
- Erschließungsprojekte verstärkt auf erweiterte Verzeichnung prüfen
- Nur wenn gute Verzeichnungsangaben vorhanden sind, kann bereits bei der Anfrage und Anmeldung im Archiv geklärt werden, ob entsprechende Archivalien vorhanden sind.
- weiterhin regelmäßige Überprüfung von Möglichkeiten der Verbesserung der Arbeitsatmosphäre
- Das gute Niveau der Anmeldung ist durch personelle Beständigkeit zu gewährleisten. Dabei sollten die Lesesaalabläufe regelmäßig beobachtet oder begutachtet werden, wie auch das Personal im Lesesaal Feedback und Hinweise zu Problemen in den Abläufen oder im Umgang mit den Benutzern an die oberen Ebenen weitergeben sollte.
- Überlegung zu rationelleren Arbeitsabläufen und Angeboten, um Zeiten bei Fertigstellung von Aufträgen zu verringern
- beständige Qualitätskontrolle der herausgegebenen Zeitungsreproduktionen
- Digitalisierung der unterschiedlichen Bestände als Dauerauftrag weiter verfolgen; Entwicklung und Umsetzung von Projekten zur kontinuierlichen Digitalisierung von Beständen

## Im Bereich Öffentlichkeitsarbeit

- durch historische Bildungsarbeit und offensivere Archivpädagogik Zielgruppe der Schüler stärker ansprechen
- Verstärkung der Personalressourcen in Bezug auf Archivpädagogik und historische Bildungsarbeit
- Kooperationen mit Bibliotheken, Museen, Schulen verstärken
- Bereich Bildungsveranstaltungen (Vorträge, Seminare ...) weiter verstärken
  
- Bewerbung der regelmäßigen Beratungszeit offensivieren (online, im Gespräch mit Benutzern, Hinweis in Benutzermappe einfügen)
  
- Konzept des Jahrbuchs überdenken
- für Führungen eventuell einen regelmäßigen Termin installieren
- Konzept der Ausstellungen überdenken; Überlegungen zu ausstellungsbegleitenden Broschüren
- Tag der offenen Tür auch zukünftig einmal jährlich veranstalten
- regelmäßige Überarbeitung der Flyer, Broschüren und Prospekte
- im Bereich Kleinartikel keine weiteren Angebote erstellen
- Veröffentlichungen in regionalen / lokalen Medien und in der Fachpresse durch gezielte Pressearbeit und regelmäßige Medienkontakte verstärken
- digitalen Bestand besser öffentlich bewerben
  
- weiter an der Transparenz der Archivarbeit außerhalb des Lesesaals arbeiten (z.B. Wissenspool erstellen)
- in zukünftigen Befragungen: wenn Qualität der Auftragsarbeiten (Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen) negativ bewertet wird, nachfragen, aus welchem Grund