



# BENUTZERUMFRAGEN 2006/2007 - 2010 - 2014

Vergleichende Auswertung

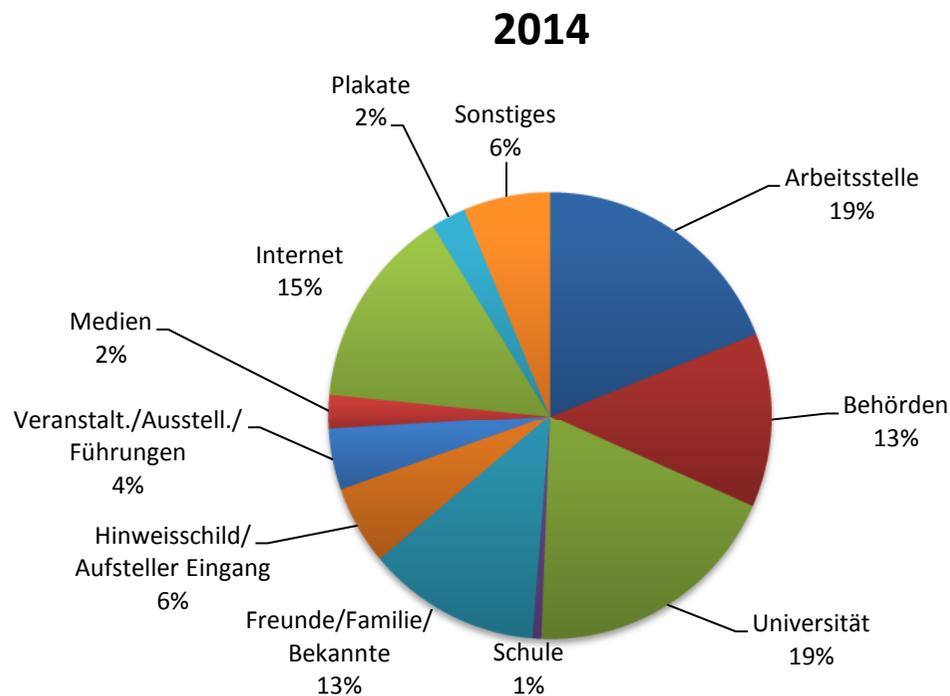
Stand: 25.11.2014

## Allgemeine Informationen und Hinweise

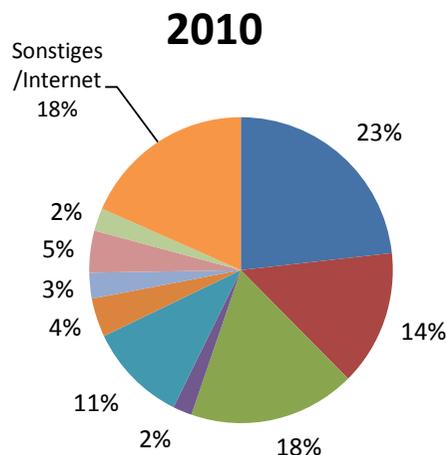
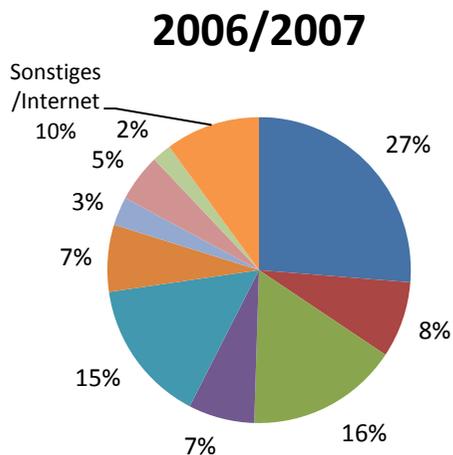
- Alle drei Benutzerumfragen wurden über einen Zeitraum von 6 Monaten durchgeführt, wobei die Fragebögen in allen drei Befragungsrunden vom Lesesaalpersonal ausgehändigt wurden. Während sich 2007 nur 88 Archivbenutzer an der Umfrage beteiligten, konnten im Jahr 2010 mehr als doppelt so viele Fragebögen ausgewertet werden (220). Nach dem dritten Durchlauf standen insgesamt 114 Fragebögen für die Auswertung zur Verfügung. Damit wurden in den drei Benutzerumfragen insgesamt 422 Fragebögen ausgefüllt.
- Befragungszeitraum 3. Benutzerumfrage: 3. Februar bis 31. Juli 2014
- Während bei der ersten und zweiten Umfrage ein und derselbe Fragebogen ausgegeben wurde, gab es bei der dritten Befragung geringfügige Änderungen bei den folgenden beiden Fragen:
  - 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.
- Die vergleichende Auswertung nimmt die Ergebnisse aus allen drei Benutzerumfragen in den Blick, um so wiederkehrende Regelmäßigkeiten oder markante Veränderungen zwischen den verschiedenen Befragungszeitpunkten zu identifizieren.
- Die Summe der Prozentwerte liegt nicht in jedem Fall bei genau 100 %. Das ist den Rundungen bei der Berechnung geschuldet.
- In den Anmerkungen zu den einzelnen Fragen sind die am häufigsten vorkommenden Antworten fett markiert (mit Ausnahme einzelner Fragen).
- Die Befragungen wurden alle anonym durchgeführt und ausgewertet.

Jahr	Befragungszeitraum	Benutzertage	Erstbenutzer	Ausgegebene Fragebögen	Ausgefüllte Fragebögen	Rücklaufquote
<b>2006/2007</b>	11.9.2006 – 31.03.2007			116	88	76%
<b>2010</b>	01.2.2010 – 31.07.2010	807	389	243	220	90%
<b>2014</b>	03.2.2014 – 31.07.2014	810	270	127	114	90%

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



*Auswertung 2014:* 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.

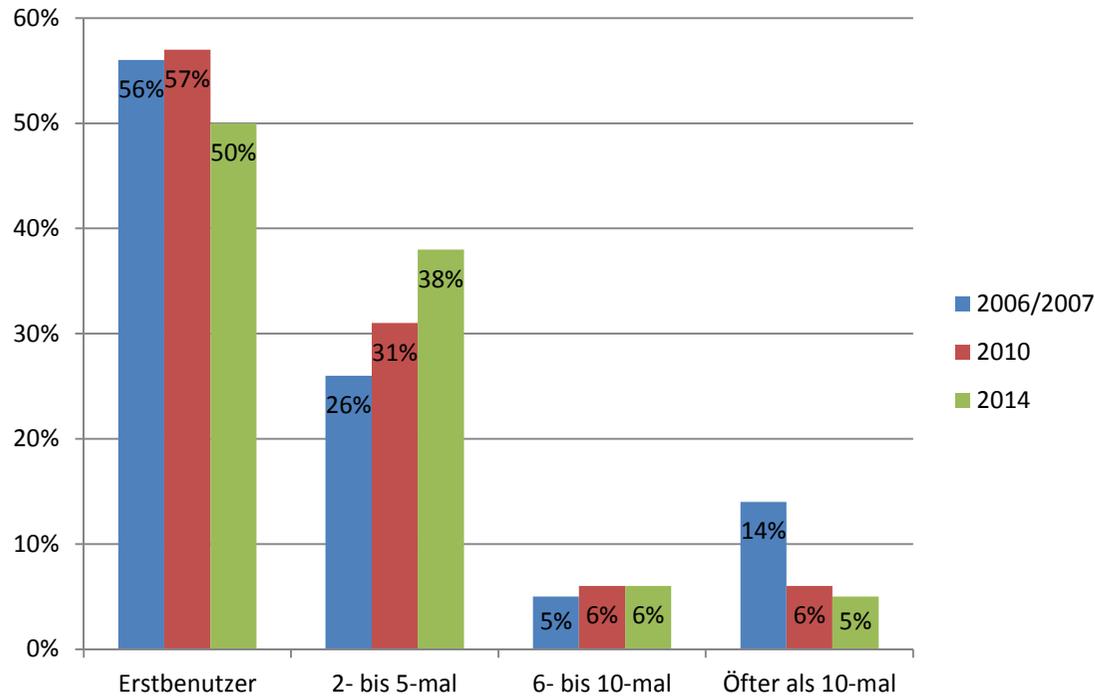


*Vergleich:* Wie auch 2007 und 2010 bleiben Arbeitsstelle und Universität die Favoriten bei den Aufmerksamkeitsgeneratoren, gefolgt vom Internet, das erstmals als eigenständige Kategorie angekreuzt werden konnte. Dieses wurde in den Vorgängerbefragungen unter „Sonstiges/Internet“ erfasst. Bereits 2010 wurde diese Kategorie an dritter Stelle genannt. Facebook, welches 2014 zusätzlich angekreuzt werden konnte, wurde von niemandem genannt.

## Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- mehr Fokus auf historische Bildungsarbeit und Archivpädagogik legen

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



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

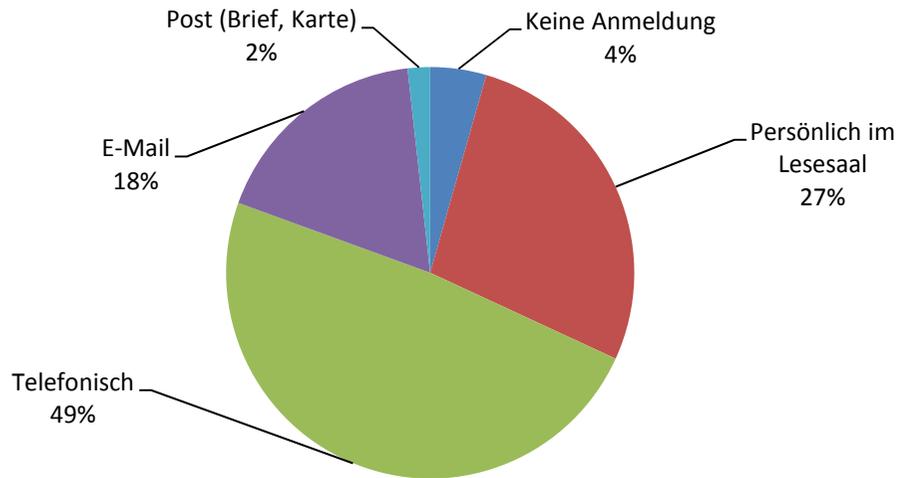
- Bewerbung der regelmäßigen Beratungszeit offensivieren (online, im Gespräch mit Benutzern, Hinweis in Benutzer-/ Begrüßungsmappe einfügen)

*Auswertung 2014:* 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.

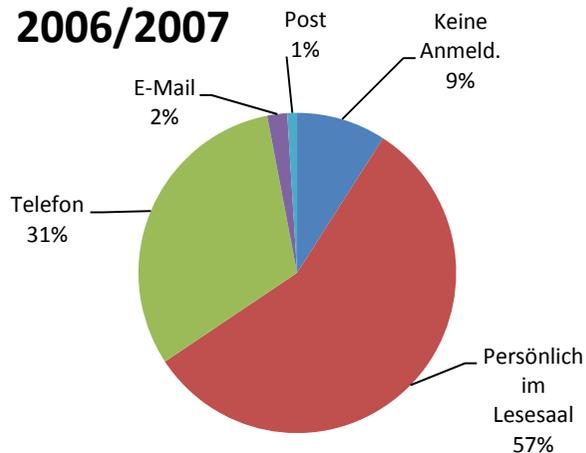
*Vergleich:* Wie auch 2007 und 2010 besuchte 2014 ein Großteil der Benutzer das Stadtarchiv zum ersten Mal, in allen drei Befragungen ordneten sich 50 bis 57 % dieser Gruppe zu. Jene Benutzer, die 2- bis 5-mal im Jahr das Archiv besuchen, machen in allen drei Befragungen den zweitgrößten Anteil aus, wobei sich diese Gruppe seit 2007 wiederholt vergrößert hat (2007 26 %, 2014 38 %). Die Benutzer, die mehr als 6-mal pro Jahr in das Stadtarchiv kommen, stellen demgegenüber wiederholt die kleinste Benutzergruppe dar. In keiner Befragung übersteigt ihr Anteil ein Fünftel.

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

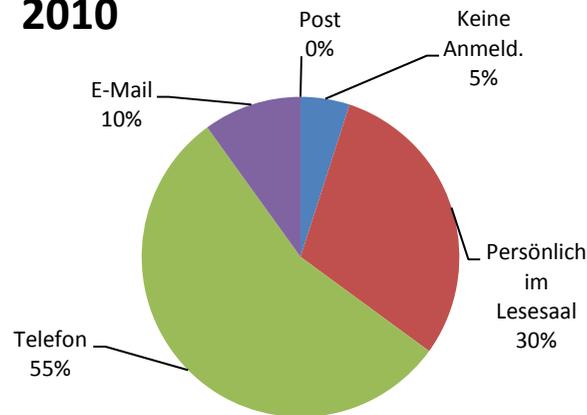
2014



2006/2007



2010



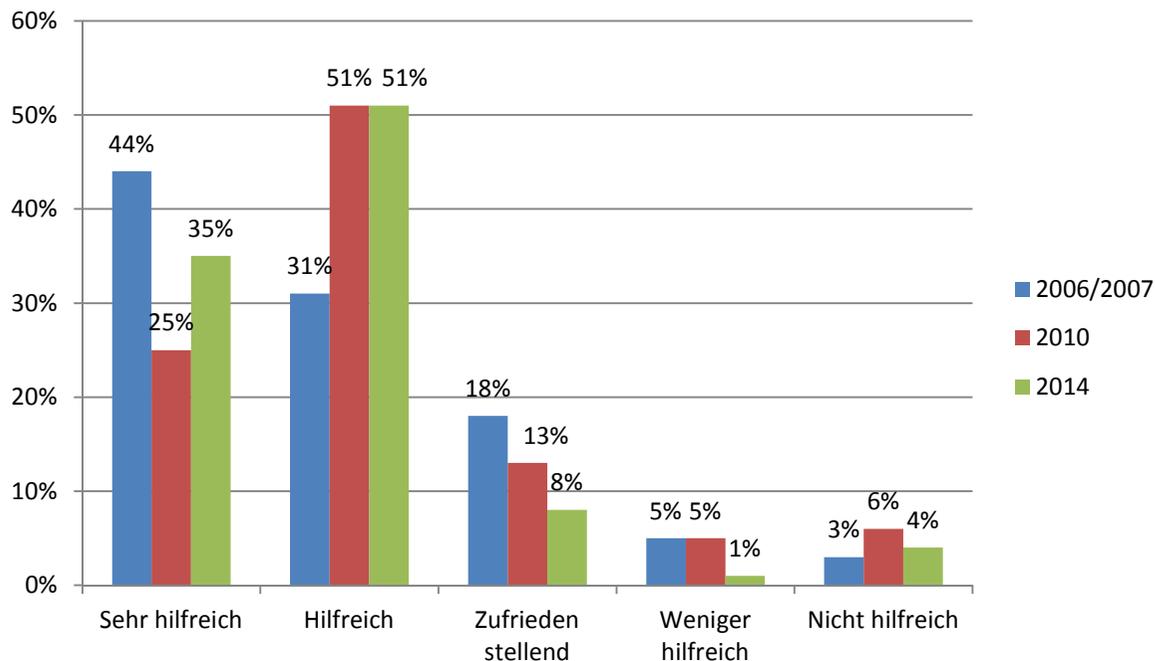
*Auswertung 2014:* Die Anmeldung im Stadtarchiv findet zum überwiegenden Teil **telefonisch** statt (49 %). Allerdings wählt auch ein relativ großer Teil der Benutzer die **persönliche** Anmeldung im Lesesaal: Knapp ein Drittel aller Antworten fällt in diese Kategorie (27 %). Einige der Befragten nutzten 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).

Vergleich: Wie die Ergebnisse der drei Benutzerbefragungen zeigen, benutzen die wenigsten Interessierten unangemeldet das Stadtarchiv. Der Großteil meldet sich vorher entweder telefonisch oder persönlich im Lesesaal an, wobei die telefonische Anmeldung seit 2010 an der Spitze der genutzten Anmeldeverfahren steht und in beiden Befragungsjahren von ungefähr der Hälfte der Benutzer gewählt wurde. Die persönliche Voranmeldung im Lesesaal, welche auch 2014 noch an zweiter Stelle der Anmeldeverfahren steht, verliert tendenziell jedoch an Bedeutung. Während sich 2007 noch mehr als die Hälfte der Besucher persönlich anmeldeten, liegt ihr Anteil in der aktuellen Befragung bei knapp einem Drittel. Demgegenüber wird zunehmend auf die Anmeldung per E-Mail zurückgegriffen. 2007 wählten nur geringfügige 2 % der Archivbesucher dieses Verfahren, 2010 waren es schon 10 % und inzwischen beläuft sich der Anteil der E-Mail-Anmeldungen auf 18 %. Das entspricht den gewünschten Entwicklungen und hat den Vorteil, dass es im Lesesaal zu weniger Unruhe kommt und dass dem Archivpersonal mehr Vorbereitungszeit für die angemeldete Benutzung zur Verfügung steht.

#### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Stärkung des Internets durch die Möglichkeit, elektronischer Erst-anmeldung und Bestellungen über das Internet abzugeben

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



##### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Lesesaal sollte darauf achten, dass die Benutzermappe ausgegeben wird

Auswertung 2014: Die erste Benutzung im Archiv soll immer auch von der Ausgabe einer einführenden Benutzermappe, die Hinweise zur Benutzung und Zitierform sowie die Archivordnung, Gebührensatzung und Bestandsgliederung beinhaltet, 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 vereinzelte Anmerkungen dazu, was sie in der Mappe noch vermissen.

Vergleich: Während 2007 knapp der Hälfte der Befragten keine Benutzermappe ausgehändigt wurde und dementsprechend dazu kein Urteil abgeben konnte, erhielt in den letzten beiden Befragungsrunden die Mehrheit der befragten Benutzer diese Mappe – dieser Anteil war jedoch 2010 um 8 % größer als in der aktuellen Befragung. Das Urteil der Benutzer fällt im Vergleich zum Jahr 2010 inzwischen noch positiver aus, da der Anteil der Antworten im Bereich „sehr gut“ aktuell um 10 % gestiegen ist. Demgegenüber hat sich der Anteil derjenigen, die die Mappe als „weniger hilfreich“ und „nicht hilfreich“ einordneten, halbiert.

## 4. b Was vermissen Sie in der Benutzermappe? (Ergebnisse 2014)

### *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

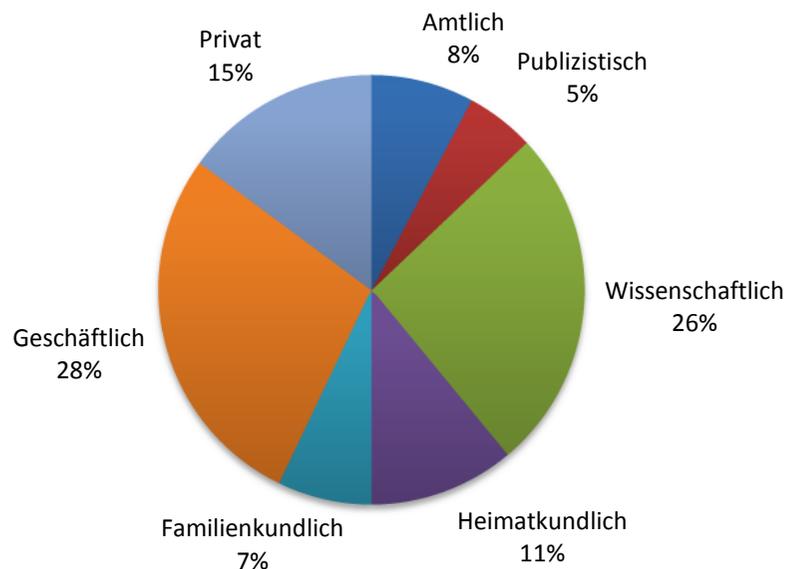
Anmerkung: Im Vergleich zur Vorgängerbefragung äußerten sich bei dieser Teilfrage deutlich weniger Personen. Allerdings standen 2014 auch deutlich weniger Fragebögen zur Auswertung zur Verfügung. Nichtsdestotrotz kann aus den gegebenen Antworten geschlossen werden, dass die Archivbenutzer, die die Benutzermappe erhalten haben, mit dieser ausgesprochen zufrieden sind und kaum etwas darin vermissen. 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.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

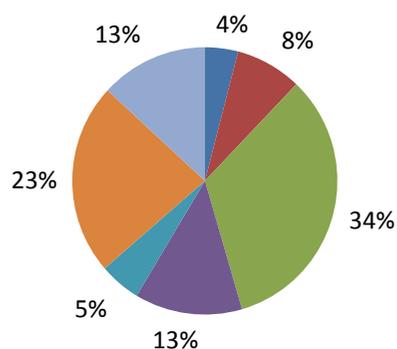
- regelmäßige Beratungszeit in der Benutzermappe bewerben
- Umbenennung in „Begrüßungsmappe“, um Missverständnisse zum Zweck der Mappe zu vermeiden
- Kurzanleitung für Handhabung der Archivdatenbank hinzufügen
- verständliche Informationen zu den Gebühren
- FAQ-Kapitel einfügen, das wiederholt auftauchende Fragen/Kritikpunkte erläutert und Verständnis für organisatorische, technische und finanzielle Zwänge des Archivs aufbauen soll
- Benutzermappe online zur Verfügung stellen

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

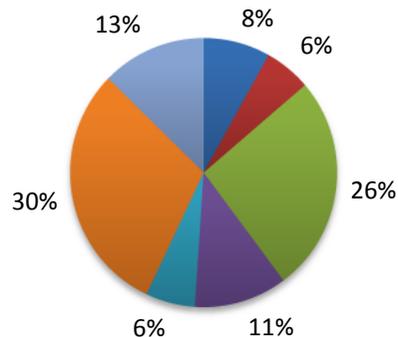
2014



2006



2010



Auswertung 2014: 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.

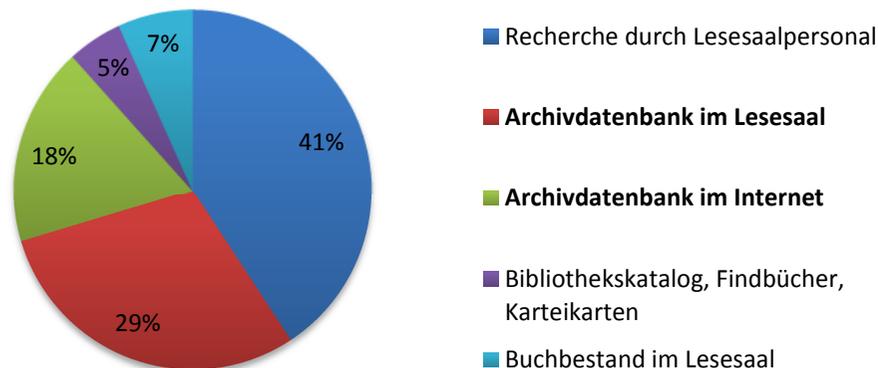
Vergleich: Die Antwortverteilungen bei der Frage nach dem Benutzungszweck sind im Vergleich zur Vorgängerbefragung nahezu unverändert. Wie des Weiteren die Ergebnisse aller drei Befragungen zeigen, hat der Besuch des Stadtarchivs bei ca. einem Drittel einen privaten und bei den verbleibenden zwei Dritteln einen professionellen Hintergrund.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

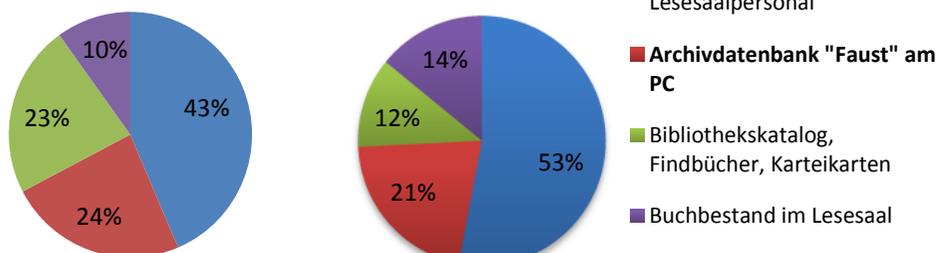
- Überlegen, ob bei der Benutzung mit privatem oder professionellem Anliegen Unterschiede existieren und ob bzw. inwiefern man darauf reagieren sollte (z.B. Erstellung zielgruppenspezifische Benutzermappen).

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

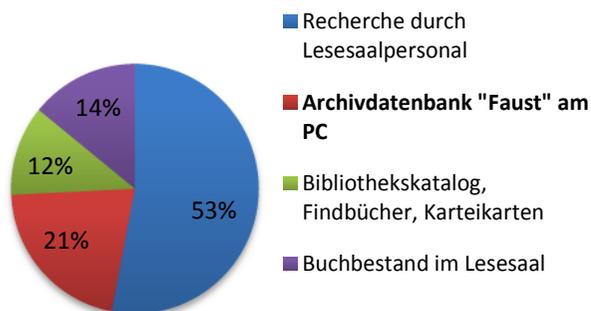
2014



2006/2007



2010



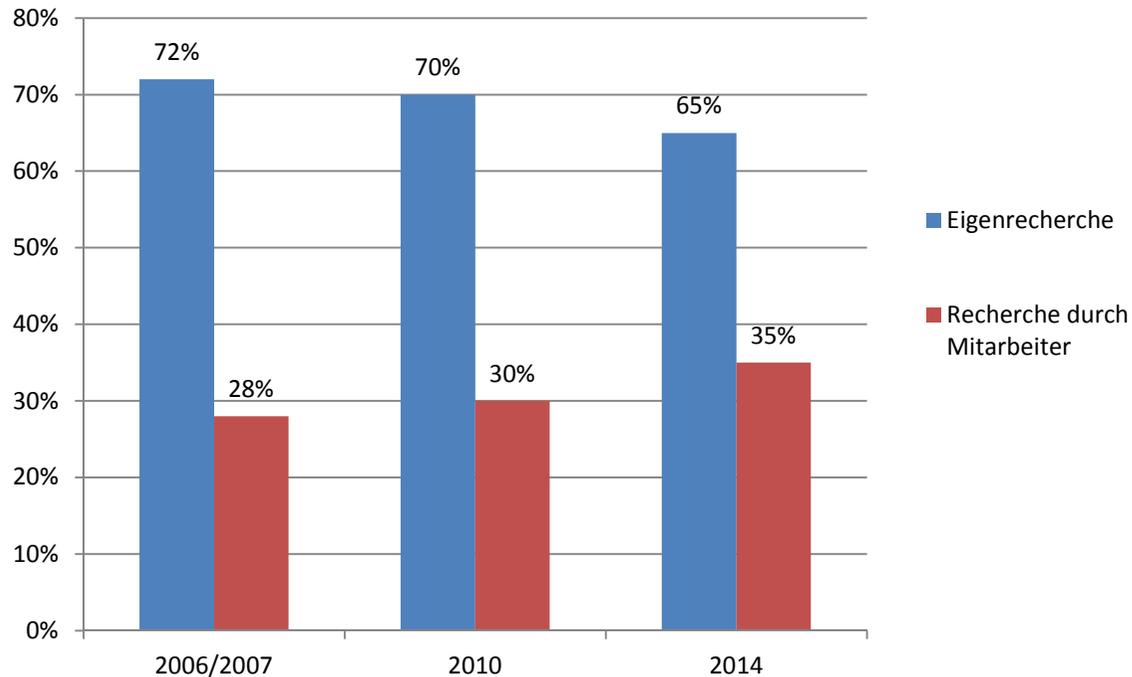
*Auswertung 2014:* Die Recherche im Stadtarchiv kann über mehrere Wege erfolgen, weshalb bei der diesbezüglichen Frage auch mehrere Antworten angekreuzt werden konnten. Wie die Ergebnisse zeigen, greift ein großer Teil der Benutzer auf **zwei oder mehr Recherchemöglichkeiten** zurück: Knapp die Hälfte 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 der 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, machten 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.

*Vergleich:* Wie sich zeigt, wird bei der Recherche deutlich weniger auf die Unterstützung des Archivpersonals zurückgegriffen, auch wenn diese Möglichkeit in der aktuellen Befragung noch immer am häufigsten genannt wird. An Bedeutung im Vergleich zu den Vorgängerbefragungen hat auch die Recherche über den Bibliothekskatalog, Findbücher, Karteikarten und den Lesesaalbuchbestand verloren. Demgegenüber wird die Archivdatenbank, nach der hier mit zwei eigenständigen Antwortkategorien erstmals differenzierter gefragt wurde, deutlich stärker genutzt. Im Vergleich zu 2010, wo ca. ein Fünftel die Datenbank (im Lesesaal) nutzte, liegt der Anteil der Datenbankrecherche inzwischen bei knapp der Hälfte. Bemerkenswert ist hier vor allem die Nutzung der Datenbank im Internet.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- 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.
- Außerdem muss die Eigenrecherche über das Internet weiter gefördert werden. 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.

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



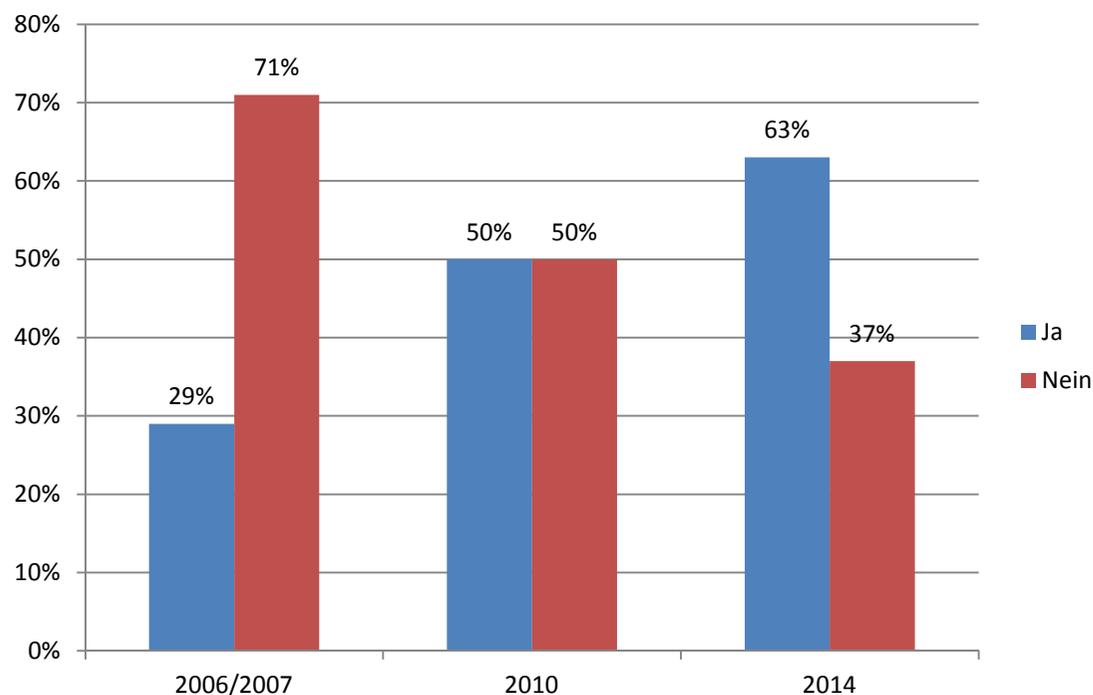
*Auswertung 2014:* Aus den Antworten zur bevorzugten Rechercheart geht hervor, dass die Mehrheit der Benutzer eine **eigenständige Recherche** präferiert: Zwei Drittel sprechen sich hierfür aus (65 %). Demgegenüber zieht nur eine Minderheit die Recherche durch die Mitarbeiter vor. Wie die Ergebnisse 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 Antwort gaben, greifen also auf die Unterstützung des Personals zurück (61 %).

Vergleich: Der Vergleich der Werte bei der von den befragten Benutzern bevorzugten Rechercheart zeigt im Vergleich zu 2010 keine gravierenden Veränderungen. Blickt man zudem auf die Ergebnisse der ersten Benutzerumfrage aus dem Jahr 2007, so lässt sich feststellen, dass eine durchgängige Zwei-Drittel-Mehrheit den Vorzug auf die Eigenrecherche legt, während wiederholt um die 30 % die Mitarbeiterrecherche priorisieren.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- siehe Frage 6
- Überlegen, wie Eigenrecherche außerdem weiter gefördert werden kann.

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



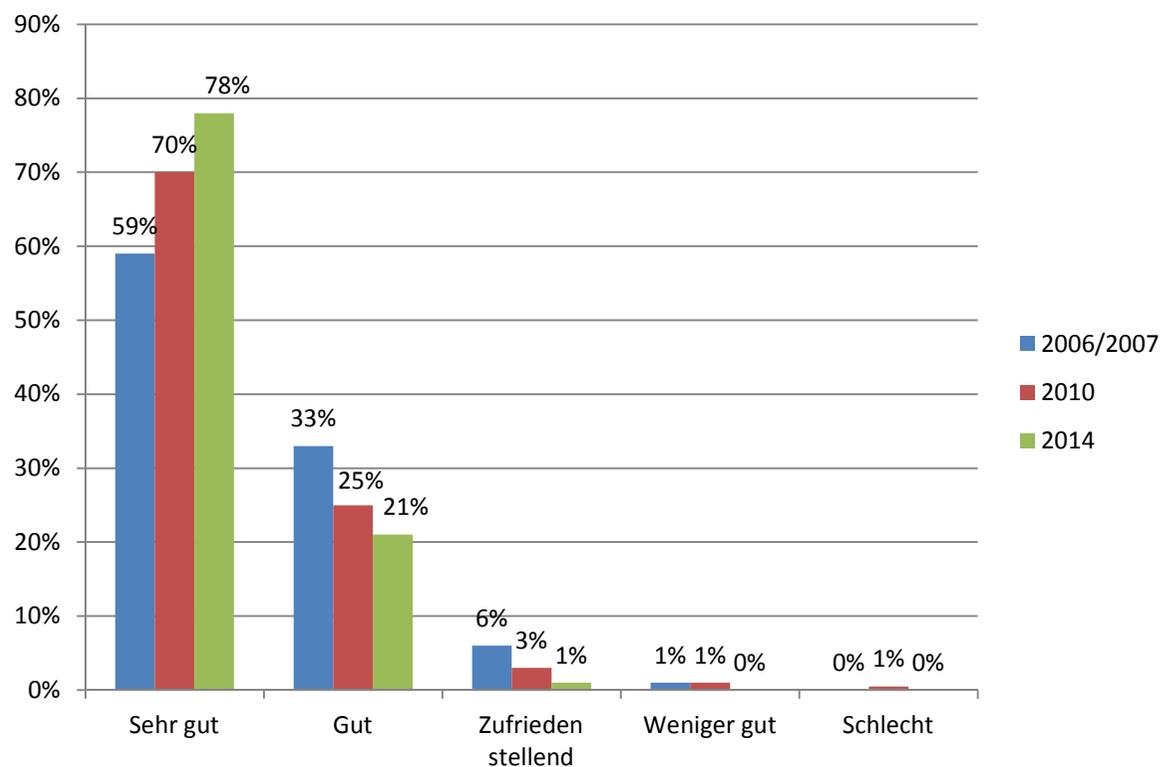
*Auswertung 2014:* Bei der Frage, ob die Benutzer bereit wären, mehr für die Recherche durch Mitarbeiter des Stadtarchivs zu bezahlen, ist eine Tendenz abzulesen. Die **Bereitschaft, mehr zu bezahlen**, signalisieren 46 Personen, wohingegen sich 27 Personen ablehnend äußern. Etwas mehr als ein Drittel aller befragten Benutzer ließ diese Teilfrage allerdings unbeantwortet.

*Vergleich:* Die Bereitschaft der Benutzer, mehr für die Mitarbeiterrecherche zu bezahlen, nimmt seit der ersten Befragung beständig zu. Während sich 2007 eine deutliche Mehrheit der Befragten keineswegs bereit erklärte, hierfür mehr bezahlen zu wollen (71 %), traf dies 2010 nur mehr bei der Hälfte der befragten Benutzer zu. Aktuell hat sich dieser Anteil weiter erhöht. In der Benutzerumfrage 2014 signalisieren knapp zwei Drittel Benutzer, die sich zu dieser Frage äußerten, dass sie bereit seien, mehr für die Recherche durch die Mitarbeiter des Archivs zu bezahlen. Diese Ergebnisse lassen zwei Rückschlüsse zu: einerseits ist es möglich, dass die Benutzer die Möglichkeit sehen, durch die Mitarbeiterrecherche Zeit und Mühen zu sparen. Andererseits kann das auch heißen, dass die Benutzer mit der Mitarbeiterrecherche bereits sehr zufrieden sind, diesen Service also zu schätzen wissen und deshalb auch mehr dafür bezahlen würden.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Überlegungen anstellen, wie man dieses Potential besser nutzen kann.
- 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 in der Datenbank für häufig wiederkehrende Anfragen.
- Stetige Anpassung von Leistung, Gebühren und Inventuren vornehmen.
- Überlegen, wie man Fachkompetenz des Personals besser nutzen kann.

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



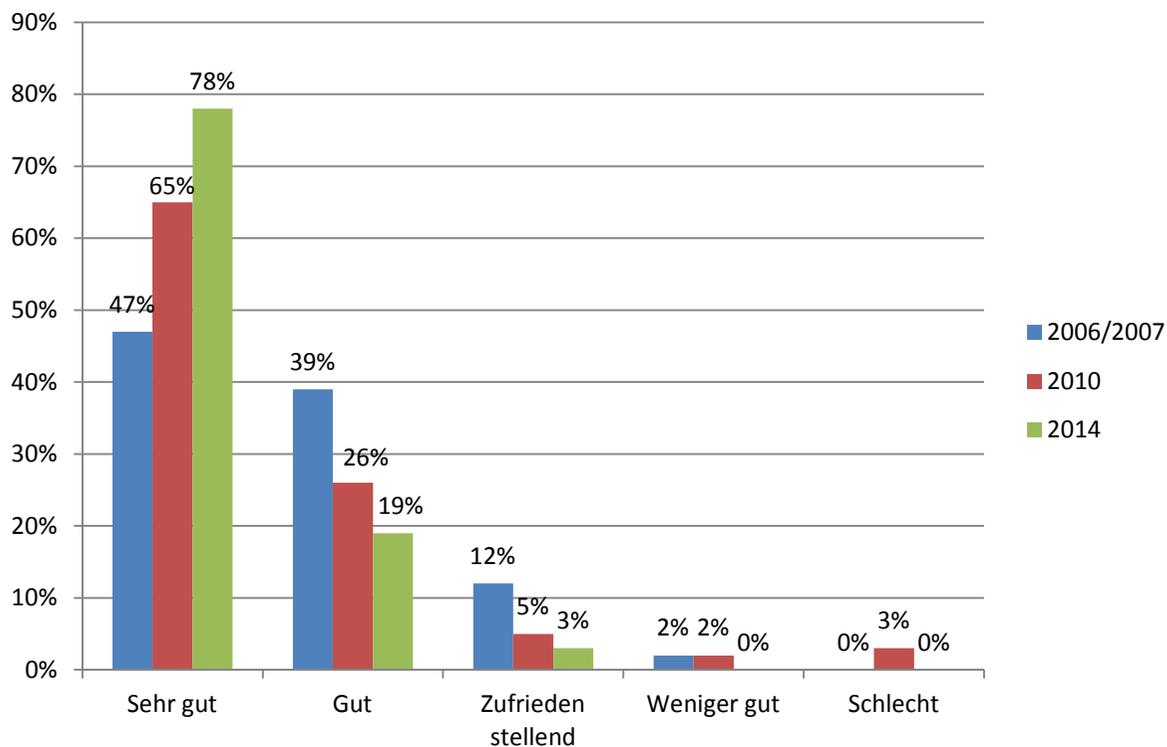
Auswertung 2014: Hinsichtlich der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft erhält das Personal im Lesesaal eine überaus positive Beurteilung durch die Benutzer. Mit Ausnahme einer Person wählten alle Befragten, welche sich hier äußerten, die Antworten „**sehr gut**“ und „gut“. Mehr als drei Viertel befanden die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Lesesaalpersonals sogar als „sehr gut“. Diese Ergebnisse sind sicherlich den regelmäßigen Schulungen des Lesesaalpersonals geschuldet.

Vergleich: Erneut zeigen sich die befragten Benutzer mit der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Lesesaalpersonals äußerst zufrieden. Dabei fällt das Urteil im Vergleich zu den Vorgängerbefragungen noch positiver aus, denn im Jahr 2014 finden noch einmal mehr Antworten im Bereich „sehr gut“ als in den ersten beiden Befragungen. Während es in der Vergangenheit auch ein oder zwei negative Stimmen gab, kam es in der aktuellen Befragung zu keiner einzigen schlechten Beurteilung. Damit wird das Lesesaalpersonal kontinuierlich als höflich und hilfsbereit wahrgenommen.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Fortführung der regelmäßigen Schulungen/Weiterbildungen des Lesesaalpersonals.
- Schulungen zu Kommunikation, Rhetorik, Konfliktsituationen

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



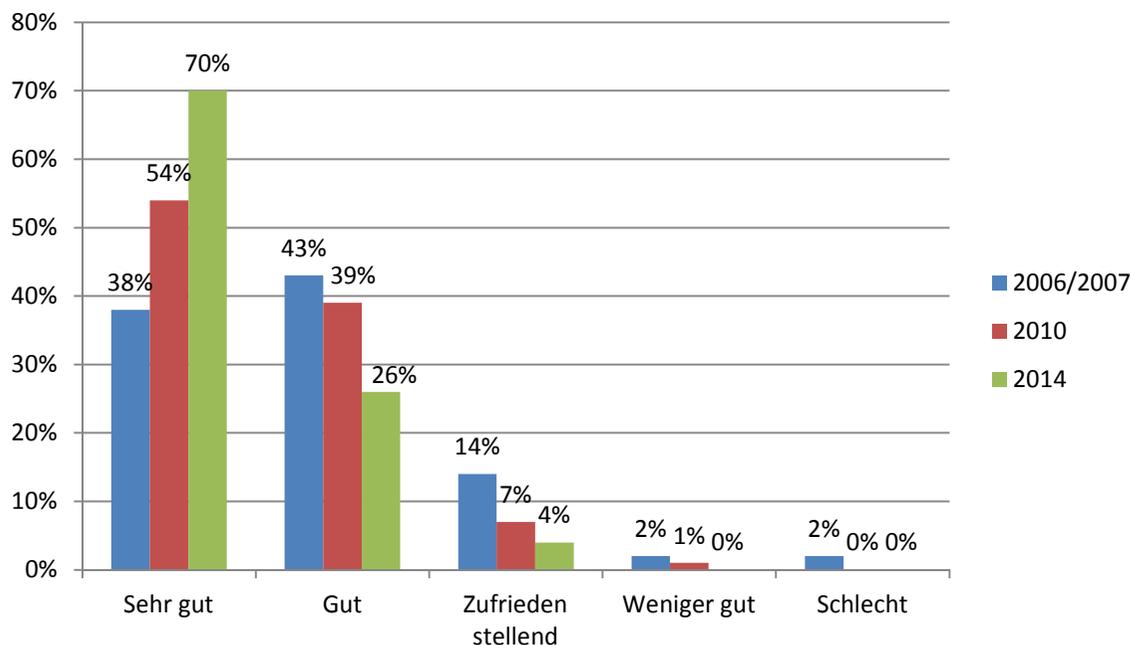
*Auswertung 2014:* Auch mit der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Archivmitarbeiter sind die befragten Benutzer sehr zufrieden. Nur zwei Personen gaben an, dass diese „zufrieden stellend“ sei (3 %). Demgegenüber kreuzten mehr als drei Viertel der 59 Personen, die sich zu diesem Aspekt äußerten, „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 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. 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.

*Vergleich:* Im Vergleich zu den ersten beiden Benutzerumfragen gibt es auch bei der Beurteilung der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft der Nicht-Lesesaalmitarbeiter Zuwachs im sehr guten Bereich. Fasst man die Kategorien „sehr gut“ und „gut“ zusammen, so zeigt sich im Zeitvergleich eine beständige Steigerung der Prozentwerte. Während 2007 86 % der Antworten in diesen Bereich fielen, steigerten sich die Werte 2010 bereits auf 91 %. Inzwischen äußern sich sogar 97 % positiv hinsichtlich der Höflichkeit und Hilfsbereitschaft der „anderen“ Mitarbeiter, und es gibt niemanden, der diesbezüglich eine schlechte Bewertung abgab.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- siehe 8. a Lesesaalpersonal

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



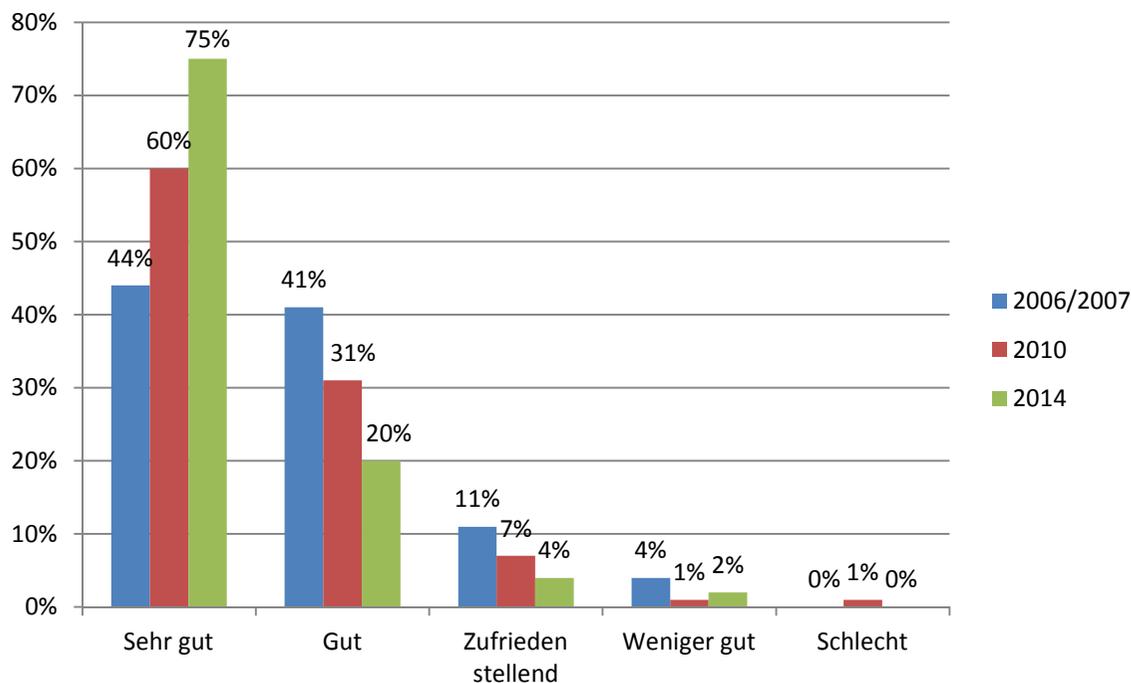
*Auswertung 2014:* Auch in Bezug auf die fachliche Kompetenz fällt das Gesamturteil für das Lesesaalpersonal außerordentlich gut aus. In 102 Fragebögen finden sich insgesamt 98 sehr gute bis gute Beurteilungen, was einer Quote von 97 % entspricht. Ein Großteil der Benutzer kommt hier sogar zu dem Urteil „**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“.

Vergleich: Der bereits 2010 verzeichnete Anstieg der positiven Beurteilung der fachlichen Kompetenz des Lesesaalpersonals setzt sich in der aktuellen Befragung weiter fort. Während 2007 38 % der Befragten meinten, dass die fachliche Kompetenz des Lesesaalpersonals sehr gut sei, stieg dieser Anteil 2010 auf mehrheitliche 60 %. Inzwischen geben fast drei Viertel der befragten Benutzer diese Bewertung ab. Die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter im Lesesaal hat sich folglich nach Ansicht der Benutzer stets verbessert. Das zeigt sich auch daran, dass die zufrieden stellenden bis schlechten Bewertungen deutlich abgenommen haben bzw. gar nicht mehr auftauchen. In der ersten Benutzerumfrage machten diese insgesamt noch einen Anteil von 20 % aus, bereits 2010 sanken sie auf weniger als 10 %, und im jüngsten Befragungsdurchlauf ist in keinem Fall von einer unzureichenden bzw. schlechten fachlichen Kompetenz des Lesesaalpersonals die Rede.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Wichtig ist und bleibt, dass bei den Mitarbeiterin im Lesesaal Personalwechsel zu vermeiden sind, um einerseits 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
- weiter an der Transparenz der Archivarbeit außerhalb des Lesesaals arbeiten (z.B. Wissenspool erstellen)

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



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

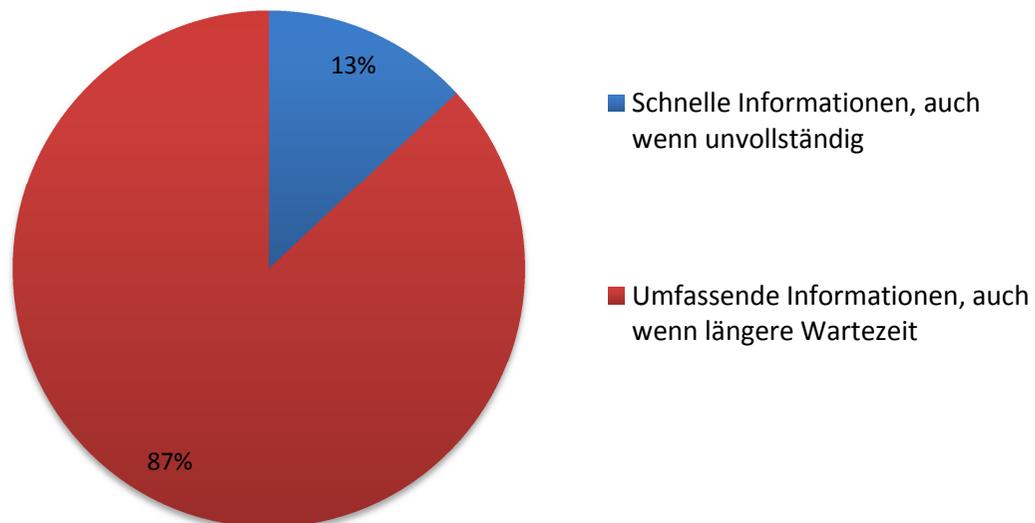
- Weiterbildung im Bereich Informations- und Archivwissenschaften stärken

Auswertung 2014: 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 Urteilkraft (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.

Vergleich: Auch die Wahrnehmung der fachlichen Kompetenz des Nicht-Lesesaalpersonals ist in den letzten beiden Benutzerumfragen zunehmend positiv ausgefallen. In der ersten Befragungsrunde war noch eine Minderheit der Benutzer der Ansicht, dass die fachliche Kompetenz der „anderen“ Archivmitarbeiter „sehr gut“ sei. Inzwischen beläuft sich dieser Anteil auf drei Viertel aller Befragten. Insgesamt haben sich die positiven Einschätzungen seit 2007 gesteigert. Während in der ersten Befragung 85 % der Befragten dieser Mitarbeitergruppe gute bis sehr gute fachliche Kompetenzen bescheinigten, sind nunmehr sogar 95 % der Benutzer dieser Ansicht.

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

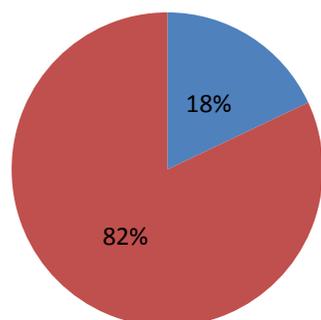
2014



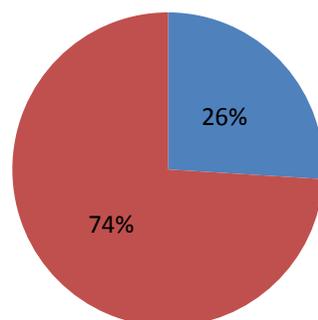
Auswertung 2014: Fragt man nach der Priorität, die die Archivbenutzer Ihrer Anfrage setzen, so stellt sich eindeutig heraus, dass **umfassende Informationen** bevorzugt werden – auch wenn das mit längeren Wartezeiten verbunden ist. Fast alle Befragungsteilnehmer gaben bei dieser Frage eine Antwort. Wie 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.

Vergleich: Auch wenn sich die jeweiligen Prozentwerte der beiden Antwortmöglichkeiten zur Frage, ob den Benutzern schnelle oder umfassende Informationen wichtiger sind, in den Befragungsjahren unterscheiden, so bleibt die Verteilung der Prioritäten unverändert. In allen drei Befragungsrunden gab eine überdeutliche Mehrheit an, umfassenden Informationen den Vorzug zu geben, auch wenn das längere Wartezeiten zur Folge habe.

2006/2007



2010

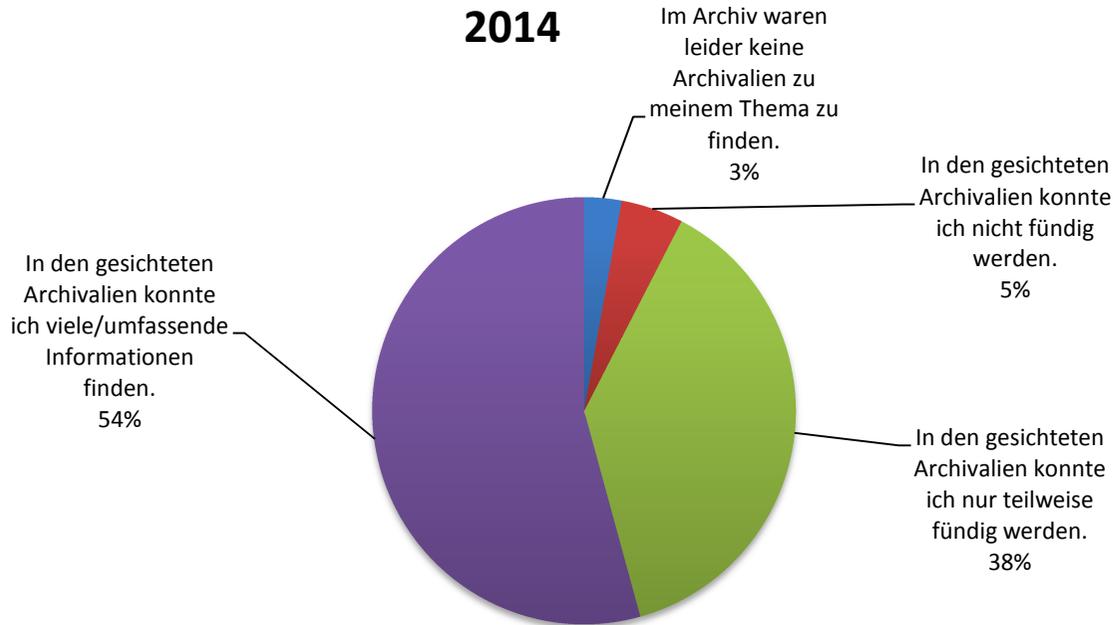


### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

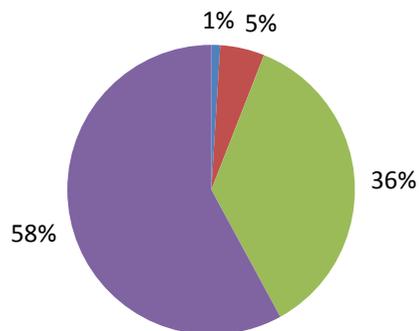
- Es ist zu fördern, dass die Benutzer durch intensive Recherche möglichst umfassende Informationen erhalten. In diesen Bereich fallen die Bestrebungen, die selbständige Recherche der Benutzer über die Archivdatenbank – entweder über die Lesesaal-PCs oder das Internetangebot – stärker zu unterstützen.
- Erschließungsprojekte fördern
- Erschließungsprojekte verstärkt auf erweiterte Verzeichnung prüfen
- Kernaufgabe der Erschließung weiter priorisieren

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

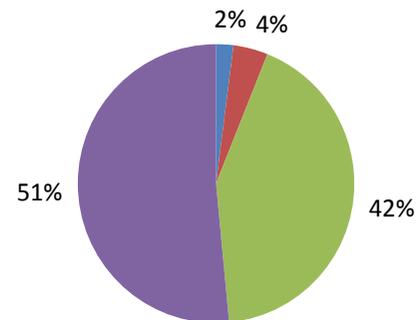
2014



2006/2007



2010



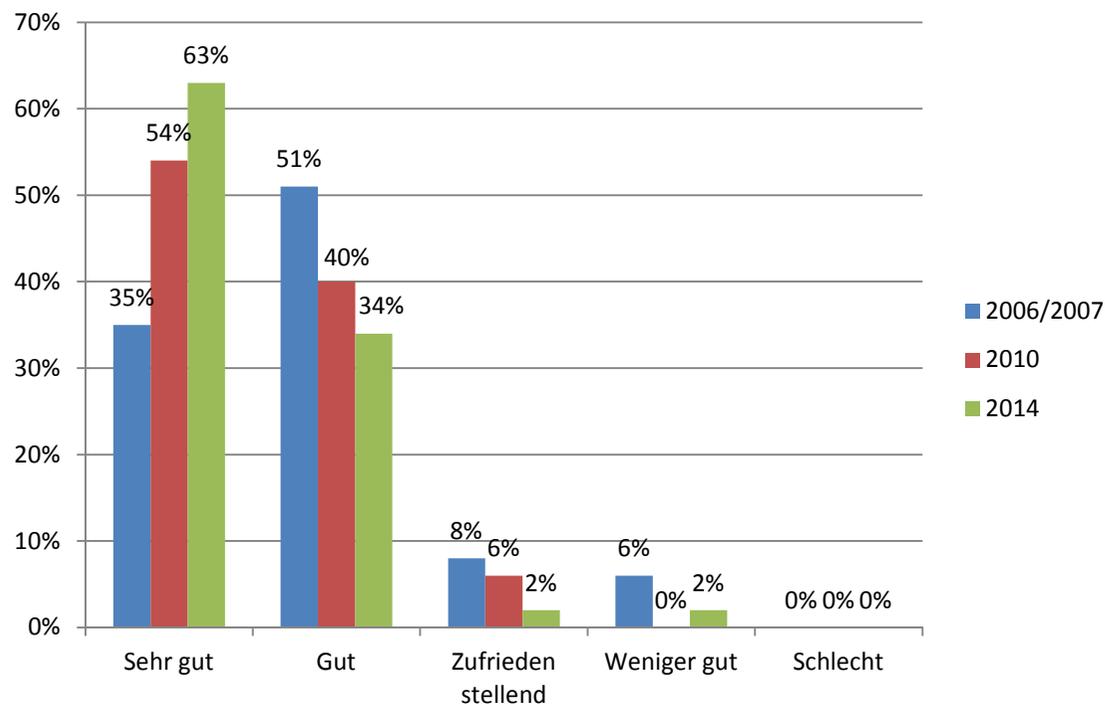
Auswertung 2014: Die Einschätzung des Erfolgs der Anfrage bzw. des Besuchs im Archiv ist insgesamt positiv zu bewerten, da von 105 befragten Personen immerhin 97 fündig werden konnten (92 %). Etwas mehr als die Hälfte (54 %) fand sogar **viele bzw. umfassende Informationen** in den gesichteten Archivalien; 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.

Vergleich: Wiederholt ist die Erfolgsbilanz der von den Benutzern gestellten Anfrage positiv. In allen drei Befragungen belief sich der Anteil derjenigen, deren Besuch im Archiv ergebnislos blieb, bei weniger als einem Zehntel. Es ist also davon auszugehen, dass fast alle Benutzer mit Ergebnissen, zu großen Teilen auch mit umfassenden Ergebnissen aus dem Stadtarchiv gehen können. Diese Einschätzung steht im Einklang mit der sehr guten Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter, welche eine grundlegende Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige sowie auch ergebnisreiche Betreuung darstellt. Diese guten Ergebnisse lassen sich auch darauf zurückführen, dass bereits bei der Anmeldung bzw. Anfrage im Archiv geklärt wird, ob in den Beständen überhaupt etwas zu dem gesuchten Thema vorhanden und der Archivbesuch sinnvoll ist.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Nur wenn gute Verzeichnungsangaben vorhanden sind, kann bereits bei der Anfrage und Anmeldung im Archiv geklärt werden, ob entsprechende Archivalien präsent sind.

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



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- auch weiterhin regelmäßige Überprüfung von Möglichkeiten der Verbesserung der Arbeitsatmosphäre

Auswertung 2014: 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.

Vergleich: Die Arbeitsatmosphäre, welche in der Vergangenheit immer wieder auch Gegenstand von Kritik war (v.a. Geräuschkulisse, Raumtemperatur), wird von den Benutzern zunehmend besser beurteilt. So hat sich der Anteil der Befragten, die diese für sehr gut befinden, im Vergleich zur ersten Umfragerunde verdoppelt. Fast zwei Drittel der Benutzer machten diese Angabe. Die verschiedenen Verbesserungsmaßnahmen, die bereits in Folge der ersten Befragung eingeleitet wurden und auch nach der zweiten Fortsetzung fanden, zeigen also Früchte. Inzwischen sind über 90 % der befragten Benutzer der Ansicht, dass im Stadtarchiv eine sehr gute bis gute Arbeitsatmosphäre herrsche. Negative Beurteilungen tauchten in den letzten beiden Befragungen nur vereinzelt auf.

## 11. b Was stört die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv? (Ergebnisse 2014)

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

*Auswertung 2014:* 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 worden ist und das den räumlichen Gegebenheiten sowie auch den Arbeitsabläufen geschuldet ist.

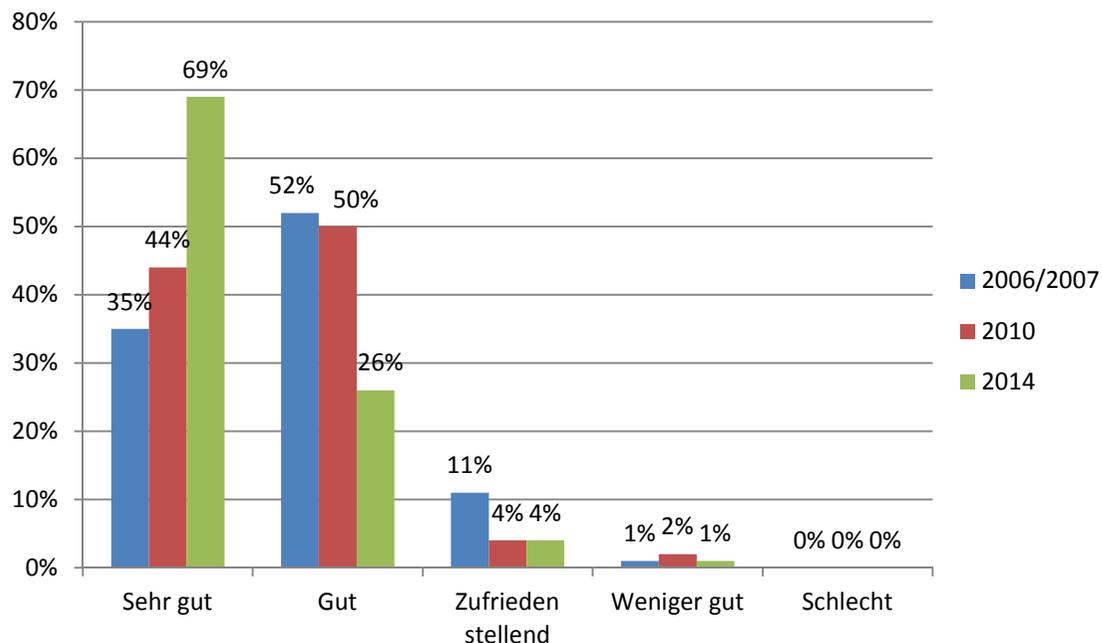
Vergleich: Im Vergleich zur zweiten Benutzerumfrage haben sich 2014 deutlich weniger Personen zu dieser Frage geäußert. Erneut wurde auch in der aktuellen Befragung angemerkt, dass diese Geräuschkulisse als störend empfunden wird. Während dies 2007 aber noch 21 von 220 Befragten angaben, verringerte sich dieser Anteil auf 6 von 114 Befragten.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Es besteht stetiger Aufklärungsbedarf in punkto Temperatur und Geräuschkulisse. Die Aufgabe des Lesesaalpersonals ist es, zukünftig bei Nachfragen freundlich darauf hinzuweisen, dass eine für Arbeitsräume übliche Temperatur von 21 Grad gehalten wird, was das Thermometer jederzeit bestätigen kann. Für die Bestandserhaltung ist es zwingend notwendig, auch in den Benutzerräumen 21 Grad 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.
- durch Online-Anmeldung/-Bestellung Entlastung des Lesesaaldienstes und der Geräuschkulisse
- Aufklärung der Benutzer über rechtliche Hintergründe, dass die Fotoerlaubnis nicht erteilt werden kann

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

### Anmeldevorgang / Anmeldeformalitäten



#### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- 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.
- 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 sollten.

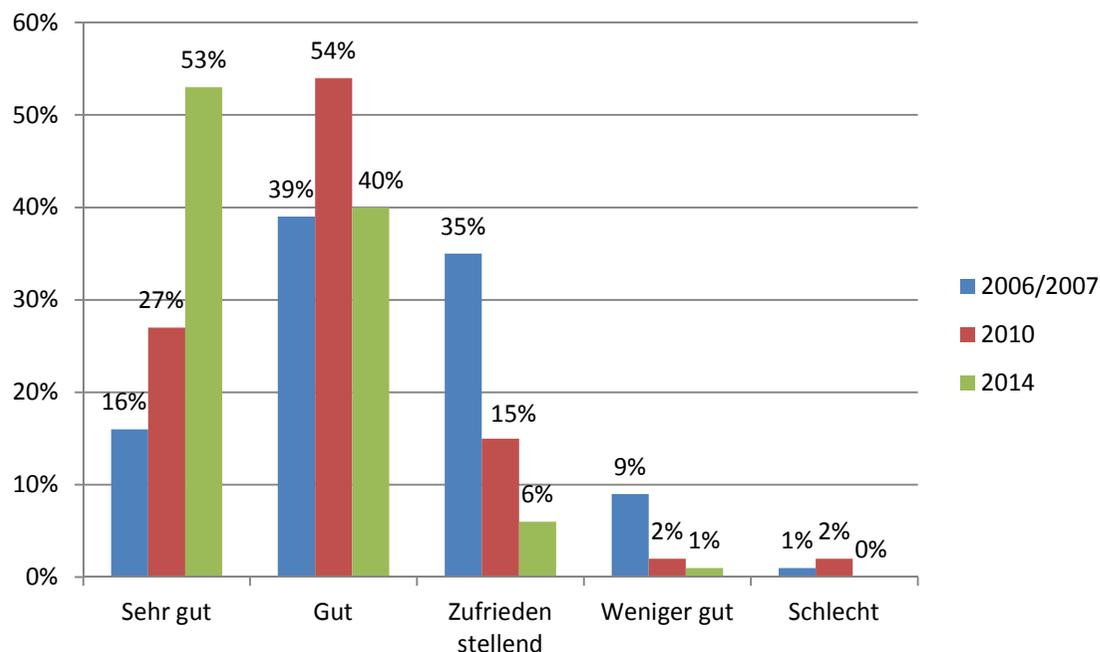
Auswertung 2014: Der Anmeldevorgang bzw. die Anmeldeformalitäten werden von fast allen Benutzern des Archivs, die sich zu dieser Frage äußerten, als **sehr gut bis gut** befunden (95 %), wobei knapp 70 % aller Antworten sogar im sehr guten Bereich liegen. Nur eine von 103 Personen beurteilt die Anmeldung 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.

#### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	87 %
2010	94 %
2014	95 %

Vergleich: Die Zufriedenheit der Benutzer mit dem Anmeldevorgang und den Anmeldeformalitäten ist bereits seit der ersten Benutzerumfrage auf einem hohen Niveau und seit dieser sogar noch weiter gestiegen. So gab in der aktuellen Befragung erstmals eine überdeutliche Mehrheit an, dass die Anmeldung im Archiv „sehr gut“ zu beurteilen sei. In den Vorgängerbefragungen waren demgegenüber immer die guten Bewertungen in der Mehrheit. In keiner Befragung übersteigt der Anteil der negativen Bewertungen die 5 %-Marke.

## Einführung in die Benutzung des Archivs



Auswertung 2014: 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

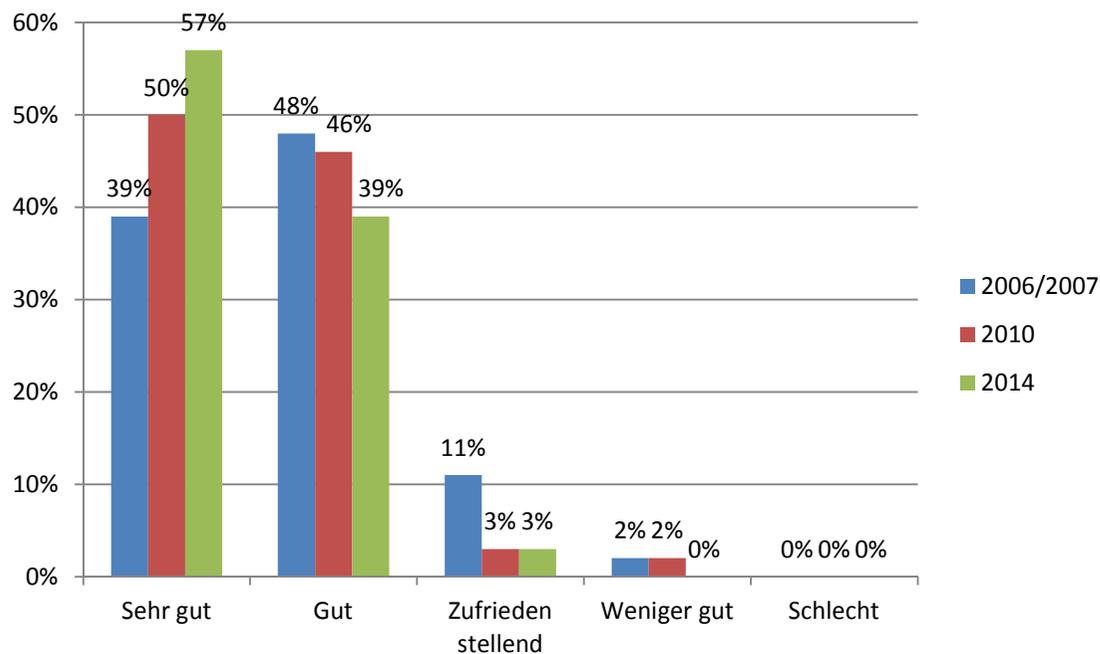
2007	55 %
2010	81 %
2014	93 %

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- weitere Überlegungen zur Verbesserung der Benutzer- bzw. Begrüßungsmappe anstellen
- Prüfung der Internetpräsenz zum Thema „Benutzung“

Vergleich: Die Einführung in die Benutzung des Archivs, welche in der ersten Benutzerumfrage noch von 10 % der Befragten unzureichend und von einem Drittel als zufriedenstellend beurteilt wurde, hat sich entsprechend den Bewertungen der Benutzer kontinuierlich verbessert. Schon in der zweiten Befragungsrunde gaben zwei Fünftel der Benutzer eine positive Bewertung ab. Auch 2014 hat sich die Einschätzung weiter verbessert, und der Anteil der „sehr guten“ Bewertungen hat sich noch einmal verdoppelt.

## Bestellung von Archivalien



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Verbesserung durch sofortige elektronische Bestellung von zu Hause bzw. vom Benutzerarbeitsplatz aus

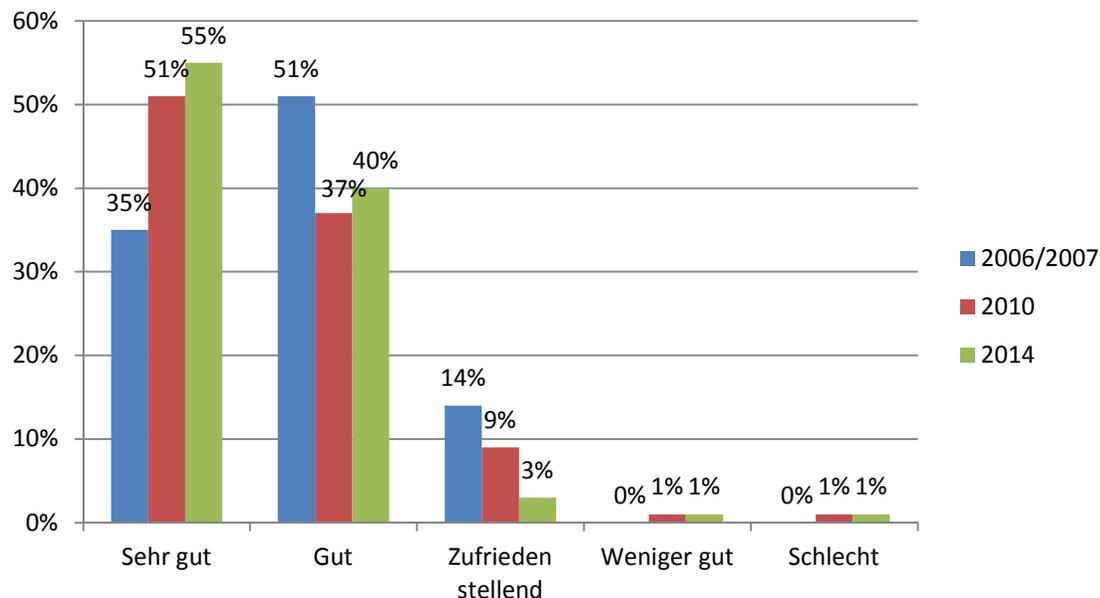
Auswertung 2014: Auch an der Bestellung von Archivalien scheinen die befragten Benutzer wenig zu bemängeln zu haben. Nur 3 Personen geben an, dass diese zufrieden stellend sei. Weitere kritische oder negative Äußerungen sind nicht zu verzeichnen. Alle verbleibenden Antworten zu dieser Frage fallen in 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	87 %
2010	96 %
2014	96 %

Vergleich: An der Bestellung der Archivalien haben die befragten Benutzer auch 2014 nur wenig zu bemängeln. Seit der zweiten Benutzerumfrage bewertet etwas mehr als die Hälfte der Befragten diesen Dienstleistungsbereich als sehr gut, wobei sich dieser Anteil aktuell geringfügig vergrößert hat. Im Vergleich zu den Vorgängerbefragungen, bei denen die Bestellung vereinzelt für weniger gut befunden wurde, gab es 2014 keine einzige negative Beurteilung.

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



*Auswertung 2014:* 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

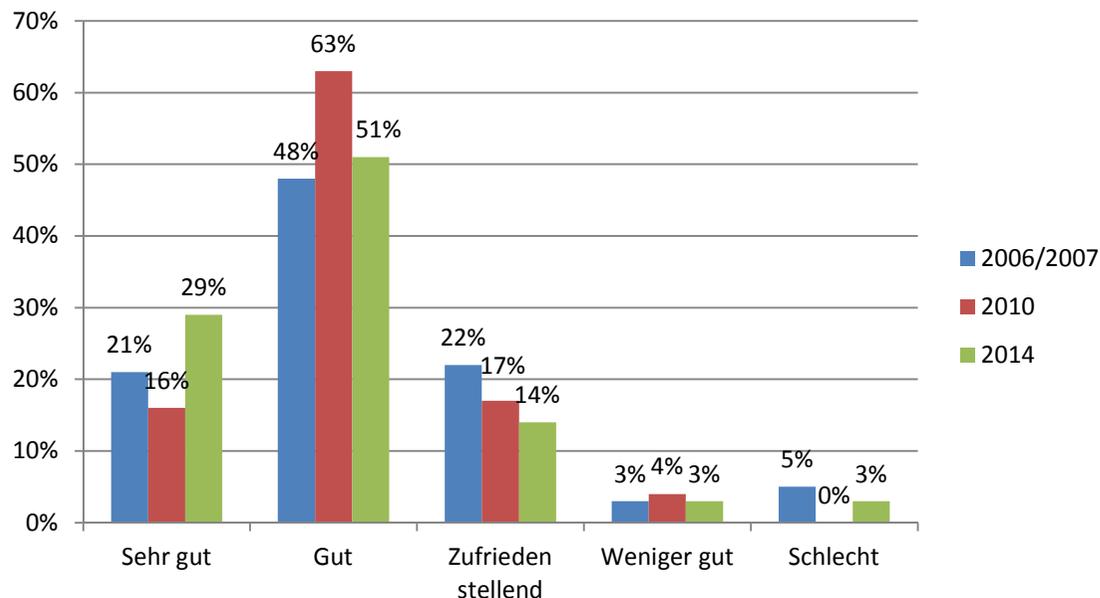
2007	86 %
2010	88 %
2014	95 %

Vergleich: Das Benutzerurteil zu den Verfahren der Bereitstellung von Archivalien hat sich im Vergleich zur zweiten Befragung nur geringfügig verändert. Wie bereits 2010 bewertet ein Großteil der Benutzer diesen Dienstleistungsbereich positiv, wobei hier sogar ein leichter Zuwachs um 7 Prozentpunkte zu verzeichnen ist. Inzwischen befinden also 95 % der Befragten die Bereitstellungsverfahren für sehr gut und gut. Der Anteil der Benutzer, die das Urteil „zufrieden stellend“ gaben, hat sich 2014 noch einmal um 6 Prozentpunkte verringert. Allerdings sind wie in der Vorgängerbefragung vereinzelt negative Stimmen abgegeben worden – 2010 zeigten sich vier von 220 Befragten unzufrieden, wohingegen 2014 das bei zwei von 114 Befragten der Fall ist.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Aufklärung der Benutzer über Aushebeverfahren
- Kurzinformation zu Aushebezeiten und Bestellbeschränkungen in Benutzermappe integrieren

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



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Überlegung zu rationelleren Arbeitsabläufen und Angeboten, um Zeiten zu verringern

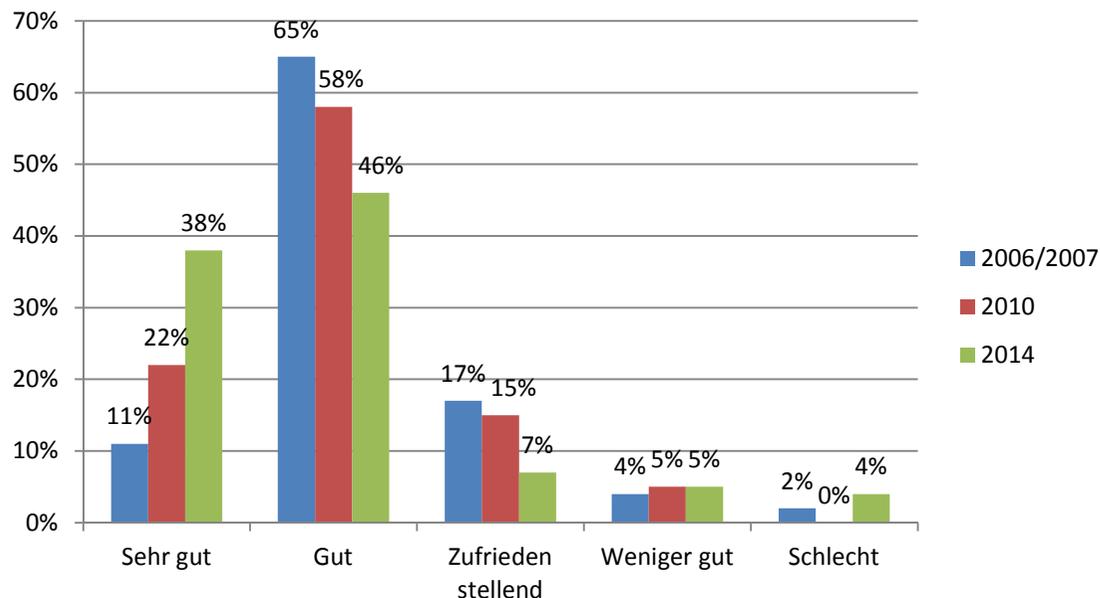
Auswertung 2014: Bei der Dauer der Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen zeigen sich die befragten Benutzer im Vergleich zu den vorausgehenden Fragen etwas kritischer. Zwar bewegt sich auch hier der Großteil der Antworten im Bereich „sehr gut“ bis „gut“, da sich vier 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	69 %
2010	79 %
2014	80 %

Vergleich: Bei der Bewertung der Fertigstellungsdauer von Auftragsarbeiten haben sich im Vergleich zur letzten Befragung Verschiebungen innerhalb der beiden positiven Antwortkategorien ergeben. Der Anteil derjenigen, die meinen, dass die Fertigstellungsdauer als „sehr gut“ zu beurteilen sei, hat sich im Vergleich zu 2010 fast verdoppelt (16 % vs. 29 %), wohingegen sich der Anteil der guten Einschätzungen um 12 Prozentpunkte verringert hat. Ähnlich wie im Jahr 2010 zeigt sich auch 2014 eine überdeutliche Mehrheit von zwei Fünfteln der Befragten zufrieden mit der Fertigstellungsdauer der verschiedenen Aufträge. Das verbleibende Fünftel würde eine schnellere Fertigstellung der Aufträge folglich begrüßen. Darunter sind in der jüngsten Befragung zwei Benutzer, für die das sicherlich besonders zutrifft, da diese das Urteil „schlecht“ abgaben. 2010 machte niemand diese Angabe.

## Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Benutzer darüber aufklären, dass die Qualität auch vom Zustand der Vorlage abhängt (in Erstgespräch u. Benutzermappe)
- in zukünftigen Befragungen, bei Antwort „weniger gut“, „schlecht“ nachfragen, warum

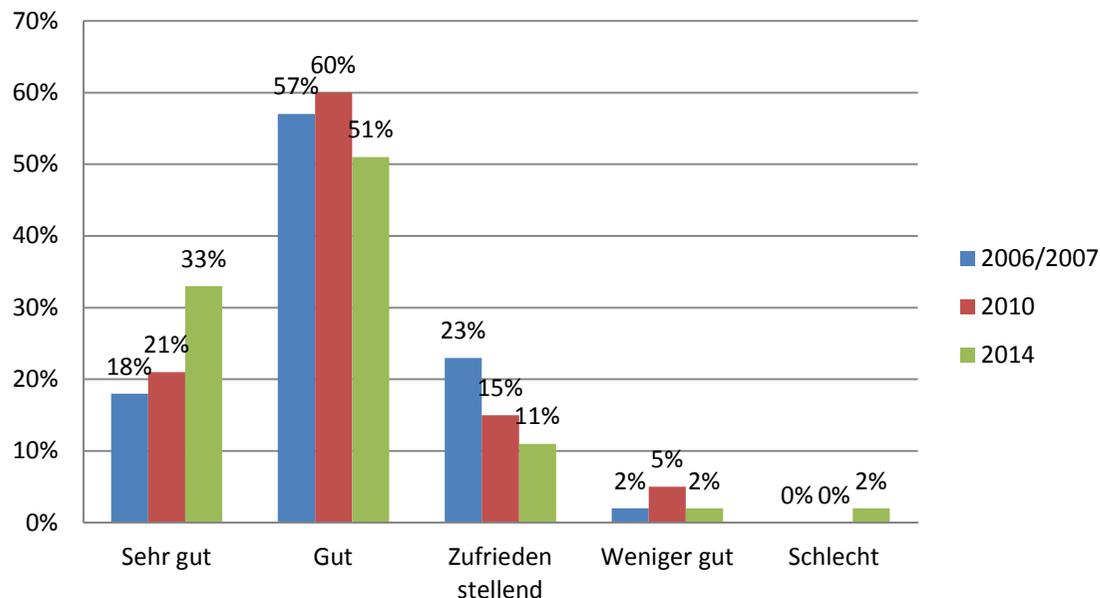
Auswertung 2014: Die Qualität der Kopie-, Reproduktions- und Digitalisierungsarbeiten, welche im Auftrag der Benutzer von den Mitarbeitern des Archivs durchgeführt werden, ist für die Mehrheit der Befragten als sehr gut bis gut zu bewerten. Insgesamt 84 % machen diese Angabe, wobei der größte Teil der 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	77 %
2010	80 %
2014	84 %

Vergleich: Die Qualität der angefertigten Auftragsarbeiten wird bereits seit der ersten Benutzerumfrage von mehr als drei Viertel der Befragten sehr gut bis gut beurteilt, wobei dieser Anteil 2010 und auch 2014 geringfügig gestiegen ist. Zudem haben im positiven Bereich die sehr guten Bewertungen seit 2007 deutlich zugenommen. In der ersten Befragung lag deren Anteil noch bei 11 %, in der zweiten verdoppelte er sich auf 22 % und in der aktuellen Befragungsrunde ist ein Anstieg um weitere 16 Prozentpunkte zu verzeichnen, was sicherlich auch mit der Anschaffung der für diesen Bereich notwendigen Technik zusammenhängt (Großformatdrucker, Auflichtscanner). Aber auch wenn die meisten Benutzer mit den Auftragsarbeiten sehr zufrieden und zufrieden sind, so gibt es in diesem Dienstleistungsbereich in allen Befragungen auch negative Bewertungen. 2014 meinten immerhin 5 von 114 Befragten, dass die Qualität der Kopien, Reproduktionen und Digitalisierungen schlecht sei, 2010 teilte zwar niemand diese Ansicht, nichtsdestotrotz gaben damals 6 von 220 Befragten an, dass die Qualität weniger gut sei.

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



Auswertung 2014: 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“.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

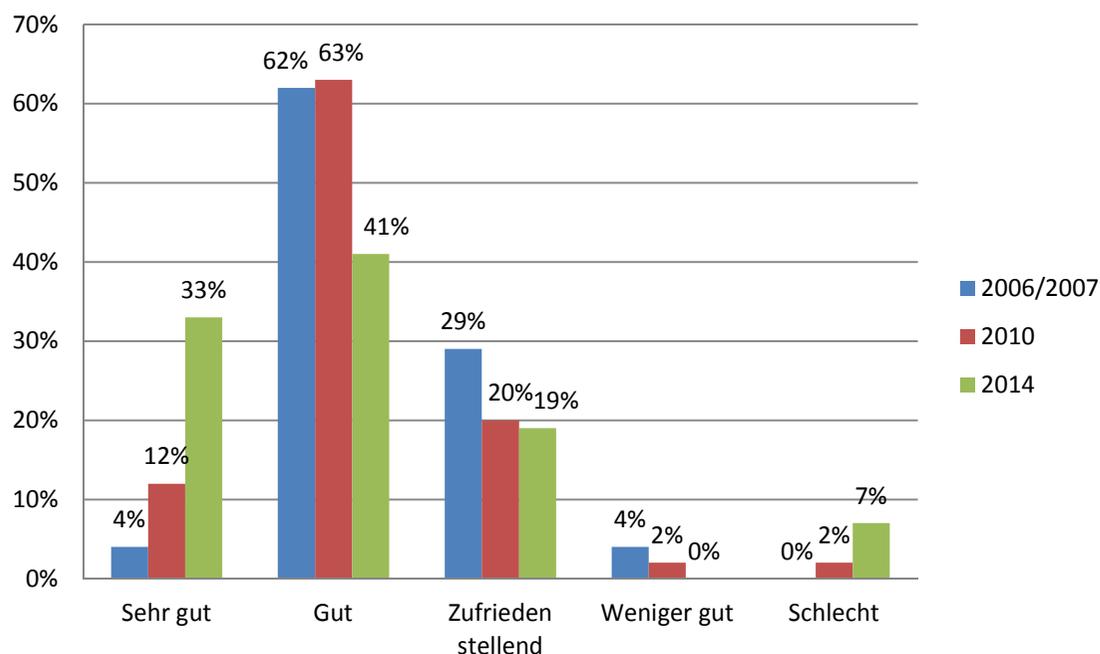
2007	75 %
2010	81 %
2014	84 %

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- Digitalen Bestand besser öffentlich bewerben
- Entwicklung und Umsetzung von Projekten zur kontinuierlichen Digitalisierung von Beständen
- mehr Digitalisate online präsentieren
- Digitalisierung der unterschiedlichen Bestände als Dauerauftrag
- Aufklärung der Benutzer über Urheber-, Verwertungs- und Nutzungsrechte von Bildern

Vergleich: Ähnlich wie die bisherigen Dienstleistungsangebote wird auch der digitale Bestand des Stadtarchivs bereits seit der ersten Benutzerumfrage von der Mehrheit der Befragten für positiv befunden. Dabei hat sich der Anteil der „sehr guten“ Bewertungen im Zeitverlauf deutlich vergrößert. Während 2007 noch 18 % der Befragten diese Angabe machten, gab 2014 ein Drittel der Befragten diese Antwort. Verbesserungsbedarf im Bereich „digitaler Bestand“ sehen dementsprechend immer weniger Benutzer. Das zeigt sich daran, dass 2007 noch ein Viertel der Befragten angab, dass der digitale Bestand zufrieden stellend bis schlecht sei. Aktuell meinen das nur noch 15 % der befragten Benutzer.

## Geburtstags- und Jubiläumszeitungen



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- beständige Qualitätskontrolle der herausgegebenen Zeitungen
- beständige Aufklärung über den Originalzustand der Zeitungen

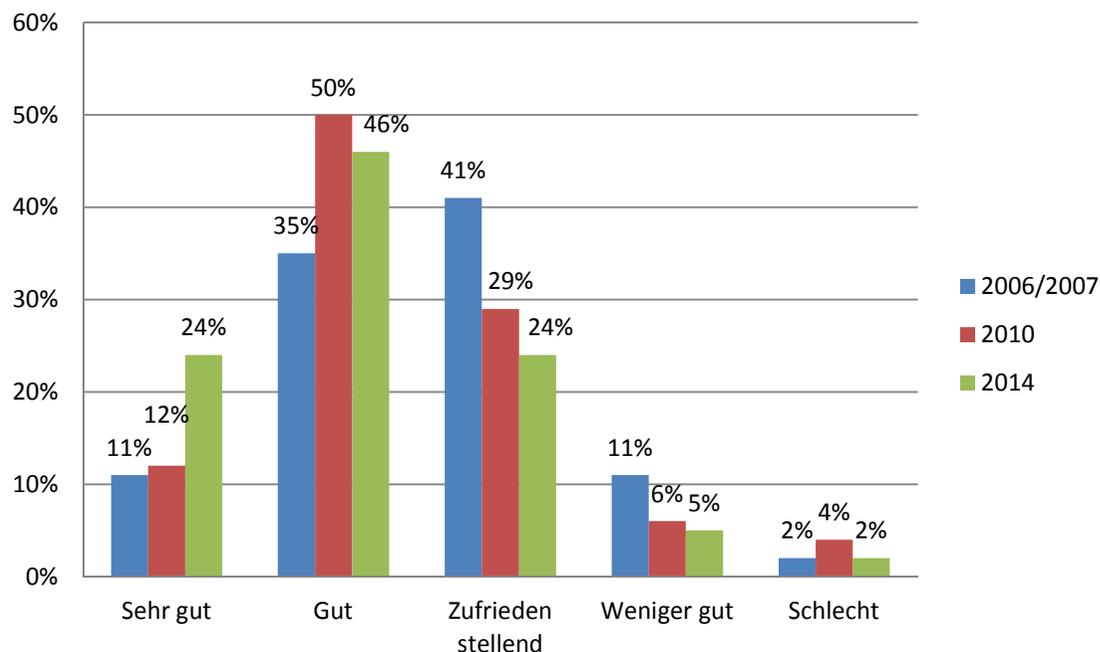
Auswertung 2014: Auf das Angebot, Geburtstags- oder Jubiläumszeitungen reproduzieren zu lassen, greift nur ein geringer Anteil aller Archivbenutzer zurück, weshalb die Frage zu dieser Dienstleistung nur von 27 Personen beantwortet wurde. Mehrheitlich sind diese aber mit dem Angebot zufrieden, da es nur 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.

### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	67 %
2010	75 %
2014	74 %

Vergleich: Vergleicht man die Summe der positiven Bewertungen zu den Geburtstags- und Jubiläumszeitungen, so scheint es nur nach der ersten Befragungsrunde eine Verbesserung gegeben zu haben, wohingegen das Urteil in der zweiten und dritten Runde ähnlich ausfällt. Hier waren ca. drei Viertel derjenigen, die sich äußerten, mehr als zufrieden. Schaut man sich jedoch die Einzelbewertungen näher an, so fällt auf, dass vor allem die sehr guten Bewertungen deutlich zugenommen haben. 2007 machten gerade einmal 4 % der Befragten diese Angabe, 2010 stieg ihr Anteil auf 12 % und aktuell ist noch einmal ein deutlicher Anstieg um 21 Prozentpunkte zu verzeichnen, so dass 2014 insgesamt ein Drittel die Zeitungen für sehr gut befindet. Nichtsdestotrotz sah in allen drei Befragungen mehr als ein Fünftel Verbesserungsbedarf, wobei sich von diesen aber jeweils nur ein bis zwei Personen deutlich negativ äußerten.

## Kosten- / Leistungsverhältnis



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- persönliche Aufklärung durch Lesesaalpersonal; dieses sollte Benutzern auch ungefragt erklären, wieso Gebühren anfallen
- Auslage von FAQ-Zettel im Lesesaal (laminiertes Bogen o.ä.), da nicht jeder die Benutzermappe durchblättert

Auswertung 2014: 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- und 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-Leistungs-Verhältnisses ist vor allem deshalb beachtenswert, weil die Gebührensatzung 2012 geändert wurde und dadurch für die Benutzer teils höhere Kosten entstanden sind.

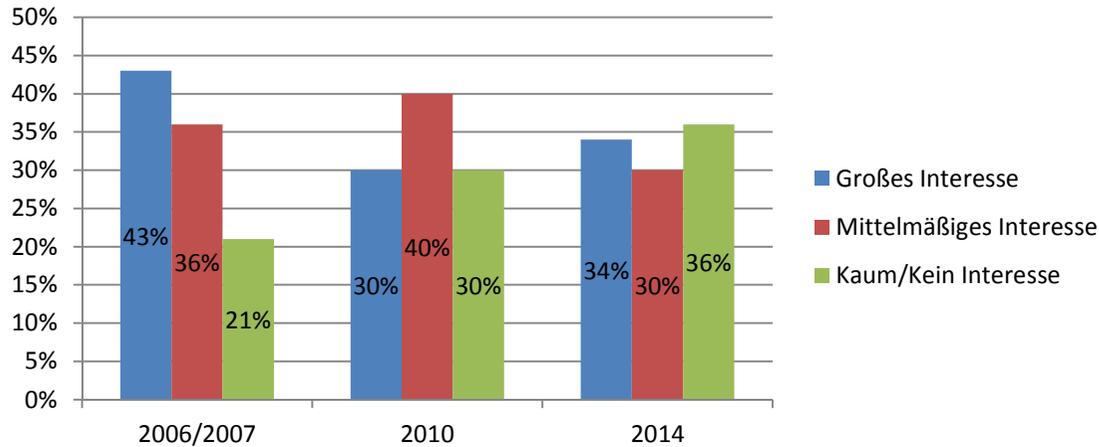
### Ergebnisse „sehr gut“/„gut“ zusammengefasst (2007, 2010 und 2014)

2007	46 %
2010	62 %
2014	70 %

Vergleich: Das Kosten-/Leistungsverhältnis im Stadtarchiv wird 2014 deutlich positiver beurteilt, als das noch 2007 der Fall war. Während in der ersten Befragung noch weniger als die Hälfte der Benutzer angab, dass dieses sehr gut bis gut sei, stieg dieser Anteil bereits 2010 auf mehrheitliche 62 %. Inzwischen sind 70 % der Befragten mehr als zufrieden mit dem Kosten-/Leistungsverhältnis, wobei sich der Anteil der sehr guten Antworten im Vergleich zur zweiten Befragung noch einmal verdoppelt hat. Ein Viertel der Benutzer meint, dass dieses sehr gut sei. Dementsprechend haben auch die kritischen bzw. negativen Stimmen seit 2007 deutlich abgenommen. Damals belief sich das Urteil „zufrieden stellend“ noch auf 41 %, wohingegen dieser Wert 2014 auf 24 % gesunken ist. Die weniger guten und schlechten Bewertungen liegen seit 2010 unter 10 %. Die zunehmende Zufriedenheit mit dem Kosten-/Leistungsverhältnis ist möglicherweise Ausdruck einer stärkeren Wertschätzung und Anerkennung der Arbeit des Archivs durch die Benutzer.

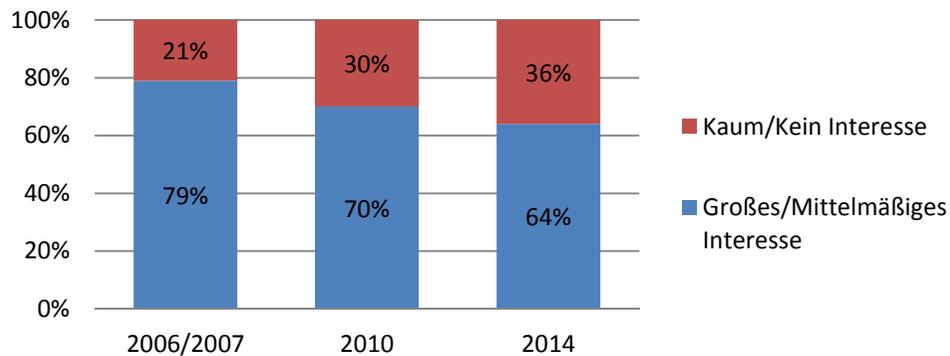
### 13. Sind Sie an den folgenden Angeboten und Aktivitäten aus dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit des Stadtarchivs interessiert?

#### Jahrbuch für Stadtgeschichte



*Auswertung 2014:* 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.

#### Vergleich Interesse/Desinteresse

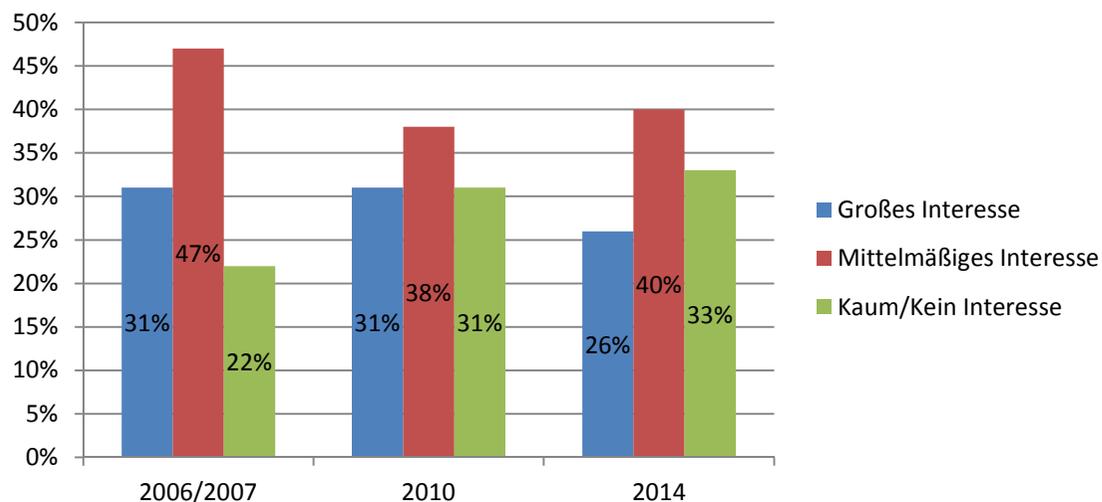


*Vergleich:* Das Interesse am Jahrbuch für hallische Stadtgeschichte ist in den letzten beiden Befragungsrunden wiederholt gesunken. Zwar zeigen sich noch immer ca. zwei Drittel interessiert an diesem Angebot, 2007 lag dieser Anteil aber noch bei einem Viertel der befragten Benutzer. In den letzten beiden Befragungen meinten noch 40 bis 43 %, dass sie großes Interesse an dem Jahrbuch hätten. Aktuell ist dieser Anteil jedoch auf 34 % der Befragten gesunken.

#### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

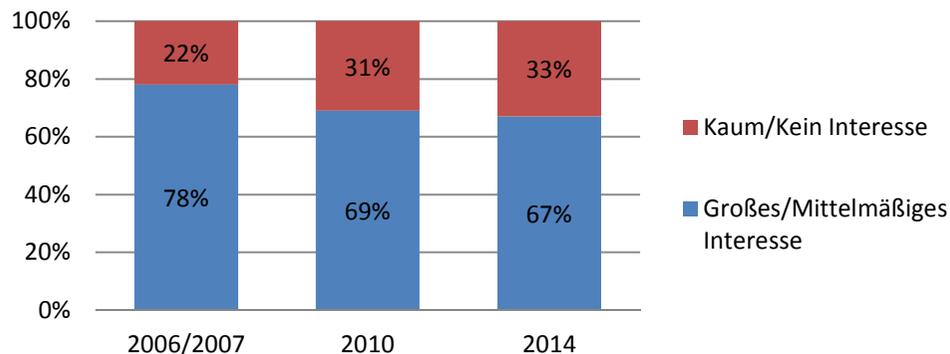
- Konzept des Jahrbuchs überdenken

## Führungen im Stadtarchiv



Auswertung 2014: 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).

## Vergleich Interesse/Desinteresse

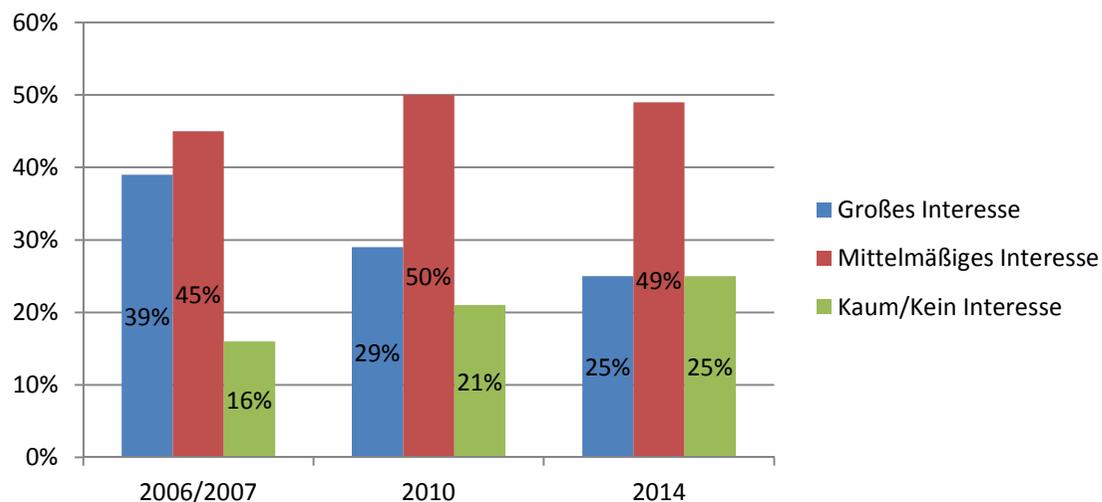


Vergleich: Führungen im Stadtarchiv sind für einen Großteil der befragten Benutzer interessant. Während aber 2007 noch knapp vier Fünftel angaben, groß bis mittelmäßig interessiert zu sein, pegelt sich dieser Wert in der zweiten Befragung bei zwei Dritteln ein.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

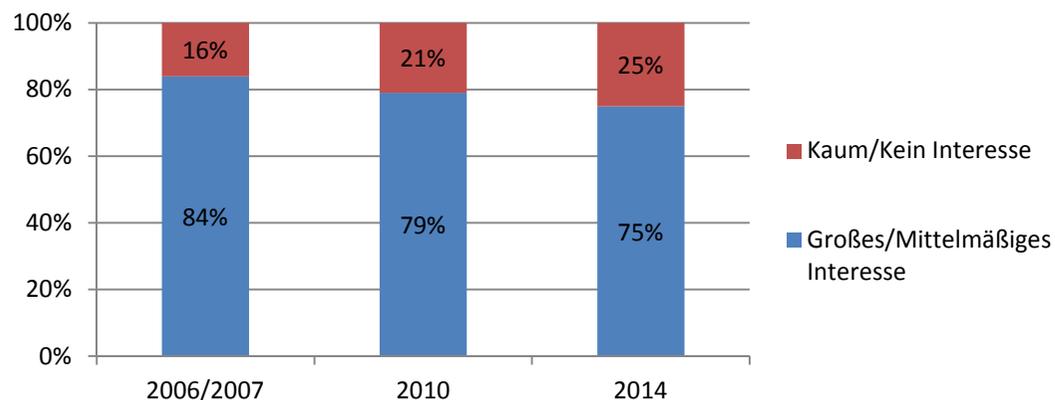
- eventuell einen regelmäßigen Termin installieren

## Ausstellungen im Stadtarchiv



*Auswertung 2014:* 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

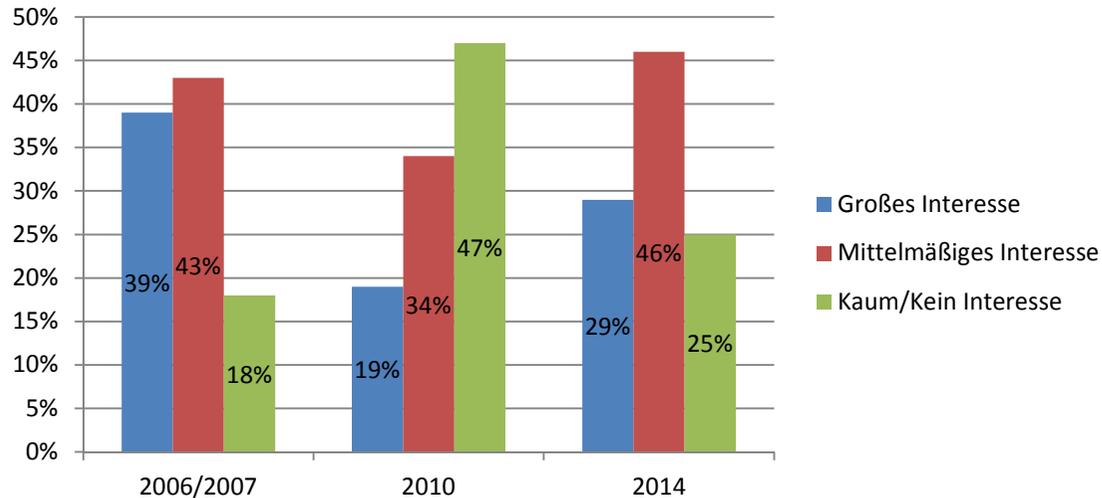


*Vergleich:* Auch bei dem Ausstellungsangebot des Stadtarchivs hat das Interesse der befragten Benutzer im Zeitverlauf etwas abgenommen, denn während 2007 noch 45 % der Befragten großes Interesse zeigten, sind es 2014 nur noch 25 %. Beim mittelmäßigen Interesse haben sich die Werte zwischen 2010 und 2014 nicht verändert. In der Gesamtbetrachtung bleibt das Interesse aber auf einem sehr hohen Niveau, denn auch 2014 unterschreitet der Anteil der wenig oder gar nicht Interessierten die 75 %-Marke nicht.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

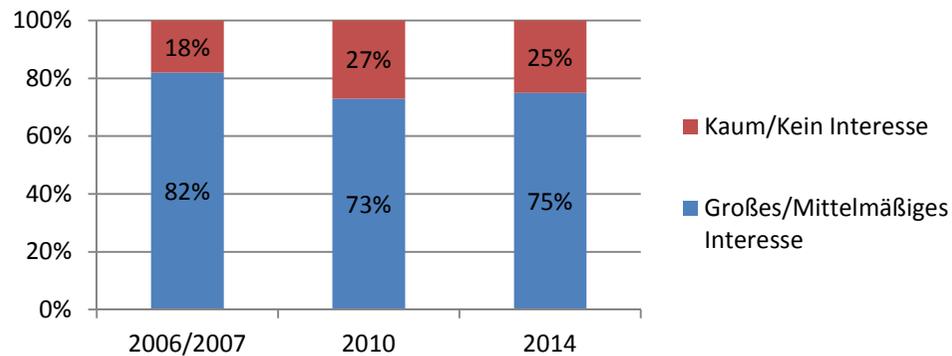
- Konzept der Ausstellungen überdenken

## Tag der offenen Tür



*Auswertung 2014:* 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

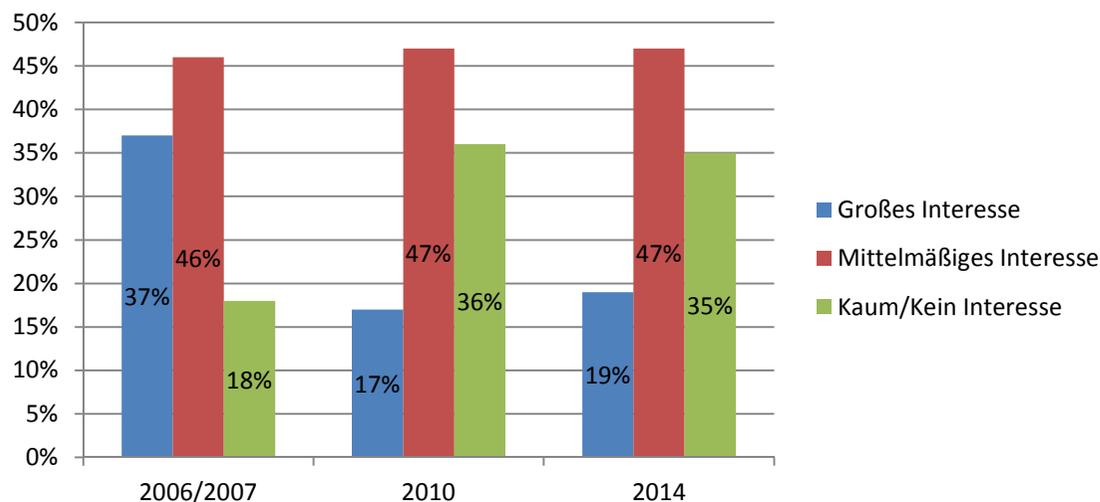


*Vergleich:* Ein Tag der offenen Tür stellt für die Mehrheit der Archivbesucher ein interessantes Angebot. In den letzten beiden Befragungsjahren zeigte sich nur ca. ein Viertel der Befragten wenig oder nicht interessiert daran. Dennoch gibt es im Vergleich zu 2010 Veränderungen in der Ausprägung des Interesses der befragten Benutzer, da sich der Anteil der sehr Interessierten fast um zehn Prozentpunkte verringert hat, wohingegen sich der Anteil der mittelmäßig Interessierten um einen ähnlich großen Wert vergrößert hat.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

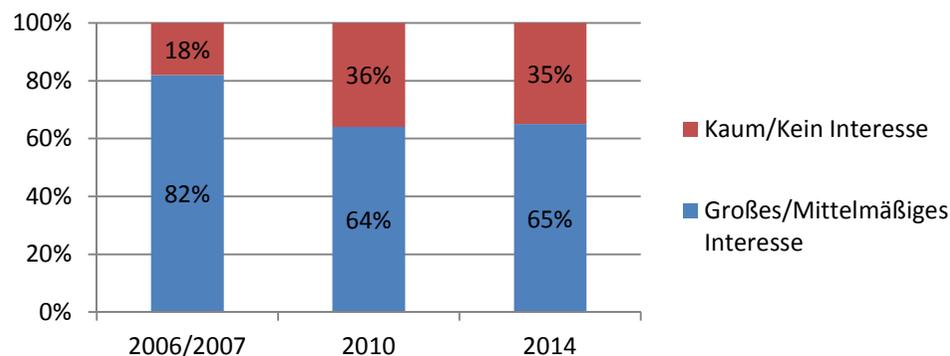
- auch zukünftig einmal jährlich veranstalten

## Flyer / Broschüren / Prospekte vom Stadtarchiv



Auswertung 2014: 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

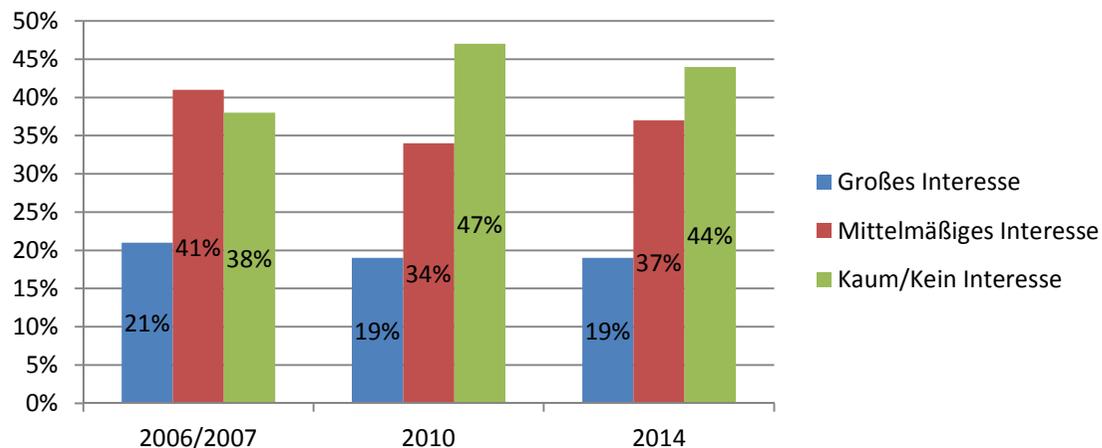


Vergleich: Zwischen den Befragungsjahren 2010 und 2014 zeigen sich beim Interesse hinsichtlich der verschiedenen Printmedien des Stadtarchivs keine nennenswerten Veränderungen. Wiederholt steht ein Drittel nicht oder geringfügig interessierte zwei Dritteln mittelmäßig bis stark interessierten Benutzern gegenüber. Zudem äußerten in beiden Befragungsdurchläufen weniger als 20 %, dass sie großes Interesse an den Flyern, Broschüren und Prospekten des Stadtarchivs hätten.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

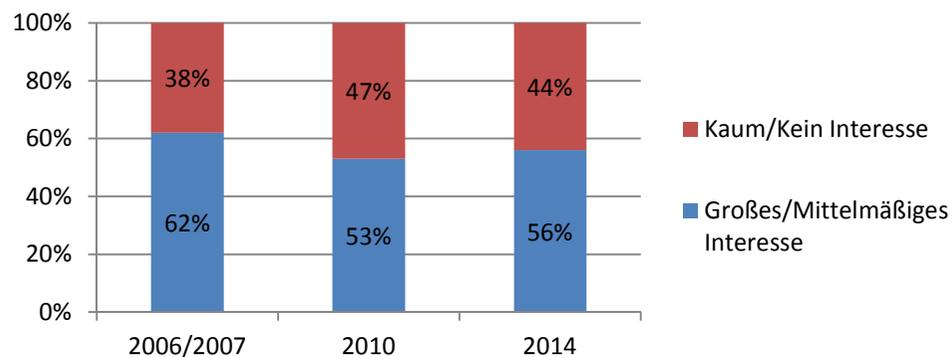
- regelmäßige Überarbeitung
- Überlegungen zu ausstellungsbegleitenden Broschüren anstellen

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



*Auswertung 2014:* 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

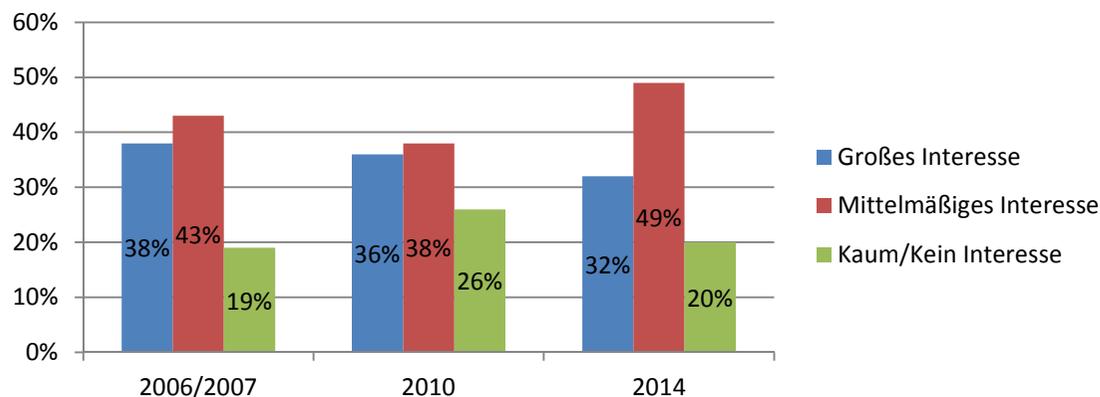


*Vergleich:* Der Verkauf von Kleinartikeln stößt in der aktuellen Benutzerumfrage auf ähnliches Interesse wie in der Vorgängerbefragung. Während 2007 noch eine deutliche Mehrheit an diesem Angebot interessiert war, trifft dies in der zweiten und dritten Benutzerumfrage nur bei etwas mehr als der Hälfte der befragten Benutzer zu. Ein sehr großes Interesse äußerte sich in allen drei Befragungen bei ca. einem Fünftel der Benutzer.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

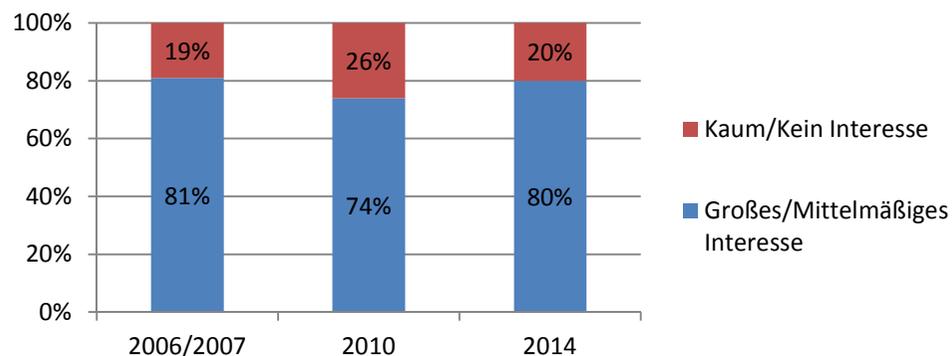
- keine weiteren Angebote erstellen

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



Auswertung 2014: 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.

### Vergleich Interesse/Desinteresse

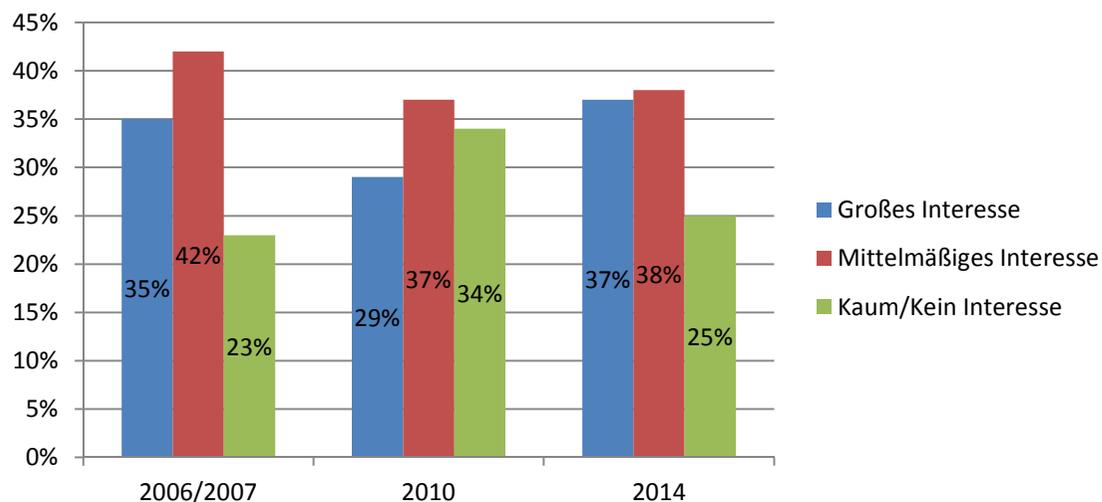


Vergleich: An Veröffentlichungen in lokalen und regionalen Medien zeigte sich in allen drei Befragungen eine überdeutliche Mehrheit der Benutzer interessiert. Während der Gesamtanteil der mittelmäßig und stark Interessierten aber 2010 von 81 % auf 74 % sank, erhöhte sich dieser Wert 2014 wieder auf 80 %. Der Vergleich der einzelnen Antwortkategorien zeigt aber, dass sich die Gruppe der stark Interessierten etwas verringert hat und der Großteil der Befragungsteilnehmer den Veröffentlichungen auf lokaler und regionaler Medienebene mittelmäßiges Interesse entgegenbringt.

#### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

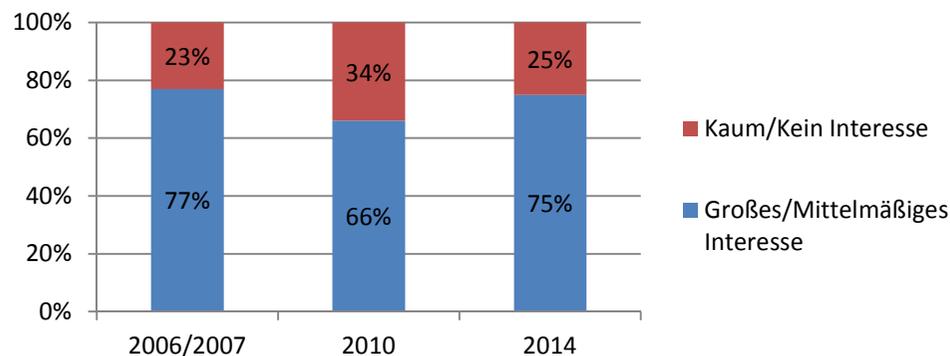
- diesen Bereich durch gezielte Pressearbeit und regelmäßige Medienkontakte verstärken

## Veröffentlichungen in der Fachpresse



*Auswertung 2014:* 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

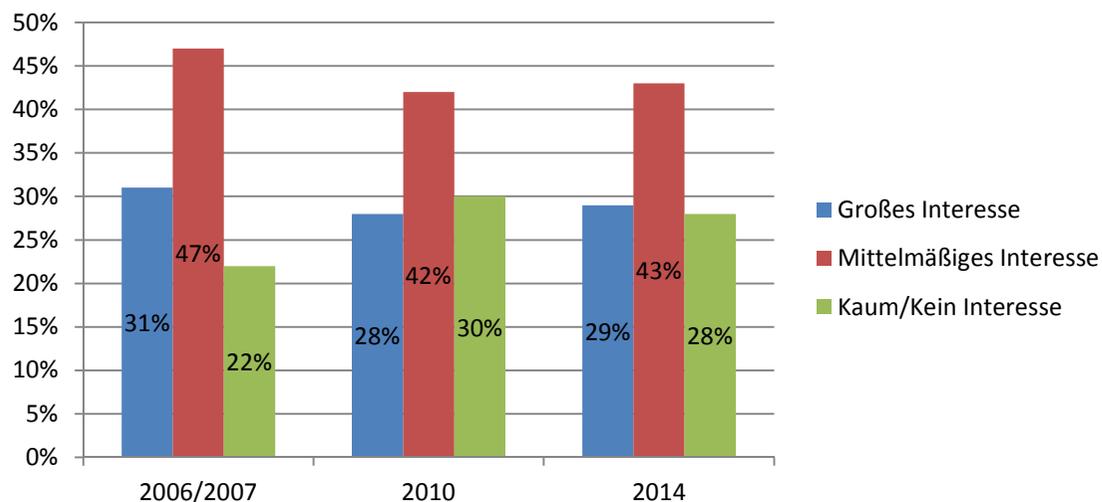


*Vergleich:* Nach einem Rückgang im Befragungsjahr 2010 hat sich 2014 das Interesse an Veröffentlichungen in der Fachpresse wieder etwas vergrößert. Wie auch in der ersten Befragungsrunde gaben drei Viertel der befragten Benutzer an, an fachspezifischen Veröffentlichungen sehr bis mittelmäßig interessiert zu sein. Verändert hat sich jedoch das Verhältnis zwischen beiden Interessengruppen, da diese in der aktuellen Befragungsrunde nahezu gleich groß sind. In den beiden Vorgängerbefragungen war die Gruppe mit dem mittelmäßigen Interesse immer deutlich größer als die mit großem Interesse.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

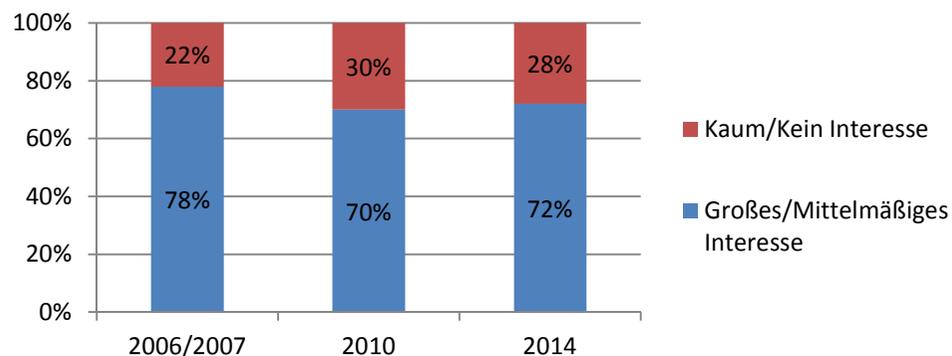
- diesen Bereich verstärken

## Bildungsveranstaltungen (Vorträge, Seminare...)



Auswertung 2014: 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.

## Vergleich Interesse/Desinteresse

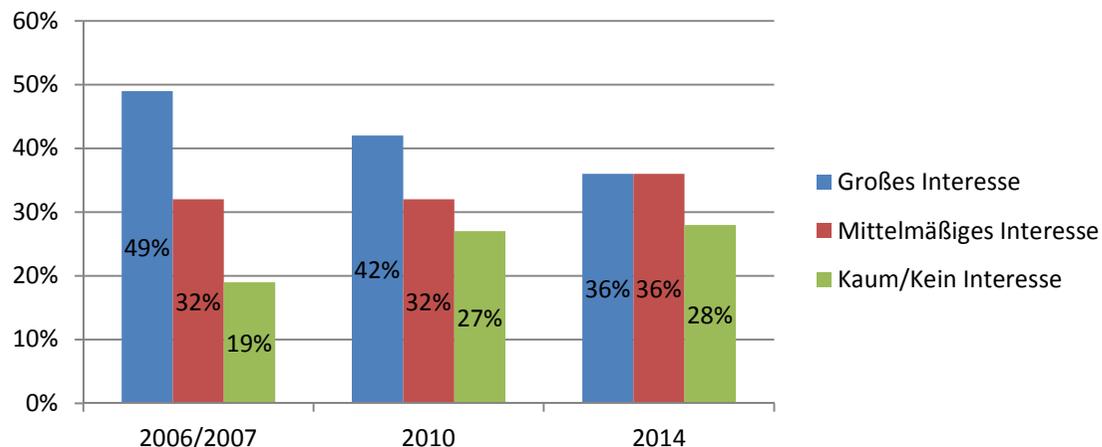


Vergleich: Zwischen den Befragungsjahren 2010 und 2014 gibt es keine nennenswerten Veränderungen in der Ausprägung des Interesses, das die befragten Benutzer Bildungsveranstaltungen entgegenbringen, die vom Stadtarchiv angeboten werden. Mit zwei Prozentpunkten hat dieses nur sehr geringfügig zugenommen. Auch in den einzelnen Antwortverteilungen gibt es keine wesentlichen Verschiebungen. Damit zeigt sich seit 2007 wiederholt ein Viertel bis ein Drittel mittelmäßig bis stark interessiert an diesem Angebot.

### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- diesen Bereich verstärken

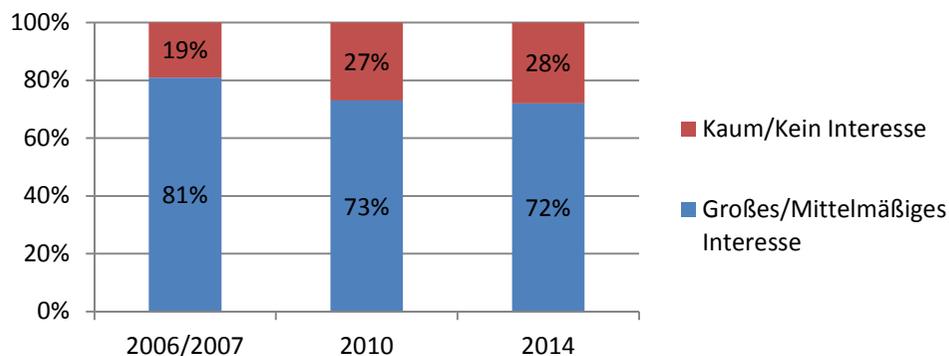
## Projekte in Zusammenarbeit mit Bibliotheken / Museen / Schulen



Auswertung 2014: 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.

Vergleich: An Kooperationsprojekten zwischen dem Stadtarchiv und öffentlichen Einrichtungen wie Bibliotheken, Museen und Schulen sind die befragten Benutzer gegenwärtig wie auch vor 7 und 4 Jahren zum Großteil interessiert. In keiner Befragungsrunde überstieg der Anteil der nicht oder wenig Interessierten die 30 %-Marke. Schaut man sich die einzelnen Antwortverteilungen an, so fällt auf, dass der Anteil der Befragten, die großes Interesse an Projekten bekunden, im Zeitverlauf kontinuierlich gesunken ist. Während sich 2007 und 2010 mehr Befragte in den Bereich „großes Interesse“ als „mittelmäßiges Interesse“ einordneten, liegen diese beiden in der Befragungsrunde mit je 36 % gleichauf. Aus Sicht der Benutzer stellen Projekte in Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Einrichtungen also auch weiterhin eine interessante Option dar.

## Vergleich Interesse/Desinteresse



### Veränderungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen:

- offensivere Archivpädagogik betreiben
- Verstärkung der Personalressourcen in Bezug auf Archivpädagogik und historische Bildungsarbeit
- Kooperationen in diesem Bereich verstärken

Gesamtfazit für das von den Benutzern geäußerte Interesse an den Angeboten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit des Stadtarchivs in vergleichender Betrachtung: Die Ergebnisse der drei Benutzerumfragen zeigen, dass die Mehrheit der Befragten an den einzelnen Angeboten interessiert ist. Auch wenn das Niveau des Interesses im Vergleich zu den ersten beiden Befragungsrunden in den meisten Fällen etwas gesunken ist, sprechen die Werte für eine Beibehaltung etablierter Angebote und Aktivitäten (Bildungsveranstaltungen, Tag der offenen Tür, Veröffentlichungen in Fach- und Lokalmedien, Ausstellungen, Führungen, Flyer/Plakate/Broschüren).

## 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

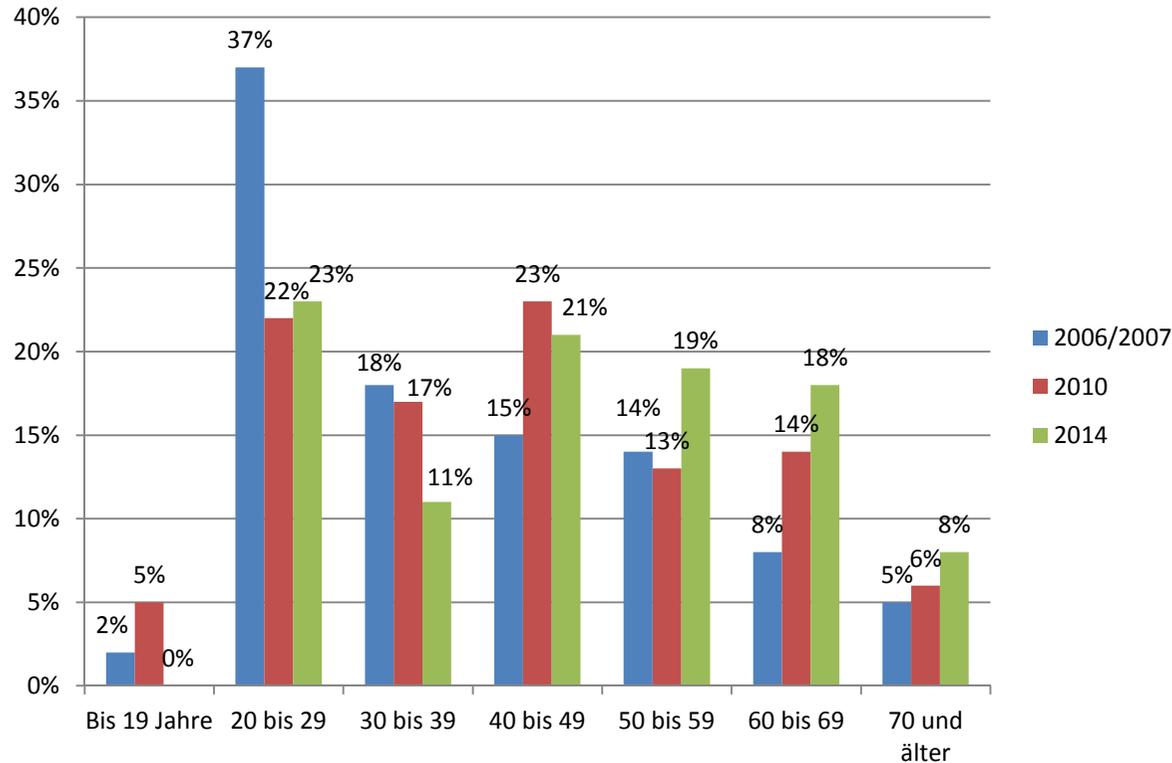
### Sonstiges:

- 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: Ähnlich wie auch 2007 nutzen auch im Befragungsjahr 2014 nur wenige Benutzer die Möglichkeit, gegenüber dem Stadtarchiv eigene Wünsche und Vorstellungen sowie auch Kritik zu äußern. 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:

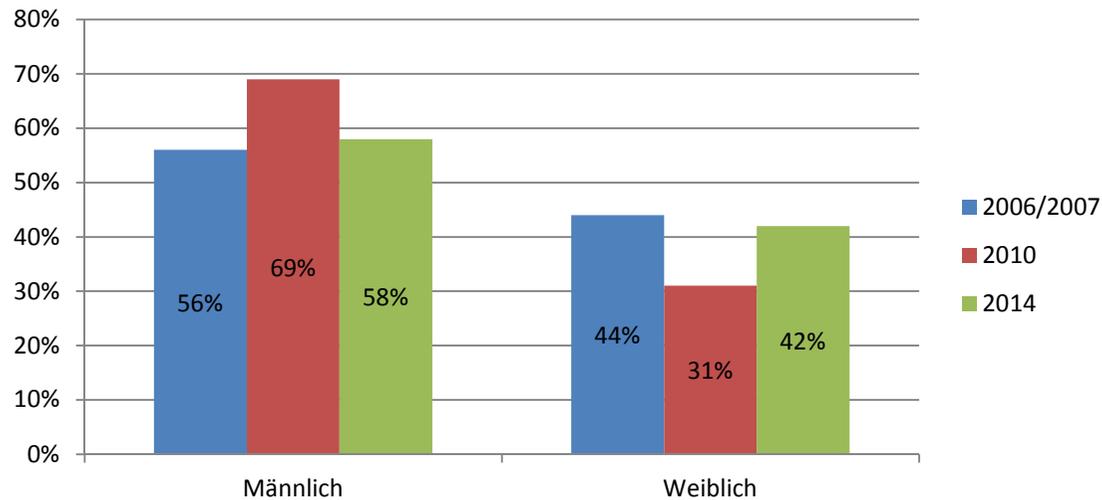
### Alter der Befragten



*Auswertung 2014:* 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 %).

*Vergleich:* Die Auswertung der Ergebnisse aus drei Benutzerbefragungen lässt hinsichtlich der Altersstruktur der Benutzer nur einige Rückschlüsse zu. Wiederholt hat sich gezeigt, dass der geringste Teil der befragten Benutzer in die Altersklasse der Teenager fällt. Demgegenüber gehören die 20- bis 29-Jährigen auch 2014 wieder zu der am stärksten vertretenen Gruppe, wobei der Archivbesuch in vielen Fällen sicherlich mit dem Studium zusammenhängt. Auch wenn diese Altersklasse im Einzelvergleich eine relativ große Gruppe ist, so sind es doch die etwas älteren „Semester“, die unter den Besuchern am häufigsten vertreten sind. Diese stellen in der zweiten wie auch der aktuellen Benutzerumfrage die Mehrheit der Befragungsteilnehmer dar. Wiederholt ist davon jedoch nur ein geringfügiger Teil älter als 70 Jahre, wohingegen der Großteil zwischen 40 und 69 Jahren alt ist.

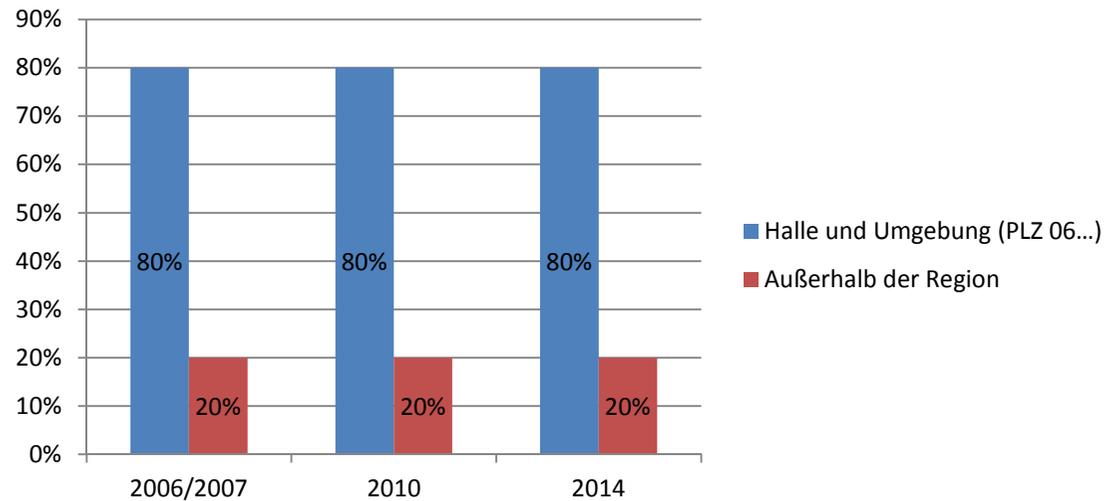
## Geschlecht der Befragten



Auswertung 2014: 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.

Vergleich: Die Geschlechterverteilung unter den befragten Archivbenutzern ist in allen drei Befragungsrunden ähnlich. So kommen in der Mehrheit Männer in das Stadtarchiv. Nichtsdestotrotz ist aber mindestens ein Drittel der Befragten weiblichen Geschlechts, wobei diese 2007 und 2014 mit mehr als 40 % vergleichsweise stärker vertreten waren als bei der zweiten Benutzerumfrage.

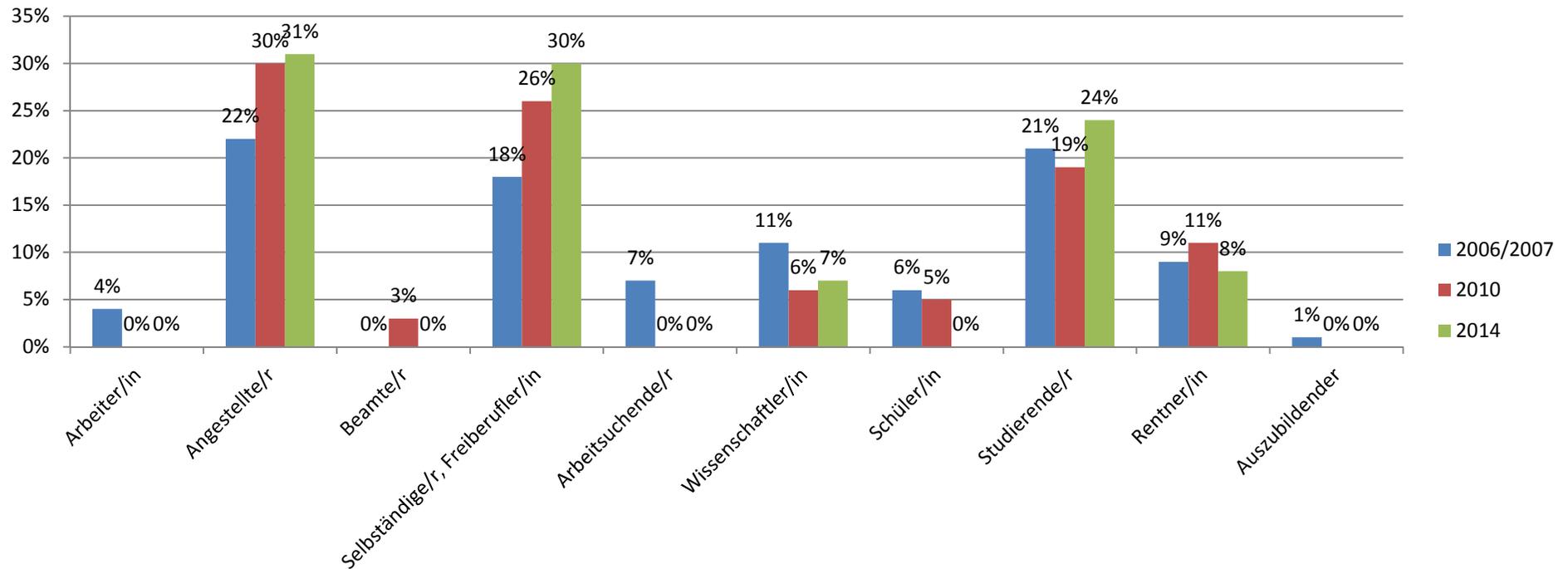
## Wohnort der Befragten



*Auswertung 2014:* 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.

Vergleich: In allen drei Befragungen hatten 80 % der Benutzer ihren Wohnort in Halle und Umgebung, wohingegen 20 % von außerhalb anreisten.

## Berufliche Stellung der Befragten



*Auswertung 2014:* 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.

Vergleich: In allen drei Befragungen waren Angestellte, Selbständige bzw. Freiberufler sowie Studierende die am stärksten vertretenen Berufsgruppen. Wiederholt ordnete sich eine deutliche Mehrheit einer dieser drei Gruppen zu. Gefolgt werden diese von der Gruppe der Rentner und der Gruppe der Wissenschaftler, zu denen in den drei Befragungsdurchläufen bis zu einem Zehntel der Befragten gehörte. Alle anderen Berufsgruppen waren wenig bis nicht vertreten.

## Zusammenfassung: Bilanz aus drei Benutzerumfragen

### Übersicht bisheriger Maßnahmen und Ausblick:

#### a) 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/Schulungen
  - 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)

## **b) 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. Januar 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 Aushebeverfahren 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 (Auflichtscanner, Großformatdrucker), um Fertigstellungsdauer von Aufträgen zu verkürzen und Qualität der Produkte zu erhöhen -> durch Auflichtscanner 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 abzuarbeiten 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

## **c) Verbesserungsvorschläge und Zukunftsmaßnahmen nach der 3. Benutzerumfrage (2014)**

### 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