

# **„Online-Sprechstunde“**

## **Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg**

### **Transferarbeit**

im Rahmen

der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst

an der Archivschule Marburg

Vorgelegt am 12. März 2018 von

Dr. Marion Baschin

Landesarchiv Baden-Württemberg

51. Wissenschaftlicher Lehrgang

Betreuer:

Julia Kathke, Landesarchiv Baden-Württemberg

Dr. Karsten Uhde, Archivschule Marburg

# Inhalt

1. Einleitung .....	1
2. Beratung: analog und digital .....	3
2.1 Archivische Beratung – was ist das?.....	4
2.2 Online-Beratung: Formen und Bedeutung .....	7
3. Erfahrungen mit dialogen digitalen Beratungsangeboten .....	10
3.1 Bibliotheken .....	10
3.2 Archive .....	13
4. Nutzerberatung im Landesarchiv Baden-Württemberg .....	16
4.1 Online-Angebote und digitale Perspektiven .....	16
4.2 Aktuelle Praxis der dialogen Nutzerberatung .....	18
5. Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung .....	21
6. Fazit: Dem „Scheinriesen“ entgegengehen .....	28
Zusammenfassung .....	31
Literatur und Internetquellen.....	32
Anhang .....	39
1. Liste der angefragten Bibliotheken und Archive .....	39
2. Screenshots.....	40
2.1 Chatfunktionen von Universitätsbibliotheken.....	40
2.2 Chatfunktion des Brabants Historisch Informatie Centrum.....	42
2.3 Chatfunktion des Schweizerischen Bundesarchivs Bern .....	43
2.4 Online-Angebot des Landesarchivs Baden-Württemberg.....	43
2.5 Zeitliche Nutzung der Online-Findmittelangebote .....	45
3. Checkliste .....	46
4. Workflow für den Start eines Pilotprojekts.....	49
Dank und Erklärungen zur Transferarbeit.....	50

## 1. Einleitung

„Im (virtuellen) Lesesaal ist für Sie ein Platz reserviert...“ verspricht eine Publikation des LWL-Archivamts für Westfalen von 2013.<sup>1</sup> Archive verstehen sich heute als Dienstleister in einer modernen digitalen Informationsgesellschaft. Sie haben damit begonnen, online zu gehen, ihre Archivalien im Internet zu präsentieren und potentiellen Nutzern Informationsangebote zu machen.<sup>2</sup> „Neue Wege ins Archiv“ sind demnach vorhanden.<sup>3</sup> Mit der Öffnung der Archive gegenüber dem Internet und der zunehmenden Akzeptanz digitaler Kommunikation, reift ebenfalls die Erkenntnis, dass die Nutzerberatung sich in dieser digitalen Welt neuen Herausforderungen zu stellen hat.<sup>4</sup> Die Umsetzung der an sich einfachen Forderung, den Nutzern dort die Beratung anzubieten, wo die Probleme auftauchen, also online, ist bisher jedoch nur in Teilen gelungen.<sup>5</sup> So versuchen Archive mit zahlreichen Angeboten, Orientierung auf ihren Internetseiten zu geben, durch digital verfügbare Anleitungen in verschiedenen Formen die Funktionsweise eines Archivs, seiner Bestände und die zur Verfügung stehenden Onlinerecherchemöglichkeiten zu erklären sowie den Nutzern auf ihrem Weg zu den für ihre Fragenstellungen relevanten Unterlagen zu helfen.

Doch welchen Sinn hat das beste Online-Angebot, wenn der potentielle Archivnutzer nicht findet, was er sucht? Was passiert, wenn er unvermittelt auf die Webseite eines Archivs gelangt, nicht mehr weiterkommt und er weitere Fragen zu den angebotenen Digitalisaten oder den digitalen Findmitteln hat? Oft genug bleibt an dieser Stelle der so dringend benötigte Experte und Kenner der Archivalien, der Archivar selbst mit seiner Beratungskompetenz, digital weitgehend stumm. Die zur Verfügung stehenden Beratungsangebote gleichen einer Einbahnstraße, auf der der Nutzer allein seinen Weg finden muss.<sup>6</sup> Die gestiegene Zahl eingehender Anfragen per Mail oder auch Telefon zeigt

---

<sup>1</sup> Stumpf; Tiemann: Lesesaal. Um die Fußnoten knapp zu halten, wird in dieser Arbeit von Beginn an mit Kurztiteln, bestehend aus den Nachnamen der Autoren und soweit möglich dem ersten Nomen des Titels gearbeitet. Die kompletten bibliographischen Angaben finden sich unter Literatur und Internetquellen.

<sup>2</sup> Beispielsweise die programmatischen Titel Unger: Archive, Bischoff: Benutzerfreundlich, Bickhoff: Archive, Schadek: Anspruch, Kretzschmar: Archive, Stumpf; Tiemann: Aufbruch, Hofmann; Molitor: Arbeiten, Maier: Archive, Landesverband Sachsen: Archive, derselbe: Weg, Holzapfl: Lesesaal, VdA: Archive, derselbe: Wege, derselbe: Transformation, derselbe: Zeitalter oder stellvertretend Landesarchiv Baden-Württemberg (LA BW): Selbstverständnis, dasselbe: Aufgaben.

Mit „Nutzer“ sind männliche wie weibliche Personen gemeint. Gleiches gilt für alle weiteren Begriffe, die sowohl männliche als auch weibliche Ausprägungen haben. Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird in der Arbeit lediglich die neutral verstandene männliche Form verwendet.

<sup>3</sup> So der Titel des 84. Deutschen Archivtags in Magdeburg 2014, VdA: Wege.

<sup>4</sup> Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 243, Plassmann: Archiv, S. 220-221, Glauert: Archivbenutzung.

<sup>5</sup> Vgl. Volkmar: Service, S. 18.

<sup>6</sup> Zu den Problemen der Nutzerfreundlichkeit bisheriger digitaler Angebote Uhde: Benutzerführung, derselbe: Benutzerwelt, van der Ven: Getting, Fricke; Schludi: Nutzerberatung, Chenard: Lecteurs, Riedel: Online-Angebote, Huser: Publikum, Gillner: Archive (2018).

aber, dass eine erhöhte Internetpräsenz nicht nur Fragen beantwortet, sondern diese auch erst entstehen lässt. Der Auskunfts- und Beratungsbedarf bleibt im digitalen Bereich, ganz zu schweigen von einem künftigen „virtuellen Lesesaal“, in dem der Nutzer komplett am heimischen Schreibtisch arbeiten kann, unvermindert bestehen.<sup>7</sup>

Trotz der herzlichen Einladung in den „virtuellen Lesesaal“ gilt daher die Erkenntnis, dass es online bisher keinen Ort „für eine Beratung im klassischen Sinne“ gibt.<sup>8</sup> Ein digitaler dialoger Nutzerkontakt ist nur ansatzweise intendiert, insbesondere dann, wenn in diesem Zusammenhang ein Vorteil für das Archiv entsteht.<sup>9</sup> Zwar findet sich online in den meisten Fällen der Hinweis auf eine mögliche Kontaktaufnahme per Mail oder der Verweis auf den Lesesaal des Archivs, welcher allerdings in der analogen Welt angesiedelt ist. Der Weg zu einer weiteren Auskunft ist somit mehrere Klicks entfernt, keinesfalls direkt, sondern zeitversetzt und mit einem Medienbruch verbunden.

Doch was ist eine archivische Nutzerberatung? Was bedeutet Beratung online und wie kann ein Archiv – hier konkret das Landesarchiv Baden-Württemberg (LA BW)<sup>10</sup> – seinen Service bei der dialogen digitalen Beratung ausbauen? Wie also können „Online-Sprechstunden“ auch im „virtuellen Lesesaal“ möglich beziehungsweise dialoge digitale Beratungsangebote verwirklicht werden?

Diesen Fragen soll die vorliegende Arbeit nachgehen. Zunächst steht im Fokus, was eigentlich eine „archivische Nutzerberatung“ ist. Danach soll auf die Bedeutung und die Medien der Online-Beratung eingegangen werden. Hier wird auch geklärt, welche Form der dialogen digitalen Benutzerberatung der bisher praktizierten Serviceleistung in den Lesesälen am besten entspricht und das Online-Beratungsangebot der Archive in geeigneter Weise ergänzen kann (Teil 2). In Kapitel 3 werden die bisher vor allem in Bibliotheken gemachten Erfahrungen mit einer digitalen dialogen Beratung via Chat dargestellt. Ebenso werden aus dem europäischen Umfeld die Erfahrungen verschiedener Ar-

---

<sup>7</sup> Dies konstatieren unter anderen Droste: Lesesaal, S. 4-5, Plassmann: Lesesaal, derselbe: Archiv, Gillner: Bereitstellung, van der Ven: Getting, van Kan: Online-Dienste, Scholten: Nutzen, S. 8, Schoppenhauer: Tagungsbericht. Zu dem Begriff „virtueller Lesesaal“ Kapitel 2.2, zu den Anforderungen an einen solchen inklusive einer notwendigen Interaktion mit dem Archivpersonal VSA-Vorstand: Konzept, S. 3.

<sup>8</sup> Volkmar: Service, S. 3, Fricke; Schludi: Nutzerberatung, S. 147, van der Ven: Getting, Berger in der Abschlussdiskussion auf dem Deutschen Archivtag in Magdeburg, Becker u. a.: Real, S. 240.

<sup>9</sup> Dieser Aspekt scheint bei der, ebenfalls noch ausbaufähigen, Nutzung Sozialer Medien im Vordergrund zu stehen. Stichworte sind Crowdsourcing, die Beteiligung bei der Erschließung oder Identifikation unbekannter Bildinhalte. Vgl. die Diskussion am Ende des Deutschen Archivtags in Magdeburg, in der zwar Zugang und Nutzung debattiert, der Nutzer selbst aber kaum als Empfänger von Serviceangeboten gesehen wurde. Becker u. a.: Real, ähnlich Uhde: Benutzerwelt, Gillner: Bereitstellung, derselbe: Archive, derselbe: Archive (2018), Diener-Staackling: Alles, dieselbe: Social-Media-Strategie.

<sup>10</sup> Da die vorliegende Transferarbeit für das LA BW erstellt wurde, werden bei Verweisen auf gesetzliche Regelungen die juristischen Dokumente dieses Bundeslandes (Landesarchivgesetz LArchG, Landesarchivbenutzungsordnung LArchBO, Landesarchivgebührenordnung LArchGebO, Lesesaalordnung) herangezogen. Häufig sind die Vorgaben in anderen Bundesländern ähnlich.

chive mit diesem Service zusammengetragen. Eine Situationsanalyse im LA BW verdeutlicht die aktuellen Kontaktmöglichkeiten für Archivnutzer (Teil 4). Dabei werden die digitale Strategie und die vorhandenen Online-Beratungsinstrumente knapp behandelt. In einem weiteren Teilkapitel wird die Praxis der analogen dialogen Benutzerberatung in den Lesesälen dargestellt. Auf dieser Basis werden in Kapitel 5 die Möglichkeiten der dialogen digitalen Benutzerberatung abgewogen. Dabei gilt es, verschiedene bei einer Einführung zu beachtende Fragen und Punkte zu berücksichtigen. Abschließend werden die gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst, wobei diese nicht nur für die digitale dialoge Beratung, sondern ebenso für die bisherigen Formen der Nutzerberatung Bedeutung haben.

## **2. Beratung: analog und digital**

Der Anspruch, ein Informationsdienstleister zu sein, hat die Orientierung am Archivnutzer als „Kunden“ und die Berücksichtigung seiner Anliegen in allen archivischen Aufgaben erhöht. Die Verankerung der Nutzung und Nutzerberatung als zentraler archivischer Fachaufgabe ist mittlerweile unumstritten.<sup>11</sup> Trotzdem hat sich die theoretische und konzeptionelle Auseinandersetzung mit der Nutzerberatung in der archivwissenschaftlichen Forschung erst im letzten Jahrzehnt verstärkt.<sup>12</sup> Dabei wurden in den Publikationen zunächst allgemein Möglichkeiten des Mediums Internets für die Zwecke eines Archivs erörtert. Informationsangebote wurden zunehmend unter Berücksichtigung von Nutzeranliegen online gestellt und der Zugang zu Archivgut auf diese Weise stark erleichtert.<sup>13</sup> Der Service für Archivnutzer ist damit umfangreicher geworden. Doch trotz des Anspruchs „auch im Internet kompetent und zielgerichtet“ zu beraten, standen eher die Bemühungen im Vordergrund, mit Hilfe verbesserter digitaler Angebo-

---

<sup>11</sup> Hierzu die in Fußnote 2 genannte Literatur. Problematisierend zum Begriff „Kunde“ im Archivwesen Rehm: Kundenorientierung. Zum Wandel des Zugangs zu Archivgut und dem damit verbundenen Sichtwechsel Weber: Benutzer. Die Umsetzung des Service macht aber immer wieder Mühe und so entsteht bisweilen den Eindruck, dass Archivnutzer und deren Beratungsbedarf eher eine unwillkommene Last darstellen. Riedel: Online-Angebote, Sattelmacher; Taschwer: Berichte, S. 444, Huser: Publikum, S. 199, Scholten: Nutzen, Kienle: Archiv, Landesverband Sachsen: Kunde, jüngst die dahingehend verstandenen Äußerungen in einem Beitrag auf der Tagung „Das Archiv in der Region: Praxis, Strukturen, Perspektiven“ der Arbeitsgemeinschaft der Landschaften und Landschaftsverbände in Niedersachsen. Schoppenhauer: Tagungsbericht. Zu der Diskrepanz Gillner: Archive, S. 411, Reimann: Benutzung.

<sup>12</sup> Einen Überblick bieten Volkmar: Service, S. 1-5, Gillner: Bereitstellung, derselbe: Überblick, Huser: Publikum, Höötmann: Öffentlichkeit. Anders hingegen im Bibliotheksbereich, wo die konzeptionellen Überlegungen zum Auskunftsdienst weiter gediehen sind und bereits erste Evaluationen zu diesem Thema vorliegen. Als Einstieg Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 229-271.

<sup>13</sup> Dies zielt auf die Debatte um die Onlinestellung von Findmitteln, die Frage einer benutzerorientierten Erschließung und das Vorgehen bei Digitalisierungsprojekten. Mit weiterer Literatur Kienle: Archiv, Hofmann; Molitor: Arbeiten, Stumpf; Tiemann: Aufbruch; dieselben: Kommunalarchive, Maier; Fritz: Informationssysteme, Becker; Oertel: Digitalisierung, Bischoff: Benutzerfreundlich, VdA: Zeitalter.

te „Anfragen im Vorfeld“ abzufangen. Dies geschah auch mit dem Hinweis auf ökonomische Argumente, da eine individuelle Beratung personalintensiv und damit teuer sei. Die Idee „interaktiver“ digitaler Nutzerberatung wurde zwar früh aufgebracht, doch wirklich umsetzbar schien das Konzept bisher nicht.<sup>14</sup> Allenfalls das Aufkommen verschiedener Social-Media-Kanäle hat diese Diskussion verstärkt. Auch hier stehen Fragen der dialogen Nutzerberatung im engeren Sinne gegenüber denjenigen eines allgemeinen Kontakts mit den Nutzern und dem Anspruch des Archivs, diese über sich und seine Arbeit zu informieren, im Hintergrund.<sup>15</sup> Was aber ist eine „klassische“ archivische Nutzerberatung und welche Formen der Online-Beratung gibt es? Dies wird in den folgenden zwei Teilkapiteln dargestellt.

## 2.1 Archivische Beratung – was ist das?

Wer den Begriff „(Be-)Nutzerberatung“ in einschlägigen Archivterminologien sucht, wird enttäuscht. Was archivfachlich geregelt und bekannt ist, ist die „(Be-)Nutzung“.<sup>16</sup> Die Zugänglichmachung mit anschließender Nutzung des Archivguts ist eine der grundlegenden gesetzlichen Aufgaben jedes öffentlichen Archivs. Sie unterliegt bestimmten rechtlichen Vorgaben, auf welche ein Archiv nur eingeschränkt einwirken kann.<sup>17</sup> Hier bewegen sich Archive in einem anhaltenden Zwiespalt, Unterlagen in den vorgegebenen gesetzlichen Rahmenbedingungen und den Möglichkeiten des Archivs bereitzustellen, und den Wünschen aus der Nutzerperspektive nach einem uneingeschränkten Zugang zu allen Archivalien. Darüber hinaus ist die Frage, wie viel Hilfe ein potentiell Nutzender benötigt, um tatsächlich den geforderten Zugang zu Archivalien zu erhalten.

Im Duden wird „Beratung“ als „Erteilung eines Rates“ definiert. Damit kann auch eine „Besprechung“ oder „Auskunft“ gemeint sein. Dies ist ebenfalls in der Aufgabe „Zu-

---

<sup>14</sup> Volkmar: Service, S. 2-5, Uhde: Benutzerführung, S. 82, Maier: Archive, Blecher: Benutzerstatistik, jüngst Fricke; Schludi: Nutzerberatung, Chenard: Lecteurs. Die Auswirkung auf finanzielle Aspekte wird unterschiedlich gesehen, vgl. Plassmann: Archiv, S. 222, derselbe: Lesesaal, S. 14, Glauert: Archivbenutzung, S. 7, Huser: Publikum, S. 198.

<sup>15</sup> Ansatzweise Kemper: Anfragen. Zu „proaktivem Nutzerkontakt“ mit kritischem Blick auf die aktuelle Praxis unter Zusammenfassung der Literatur Gillner: Bereitstellung, derselbe: Archive.

<sup>16</sup> Daran hat sich seit der Arbeit von Volkmar: Service, nichts geändert. Vgl. Menne-Haritz: Schlüsselbegriffe, S. 54-55, Friederich: Benutzung, Blecher: Benutzerstatistik, S. 39.

<sup>17</sup> Zu denken ist an Datenschutz, Urheberrechte oder Persönlichkeitsrechte. Als Ausgleich der Wahrung dieser Rechte und den Rechten auf Informations- und Forschungsfreiheit fungieren die Möglichkeiten der Fristenverkürzung. Für das LA BW LArchG § 6 sowie LArchBO § 3. Allgemein zum Zugang zu Archivgut unter Berücksichtigung geltender rechtlicher Regelungen Becker; Rehm: Archivrecht, S. 133-187. Zur Bedeutung des Zugangs als Alleinstellungsmerkmal von Archiven gegenüber anderen Kultureinrichtungen Weber: Benutzer, Blecher: Benutzerstatistik, van Kan: Online-Dienste, Huser: Publikum, kritisch zur tatsächlichen Ausgestaltung Gillner: Archive (2018), Reimann: Benutzung.

gänglichmachung und Nutzung“ enthalten.<sup>18</sup> Explizit legt die Landesarchivbenutzerordnung des LA BW fest, dass eine Nutzung von Archivgut grundsätzlich durch Einsichtnahme erfolgt. Allerdings zählt ebenso die Beantwortung von schriftlichen und mündlichen Anfragen zur Nutzung. Desgleichen kann die Zugänglichmachung durch Reproduktionen oder durch weitere Hilfsmittel, vor allem Findmittel, erfolgen.<sup>19</sup> Die Formen und Möglichkeiten des Zugangs und der Auskunft sind in stetem Wandel begriffen. Die „klassische“ archivische Beratung oder Auskunft in einem weiteren Sinne bedient sich analoger Printmedien, indem beispielsweise Faltblätter mit Öffnungszeiten, Anfahrtsbeschreibungen, Kurzdarstellungen des Archivs und seiner Bestände für die Nutzer bereitliegen. Gleiches gilt für gedruckte Informationsbände oder Findmittel. Diese Form der Beratung ist aber indirekt und nicht zwingend auf Kommunikation oder Interaktion zwischen Nutzer und Archivar angewiesen.

Interaktive Formen der Beratung finden einerseits vor Ort im Archiv statt, indem Nutzer persönlich, individuell, mündlich, also synchron, im Lesesaal beraten werden oder andererseits mündlich per Telefon und damit ortsunabhängig, aber ebenfalls zeitgleich. Diese Art der Beratung zielt damit auf eine aktive Kommunikation und einen direkten, dialogen Kontakt von Nutzer und Archivar. Ortsunabhängig, allerdings asynchron, zeitversetzt und nur bedingt dialog erfolgt die schriftliche Beratung.<sup>20</sup>

Der Umfang der Beantwortung von Anfragen, mündlicher wie schriftlicher Art, wird durch die Benutzerverordnung „grundsätzlich auf Hinweise zu einschlägigem Archivgut“ beschränkt.<sup>21</sup> Strenggenommen können für umfangreiche Auskunftstätigkeiten sogar Gebühren erhoben werden.<sup>22</sup> Dem Beratungsservice von Archiven sind damit im Prinzip Grenzen gesetzt. Dem Nutzer wird auch Eigenleistung abverlangt, was dem Anspruch eines Archivs, ein Dienstleister zu sein, nicht widersprechen muss. Im Gegenteil helfen klare Angaben darüber, was als Resultat einer Auskunft zu erwarten ist, Sinn und Zweck sowie den Umfang eines Beratungsangebots abzuschätzen und den Aufwand für die Beratenden vertretbar zu halten. Was jedoch ein „vertretbarer Aufwand“

---

<sup>18</sup> Duden: Universalwörterbuch, S. 277. Ausführlicher Sander: Definitionen, allerdings mit stark medizinischer Ausrichtung, aus archivischer Sicht Weber: Benutzer.

<sup>19</sup> LArchBO § 1. Ein Hinweis auf Beratung im Lesesaal ist bei der Novellierung der Lesesaalordnung 2016 aus dem Text gestrichen worden. Bis dahin hieß es in der Fassung von 2012 § 5 „Eine Beratung durch die Lesesaalaufsicht oder den zuständigen Referenten kann nur im Rahmen des dienstlich vertretbaren Aufwands erfolgen. Eingehende Lesehilfen werden grundsätzlich nicht gegeben.“

<sup>20</sup> Hierzu Franz; Lux: Einführung, S. 152. Beispielhaft für eine möglichst nutzerfreundliche Ausstattung und Organisation der Beratung im Lesesaal Höötmann: Öffentlichkeit.

<sup>21</sup> LArchBO § 1 Absatz 2.

<sup>22</sup> Vgl. LArchGebO, nach § 2 Absatz 2 sind schriftliche Auskünfte, die ausschließlich auf einschlägiges Archivgut hinweisen und weniger als eine Stunde Arbeitszeit in Anspruch nehmen, von den Gebühren ausgenommen. Dies gilt besonders für den Erstkontakt. Im Landesarchiv Nordrhein-Westfalen: Oft, sind Auskünfte ab einer Bearbeitungszeit von mehr als 30 Minuten gebührenpflichtig.

bei der Beratung ist, kann kaum definiert werden. So ist auch im analogen Bereich der Beratungsservice ein Kompromiss zwischen den Ansprüchen der Nutzer und den begrenzten Ressourcen des Archivs. Dies betrifft mögliche Servicezeiten, die Intensität und Länge des Beratungsgesprächs oder den Umfang einer Antwort im Falle einer schriftlichen Anfrage. Dies hängt von vielen Faktoren wie der Zahl der eingehenden Anfragen beziehungsweise Besucher im Lesesaal, den Kenntnissen des Beratenden, dem Anliegen des Nutzers und dessen Vorwissen oder von den gegebenen Kapazitäten des Archivs ab.<sup>23</sup>

Daher zielt die archivische Nutzerberatung auf „Hilfe zur Selbsthilfe“, wobei leicht und schnell zu erhebende Sachinformationen kostenlos mitgeteilt werden. Der Nutzer soll in erster Linie an das für ihn relevante Archivgut, die dazugehörigen Findmittel sowie gegebenenfalls weitere Materialien herangeführt werden. Die inhaltlichen Informationen gewinnt er aber im Sinne der Wissenschafts- und Forschungsfreiheit aus den Unterlagen selbst, wertet diese also aus. So formulieren Archive auf ihren Webseiten die Aufgabe der Beratung als Beantwortung von Fragen „rund um Ihre Recherche“, von „allen Fragen der Benutzung“ oder als Hilfe „bei der Suche nach den richtigen Archivalien“.<sup>24</sup> Damit bezieht sich die Art der archivarischen Auskunft auf allgemeine Kenntnisse über die in Archiven zu erwartenden Unterlagen, die Bestände und die Zuständigkeiten eines Archivs sowie auf Fragen der Recherchemöglichkeiten. In den Anliegen der Nutzer spiegelt sich der Bedarf nach vermittelnder, beratender und technischer Auskunft. Auch wenn sich Fragen vielfach wiederholen und daher gebündelt werden können, ist insgesamt Augenmaß dafür notwendig, in welche Richtung und in welcher Intensität die Beratung erforderlich und leistbar ist. Letzteres betrifft gerade die häufig nachgefragte Unterstützung beim Umgang mit handschriftlichen Quellen.<sup>25</sup>

Die interaktive oder dialoge Beratung in diesem „klassischen“ archivischen Sinne in den analogen Formen ist daher zeitgleich (synchron), individuell und nicht-öffentlich, das heißt auf den beratenden Archivmitarbeiter und den Ratsuchenden beschränkt. Dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn sich die gewünschte Beratung auf Archivgut oder Informationen bezieht, wofür bestimmten Zugangsbeschränkungen gelten. Nun stellt sich die Frage, wie eine solche Beratung online umgesetzt werden kann.

---

<sup>23</sup> Blecher: Benutzerstatistik, S. 41, Kießling; Tiemann: Benutzung, S. 256-257, Huser: Publikum.

<sup>24</sup> Kießling; Tiemann: Benutzung, S. 256, van Kan: Online-Dienste, Plassmann: Archiv, S. 222. Zum Beispiel Stadtarchiv Dortmund: FAQ, LA BW: Nutzung oder Landesarchiv Nordrhein-Westfalen: Oft.

<sup>25</sup> Am Beispiel der Bibliotheken Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 232, für das Archivwesen in diesem Sinn Kießling; Tiemann: Benutzung, S. 256-257.



## 2.2 Online-Beratung: Formen und Bedeutung

Das Internet hat die Arbeit der Archive grundlegend verändert. Eine Nutzung erfolgt mittlerweile nicht mehr nur im analogen weiterhin bestehenden Lesesaal, sondern bereits heute in digital vermittelten Formen.<sup>26</sup> Die Möglichkeit eines digitalen Zugangs zu verschiedenen Angeboten eines Archivs hat zur Bildung zahlreicher Begriffe geführt, welche oft synonym verwendet werden, ohne dass klar ist, welche Form der digitalen Nutzung oder des digitalen Zugangs gemeint ist. Die bisherige Entwicklung erlaubt festzustellen, dass insbesondere die Landesarchive mittlerweile alle über Ansätze eines „virtuellen Lesesaals“ beziehungsweise verschiedene „virtuelle Nutzungsangebote“ verfügen, indem im Internet ein breites Informationsangebot zur Verfügung steht und durch Nutzer zeit- und ortsunabhängig eine Vielzahl von Online-Findmitteln und Digitalisaten eingesehen werden können.<sup>27</sup>

In Bezug auf die digitalen Dienste hat sich im Bereich der Bibliotheken der Begriff „virtuelle Auskunft“ etabliert. Diese Formen waren zunächst ergänzend zum bestehenden Angebot gedacht. Mittlerweile nehmen sie einen immer größeren Stellenwert im Serviceportfolio ein.<sup>28</sup> Selbstverständlich ist in Archiven der Auskunfts- oder Beratungsdienst via Mail als Hauptform der praktizierten virtuellen Auskunft. In diesem Fall hat die asynchrone digitale Beratungsform sogar die analogen Vorgänger Brief und Fax weitgehend verdrängt. Dieses Kommunikationsmedium erfüllt zwar die Kriterien der Individualität und ist nicht öffentlich, erfolgt aber nicht zeitgleich. Der Vorteil für den Beratenden ist, dass in Ruhe geantwortet werden kann und Anhänge als Anlagen integriert werden können. Der Nachteil ist bei zunehmend unklaren Anfragen, dass Rückfragen notwendig sind.<sup>29</sup>

Den Navigationssystemen in Bibliotheken vergleichbar sind die Hilfsangebote von Archiven, die online in schriftlicher Form, auch als Dateien zum Herunterladen, den Benutzer informieren und so beraten. Dies schließt Bedienungsanleitungen, zum Beispiel zur Funktion der Suchmasken, FAQs oder Rechercheguides ein. Gleiches gilt für Kurz-

---

<sup>26</sup> So mutet die Darstellung von Franz; Lux: Einführung, S. 152, nahezu überholt an. Von einer Nutzung durch die Ansicht von Digitalisaten ist hier noch nicht die Rede. Aktuell hingegen Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 238, Plassmann: Lesesaal, Glauert: Archivbenutzung, S. 7.

<sup>27</sup> Systematisierend zur Definition der verschiedenen Formen von „Lesesaal“ Kathke: Lesesaal, Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 237-240, VSA-Vorstand: Konzept, S. 3-4, Sandner: Lesesaal und zur Frage der „virtuellen Nutzung“ Vogeler: Archivbesuch. Was andere Archivsparten angeht, sind die Unterschiede hinsichtlich der Onlinepräsenzen und -aktivitäten sehr groß.

<sup>28</sup> Ausführlich zu verschiedenen Formen des Auskunftsdienstes in Bibliotheken unter Abwägung der Vor- und Nachteile sowie der technischen und personellen Anforderungen Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 252-267, Rösch: Reference, IFLA: Richtlinien, Klostermann: Auskunft. Für Archive jüngst Tripp: Chats mit weiterer Literatur.

<sup>29</sup> Fricke; Keyler: Bild, S. 32. Ähnlich funktioniert die Bearbeitung von Anfragen, wenn ein Webformular verwendet wird. Dies ist eher bei Bibliotheken erprobt.

filme oder aufwendigere Tutorials, welche die Navigation erleichtern und dem Nutzer beim Finden der gewünschten Informationen helfen sollen. Insbesondere die letztgenannten Medien waren in diesem Ausmaß in der analogen Welt nicht umsetzbar. Diese Beratungsformen bieten auf häufig gestellte Fragen gebündelt Antwort. Sie sind aber nicht interaktiv, verlangen also keinen direkten Kontakt von Archivar und Nutzer. In diesem Bereich haben Archive ihre Onlinepräsenz und -serviceleistungen bereits erheblich erweitert.<sup>30</sup>

Zu den interaktiven digitalen Auskunftsangeboten gehören zum einen Blogs und Foren, die teilweise im Archivwesen erprobt werden.<sup>31</sup> Zum anderen bieten soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter oder Instagram integrierte interaktive Kontaktmöglichkeiten.<sup>32</sup>

Um dieses Angebot aber in Anspruch nehmen zu können, müssen Nutzer und Einrichtung einen Account bei dem jeweiligen Social-Media-Anbieter haben. Dies stellt einerseits eine Zugangshürde dar, andererseits gibt es sicherheitsrelevante und datenschutzrechtliche Bedenken hinsichtlich der Datenverarbeitung. Der „Dialog“ setzt zudem keine sofortige Antwort voraus und ist eher zeitversetzt. Bisweilen ist gar kein Reaktionsbedarf nötig und die Intention eines Kommentars unbestimmt oder schwer abschätzbar. Zudem zielen Soziale Medien, Blogs und Foren eher auf Vernetzung im Allgemeinen und Verbreitung von Informationen als auf eine Beratung im engeren Sinne.<sup>33</sup> Einzelne Fragen werden zwar beantwortet, doch wissen dabei sowohl der Fragende als auch der Antwortende, dass die ausgetauschten Nachrichten öffentlich sind und von anderen gelesen werden können. Als Medium für eine individuelle Beratung, in der möglicherweise Informationen ermittelt werden sollen, die nur unter bestimmten Umständen öffentlich gemacht werden dürfen, sind sie daher nicht geeignet.

Zu den dialogischen Formen der „virtuellen Auskunft“ gehören Chatdienste, denkbar auch als Chatbots, Internet- oder Videotelefonie.<sup>34</sup> Unpersönliche Chatbots erfordern von Seiten der Anbieter eine hohe Vorbereitung. Davon abgesehen sind sie in ihrer Zuverlässigkeit abhängig von der Eingabe bestimmter Signalwörter. Damit können sie kaum

---

<sup>30</sup> Diese Formen der Beratung waren bereits Gegenstand von Transferarbeiten Droste: Lesesaal, Motz: Pertinenz, Volkmar: Service, Tripp: Chats. Zusammenfassend Kienle: Archiv, Gillner: Archive.

<sup>31</sup> Blogs und Foren werden offenbar nicht zur virtuellen Auskunft in Bibliotheken gezählt, vgl. Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 265-267. Jüngst am Beispiel eines Wikis für den Archivbau Baas: Konzept, zudem Gillner: Homepage, derselbe: Überblick mit weiterer Literatur.

<sup>32</sup> Grundlegend Gillner: Homepage, Glauert: Archiv, Diener-Staeckling: Social-Media-Strategie, kritisch Uhde: Benutzerwelt. Einen aktuellen Überblick bietet Heft 1 des Archivars 71 (2018).

<sup>33</sup> Diener-Staeckling: Alles, Nagelkerke; van der Ploeg: Media, Majoleth: Online-Beratung, Plassmann: Archiv, S. 221, Kemper: Anfragen, Glauert: Archiv, Gillner: Archive (2018).

<sup>34</sup> Vgl. Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 252-253, Rösch: Auskunft. Vergleichbar sind die darunter verstandenen Angebote mit dem Begriff „virtuelle Nutzungsangebote“ bei Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 238. Die Nutzung von SMS wäre denkbar, doch nimmt deren Bedeutung ab.

auf individuelle Anfragen eingehen, sondern eignen sich eher für die Beantwortung bestimmter Standardfragen. Auch im Bibliotheksbereich hat man daher von Chatbots Abstand genommen.<sup>35</sup>

Die Art der Online-Auskunft, welche einer persönlichen Beratung am nächsten kommt, ist der Chat. Darunter ist der Austausch kurzer Textnachrichten via Internet in Echtzeit zu verstehen, so dass unmittelbare Rückfragen gestellt werden können. Die Kommunikation läuft so überwiegend synchron, setzt aber eine relativ hohe Schreibgeschwindigkeit voraus. Der Service kann auf der Webseite genau dort integriert werden, wo er gebraucht wird, beispielsweise sowohl neben der Suchfunktion als auch unter Kontaktaufnahme. Auf diese Weise kann der Nutzer räumlich unabhängig und ohne Medienbruch mit der Einrichtung in Verbindung treten, ohne dass er eine Applikation herunterladen muss. Er wird individuell und nicht-öffentlich beraten. Chat-Dienste können entweder einfach aufgebaut sein oder einen größeren Funktionsumfang aufweisen. Beispielsweise erlauben es Page-Pushing oder Co-Browsing, visuell Hilfestellung zu geben.<sup>36</sup> Es bieten sich zudem die Möglichkeiten von Internet- oder Videotelefonie, im Sinne des analogen Telefonierens im virtuellen Raum. Eine Beratung erfolgt dann mündlich, interaktiv und synchron. Voraussetzung für dieses Angebot ist jedoch, dass sowohl der Beratende als auch der Nutzer einen Computer oder ein internetfähiges mobiles Endgerät haben. Zudem müssen Lautsprecher-, Mikrofonfunktion und gegebenenfalls eine Kamera zur Verfügung stehen. Diese Dienste haben damit, trotz der großen Chance eine persönliche Beratungssituation nahezu vollständig digital zu verwirklichen, hohe technische Voraussetzungen.<sup>37</sup>

Die Bedeutung dieser Formen der Online-Beratung ist, wie eingangs betont, im Rahmen der zunehmenden digitalen Vernetzung und der Onlinepräsenz immens. Dennoch gilt, dass im Alltag der Archive der Nutzerkontakt nach wie vor in klar definierten, überwiegend analog geprägten Strukturen verläuft. Damit ist das bestehende Online-Beratungsangebot auch hinsichtlich der eigenen Ansprüche der Archive, relevante Kul-

---

<sup>35</sup> Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 253-255, Christensen: Auskunft, Mätzel: Chatbots mit weiterer Literatur.

<sup>36</sup> Co-Browsing ist die gemeinsame Ansicht eines Browserfensters, wobei kein Fernzugriff auf den Rechner des Nutzers stattfindet, sondern ein drittes Fenster geöffnet wird. Kurth-Bürigi; Majoleth: Online-Beratung, S. 228. Page-Pushing meint die gezielte Übermittlung von Webseiten während eines Chats und ermöglicht so, den Nutzer direkt zu leiten. Müllenbruck: Mensch, S. 216. Allgemein Rösch: Reference.

<sup>37</sup> Solche „erweiterten Chats“ sind oft Teil von „Web-Contact-Centern“, die verschiedene Formen der virtuellen Auskunft bündeln und weitere Statistik- oder Administrationswerkzeuge umfassen. Die Implementierung solcher Systeme erfordert eine sorgfältige Kosten-Nutzenanalyse. Darauf verweisen Tripp: Chats, S. 26-27, Schwarz: Formen, S. 19-52, Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 262-265, Krauss; Leibing: Vergleich, S. 29, Albrecht: Benutzersupport, Müllenbruck: Mensch, Gläser: Auskunftsdienst, unter Nennung verschiedener Systeme.

tureinrichtungen und Dienstleister zu sein, gerade bei dialogen, interaktiven Kommunikationskanälen ergänzungsbedürftig.<sup>38</sup> Die Kollegen des Schweizer Bundesarchivs haben diese Anforderung auf den Punkt gebracht: „Wer in der digitalen Welt präsent und sichtbar ist, muss dort auch ansprechbar sein.“<sup>39</sup> Selbst wenn die Erweiterung des aktuellen Beratungsangebots zunächst als Mehraufwand erscheinen mag, sind die Überlegungen zu einer dialogen digitalen Kontaktaufnahme mittelfristig im Rahmen eines „virtuellen Lesesaals“ notwendig, auch wenn über lange Zeit hinweg der analoge Lesesaal der Ort der „eigentlichen Benutzung“ sein wird.<sup>40</sup> Hier ist es wichtig, Erfahrungen mit den digitalen Auskunftsdiensten zu sammeln sowie Probleme und bei einer Implementierung zu bedenkende Faktoren zu berücksichtigen. Es wurde deutlich, dass der Chat die geeignetste Variante bietet, die Ansprüche einer „klassischen“ archivischen Nutzerberatung in die digitale Welt zu transferieren.

### **3. Erfahrungen mit dialogen digitalen Beratungsangeboten**

Dieser Feststellung folgend sollen nun die Erfahrungen von Bibliotheken und Archiven mit den bereits in Gebrauch befindlichen dialogen digitalen Angeboten dargestellt werden. Der Schwerpunkt liegt auf Chat als Beratungs- und Auskunftsinstrument.<sup>41</sup>

#### **3.1 Bibliotheken**

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurden diejenigen deutschen Universitätsbibliotheken (UB) um Auskunft gebeten, die derzeit einen Chatservice anbieten, sowie diejenigen, welche den Service mittlerweile wieder eingestellt haben.<sup>42</sup> Das Einstellen wurde

---

<sup>38</sup> Gillner: Archive, S. 406-408, derselbe: Bereitstellung, S. 71, van Kan: Online-Dienste, Uhde: Benutzerwelt, Volkmar: Service, S. 18 sowie Reinhardt: Nutzerstudie.

<sup>39</sup> Kurth-Bürgi; Majoleth: Online-Beratung, S. 228, Nagelkerke; van der Ploeg: Media, S. 16, Chenard: Lecteurs, Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 243. Eine ganz ähnliche Situation wie aktuell für die Archive und das zögerliche Adaptieren neuer Kommunikationsmittel zeichnete 2001 Gläser: Auskunftsdienst, S. 56-60, für deutsche Bibliotheken. Zu einem erforderlichen Wandel Gillner: Archive (2018).

<sup>40</sup> Allerdings übersteigt schon heute die Anzahl der Zugriffe auf die Webseiten diejenige der Nutzer im analogen Lesesaal. Van der Ven: Getting, S. 31, van Kan: Online-Dienste, Vogeler: Archivbesuch, Glauert: Archivbenutzung, Plassmann: Archiv, derselbe: Lesesaal, Kemper: Anfragen, Huser: Publikum, Müller: Nutzer, S. 332, Fricke; Keyler: Bild, S. 30-32.

<sup>41</sup> Bibliotheken arbeiten seit 2000 mit Chats und verfügen damit über Expertise, welche sich in Veröffentlichungen zu dem Thema niederschlägt, vgl. Schwarz: Formen, Gläser: Auskunftsdienst, Rösch: Auskunft, derselbe: Reference, Dietrich; Großardt; Rütjes; Wittmann: Evaluation, Klostermann: Auskunft, Breuer: Analyse. Bibliotheken sind Archiven vergleichbare Kulturguteinrichtungen, auch wenn zu berücksichtigen ist, dass sie in der Regel über größere finanzielle und personelle Kapazitäten bei höherem Nutzeraufkommen verfügen. Zudem sind der Großteil des Bibliotheksguts und damit der spezifische inhaltliche Auskunftsbedarf nur bedingt mit dem unikalen nach Provenienzprinzip angeordneten Archivgut zu vergleichen. Auch Museen sind in diesem Bereich tätig, wie man per einfacher Abfrage in Google feststellen kann, beispielsweise Neanderthal-Museum: Museum.

<sup>42</sup> Ausgangspunkt waren die Arbeit Krauss; Leibing: Vergleich und die Webseite Stabenau: Online-Auskunft. Eine Anfrage bei Google mit den Suchworten „Chat Bibliothek“, führte zu weiteren Einrich-

mit technischen Problemen infolge von Systemwechseln, der Einführung anderer interaktiver Kommunikationsmedien oder der mangelnden Nachfrage begründet.<sup>43</sup>

Bei der Einführung des Service bestand der Wunsch der UB oder der Mitarbeiter, die Beratungsmöglichkeiten im Internet auszubauen. Die Leistung wird als sinnvolle Ergänzung der weiter genutzten schriftlichen, telefonischen und persönlichen Beratung sowie als Abrundung der Online-Auskunft verstanden, die ortsunabhängige Kommunikation in Echtzeit ermöglicht und sich besonders für kurze Antworten eignet.<sup>44</sup>

Die Bibliotheken haben mit dem Service, der auch von Kunden als Mehrwert wahrgenommen wird, sehr positive Erfahrungen gemacht. Der Chat wird üblicherweise während bestimmter Sprechzeiten angeboten, die meist den Arbeitszeiten der analogen Auskunft entsprechen. Je nach gewählter technischer Umsetzung verwandelt sich der Chat sonst in ein Webformular oder wird als offline gekennzeichnet, wobei auf weitere Auskunftswege hingewiesen wird.<sup>45</sup>

Das Chatangebot wird in der Regel von einem Team betreut. Meist handelt es sich um die Kollegen, welche im Informationsservice eingesetzt sind. Diese beantworten in bestimmten Schichten eingehende Chats.<sup>46</sup> Dabei ist eine Wechselwirkung zwischen der Menge der durchgeführten Chats und der Serviceorganisation zu beobachten. Sofern das Medium weniger häufig genutzt wird, erfolgt teilweise die Betreuung an der Theke, wobei der anwesende Nutzer Vorrang hat. Gegebenenfalls wird im Chat eine kurze Nachricht mit der Bitte um Geduld geschickt.<sup>47</sup> Bibliotheken, die ein großes Chatauf-

---

tungen. Eine Liste der befragten Universitätsbibliotheken (UB) befindet sich in Anhang 1. Darüber hinaus bieten weitere Bibliotheken den Service an. International, Stand 2001, Gläser: Auskunftsdienst, S. 36-52.

<sup>43</sup> Es ist unklar, wie der Service zur Zeit der Einführung beworben wurde und bekannt war. Zudem haben die meisten Bibliotheken den Chat in der Mitte der 2000er Jahre angeboten und eingestellt. Mittlerweile hat das Medium durch die Verbreitung von Smartphones weiter an Bedeutung gewonnen. Vgl. Krauss; Leibing: Vergleich, S. 30 sowie die Liste in Anhang 1., ähnlich Radford; Kern: Investigation.

<sup>44</sup> Müllenbruck: Mensch, Krauss; Leibing: Vergleich, S. 22, Hauschke: Online-Auskunft, Niehäuser: Behörden. Komplexe Umstrukturierungsmaßnahmen beschreibt Leib: Videotelefonieren, welche zur Einführung der Videotelefonie an der UB der TU München geführt haben.

<sup>45</sup> Meist zwischen 9 Uhr und 16 Uhr. Angaben zu den Servicezeiten enthält Anhang 1. Eine Erweiterung des Service kann je nach Personalkapazitäten erwogen werden. Hauschke: Online-Auskunft, spricht von wenigen Anfragen an Samstagen und der vorwiegenden Nutzung des Service zwischen 10 Uhr und 12 Uhr beziehungsweise am Nachmittag ab 14 Uhr. Für Mailanfragen wurde nachgewiesen, dass diese überwiegend in der Zeit von 8 Uhr bis 18 Uhr gestellt wurden. Ferner war das Aufkommen besonders zum Wochenauftritt hoch, während Samstag und Sonntag vergleichsweise weniger Mails geschrieben wurden. Breuer: Analyse, S. 45-48. Inwieweit dies auf Archive übertragbar ist, ist zu prüfen. Beispiele für Chatfunktionen von Bibliotheken on- und offline finden sich in Anhang 2.1.

<sup>46</sup> Krauss; Leibing: Vergleich, S. 11, Niehäuser: Behörde, S. 75-80. Die Größe der Teams variiert von einer bis zu mehr als 20 Personen. Wie die Schichten verteilt werden, ist sehr unterschiedlich geregelt. Allgemein wird der Arbeitsaufwand gering eingeschätzt und nicht als zusätzliche Aufgabe empfunden. Abhängig von der Nachfrage ist eine Person pro Schicht ausreichend, wobei je nach System oft zwei oder drei Personen gleichzeitig eingeloggt sind.

<sup>47</sup> Es wird geraten, die Aufgaben getrennt wahrzunehmen, um längere Wartezeiten für den Chat zu vermeiden. Hilfreich sind klare Anweisungen zu Prioritäten oder Chatprogramme, die gegebenenfalls eine Art „Anrufbeantworter“ haben beziehungsweise eine Wartenachricht senden können.

kommen haben, entschieden sich für Systeme, in denen mehrere Mitarbeiter gleichzeitig eingeloggt sein können, um die Anfragen an ihren Arbeitsplätzen entgegenzunehmen. Gibt es keine Anfragen, stehen andere Aufgaben im Vordergrund. Die Anzahl der eingehenden Chats schwankt erheblich und das Aufkommen ist schwer abschätzbar.<sup>48</sup>

Fragen werden sehr häufig zu technischen Abläufen, wie dem Benutzerkonto, Fernleihen sowie Ausleihmodalitäten, weniger oft zu den Beständen, aufwendigeren Literaturrecherchen und inhaltlichen Aspekten gestellt. In den meisten Fällen konnten die Anfragen via Chat in bis zu fünf Minuten beantwortet werden.<sup>49</sup>

Es gibt verschiedene Softwarelösungen. Umfassendere, meist teurere, Systeme bieten die Möglichkeit eines verbesserten Mailmanagementsystems, des Videotelefonierens, Co-Browsings oder Page-Pushings. Open-Source-Produkte sind ebenfalls verbreitet, leicht zu implementieren und für die meisten Zwecke ausreichend.<sup>50</sup> Ein Chatprotokoll kann erstellt und dem Bearbeiter und Nutzer, falls gewünscht, übermittelt werden. Dies ermöglicht die Dokumentation und Auswertung der durchgeführten Beratungen, wobei eine Langzeitspeicherung zumeist nicht vorgesehen ist. Nutzer müssen sich für den Chat nicht anmelden oder ihren Namen angeben. Gleiches gilt für den beratenden Bibliothekar. Die Beratung erfolgt daher weitgehend anonym.

Es kann zusammenfassend festgestellt werden, dass die Umsetzung der dialogen digitalen Beratung sehr unterschiedlich gestaltet wird. Dies ist von der Inanspruchnahme des Dienstes durch die Nutzer und von den Ansprüchen der Bibliothek an die Chatfunktion abhängig. Der personelle Einsatz und die Organisation werden mehrheitlich als wenig aufwendig beschrieben. Es gibt günstige, einfach zu implementierende Open-Source-Programme, die sich beispielsweise für eine Pilotphase anbieten würden. Generell wird der Service stets zu bestimmten Sprechzeiten angeboten und ein Großteil der Anfragen ist im Rahmen einer knappen Chatsitzung zu bearbeiten. Auch wenn die Situation in Bibliotheken nicht unmittelbar auf den Beratungsbedarf in Archiven übertragen werden

---

<sup>48</sup> Krauss; Leibing: Vergleich, S. 10, nennen zwei bis acht eingehende Chats pro Woche, einzelne UB verzeichneten jedoch zwischen drei und fünf Chats pro Tag. Bei der aktuellen Umfrage schwankte die Nachfrage ebenfalls stark zwischen einem und 15 Chats pro Tag.

<sup>49</sup> Müllenbruck: Mensch, S. 218. Am Beispiel von Mailanfragen Breuer: Analyse, S. 35. Demnach sind der überwiegende Anteil Orientierungsfragen zum Angebot und der technischen Umsetzung.

<sup>50</sup> Das Programm RAKIM wurde oft genutzt. Die frei verfügbare Ressource kann verschiedenen Umgebungen und Anforderungen angepasst werden. Vgl. Rabeneck: Chat, Hauschke: Online-Auskunft, CH: Rakim. Sie wird aber nicht mehr weiterentwickelt und bietet keine optimale Version für die Smartphone-nutzung. Das Programm Mibew ist ebenfalls eine offene Ressource, die nun erfolgreich in Bibliotheken verwendet wird. Vgl. Mibew Messenger: Homepage. Kosten fallen bei den Programmen LiveZilla (einmaliger Kaufpreis) oder LibraryH3lp (Kaufpreis mit weiteren laufenden Kosten) an. Die Auswahl des Programms muss anhand eines zuvor festgelegten Kriterienkatalogs erfolgen. Weitere Besprechungen genutzter Systeme mit Nennung relevanter Kriterien bei Gläser: Auskunftsdienst, Krauss; Leibing: Vergleich, S. 24-25, Schwarz: Formen, Albrecht: Benutzersupport.

kann, verdeutlichen die Erfahrungen, dass eine Erweiterung des Beratungsservice um einen Chat möglich, sinnvoll und nachgefragt ist.

### 3.2 Archive

In einer aktuellen Arbeit, in welcher verschiedene Angebote der Online-Nutzerberatung für Archive in einer Kosten-Nutzen-Analyse gegenübergestellt werden, gilt der Chat als vergleichsweise personal-, arbeits- und kostenintensiv, so dass von dessen Implementierung trotz des betonten hohen Wertes Abstand genommen wird.<sup>51</sup> International haben Archive dennoch damit begonnen, ihren Service um dialoge digitale Beratungsangebote zu erweitern.<sup>52</sup> Ähnlich wie bei den Bibliotheken erfolgte in den angefragten europäischen Archiven die Einführung eines Chatangebots im Rahmen einer Neuorientierung im Servicebereich. Die Online-Beratung als weiterer Kommunikationskanal ist eine bewusste Verschiebung von Dienstleistungen dorthin, wo sie nachgefragt werden.<sup>53</sup> Den Nutzern soll es möglich sein, auch online schnell und unkompliziert Antworten auf dringende Fragen zu erhalten.<sup>54</sup>

Die Erfahrungen sind durchweg positiv. Der Beratungsbedarf bezieht sich, anders wie in Bibliotheken, zu einem großen Teil auf Fragen zu den Beständen und Quellen, wobei mit einfachen Tipps zu Recherchestrategien oder den Verweis auf einschlägige Unterlagen in der überwiegenden Zahl der Fälle die Anfragen der Nutzer schnell und zufriedenstellend beantwortet werden können.<sup>55</sup> Grundsätzlich wird der Chat, ähnlich wie in Bibliotheken, nur zu bestimmten Zeiten angeboten und ist ansonsten, unter Verweis auf

---

<sup>51</sup> Tripp: Chats, S. 26-30, nennt Kosten von weniger als 500 Euro je Jahr. Die Verwendung von Open-Source-Programmen und die benötigte Personalkapazität in Relation zur Inanspruchnahme des Dienstes wurden nicht berücksichtigt. Zudem liegt bei einem Vergleich interaktiver und nicht-interaktiver Beratungsinstrumente nahe, dass letztere wegen geringerem Personalaufwand stets günstiger abschneiden.

<sup>52</sup> Ohne Vollständigkeit seien hier The National Archives UK sowie die niederländischen Archive Gelders Archief, Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) und Regionaal Archief Tilburg genannt. Das Schweizerische Bundesarchiv in Bern plant bis 2020 einen komplett digitalen Zugang zum Archiv. Diese Archive wurden für die vorliegende Arbeit zu ihren Erfahrungen mit dem Service per Mail befragt. Ich danke allen Gesprächspartnern herzlich für die Auskünfte. Auch das Universitätsarchiv Leipzig hatte den Chat als Serviceangebot, hat ihn aber mangels Nachfrage eingestellt. Kemper: Anfragen. Zu der zurückhaltenden Position kritisch Glauert: Archiv, Gillner: Archive.

<sup>53</sup> Kurth-Bürgi; Majoleth: Online-Beratung, S. 230, Nagelkerke; van der Ploeg: Media, S. 16, van der Veen: Evaluatie, derselbe: Getting, Orme: Chat.

<sup>54</sup> Prägnant zu den Herausforderungen durch das Internet, einen gleichberechtigten Zugang für „alle“ zu schaffen, und den daraus sich ergebenden Anforderungen an die archivische Beratung unter Verweis auf internationale Standards Majoleth: Online-Beratung, Kurth-Bürgi: Schritte, Chenard: Lecteurs, van Kan: Online-Dienste, jüngst Gillner: Archive (2018) kritisch hinsichtlich deren Rezeption in Deutschland. Für die Beratung im Lesesaal unter Verweis auf einen möglichst nutzerfreundlichen Zugang Höötmann: Öffentlichkeit. Das Archives départementales des Hautes-Alpes bietet seit 2014 Videotelefonie an, aber es gibt wenig Nachfrage, vgl. Tripp: Chats, S. 35.

<sup>55</sup> So die Rückmeldung aus den niederländischen Archiven. Durch die Bestände bedingt waren viele Anfragen genealogischer Art. Nagelkerke; van der Ploeg: Media. Zu den nachfolgenden Angaben die Auswertungen van der Veen: Chatten, derselbe: Evaluatie, dessen Auskünfte sowie weitere Informationen bei de Brouwer: Archiefwebsites.

eine Kontaktaufnahme per Mail, offline. Der Chatbutton ist auf der Webseite gut sichtbar eingeblendet. Der Nutzer kann ohne Anmeldung das Gespräch mit dem Archivar beginnen.<sup>56</sup> Das Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) und das Regionaal Archief Tilburg betreuen gemeinsam einen Chat. Die abendlichen Servicezeiten von 19 Uhr bis 22 Uhr wurden mittlerweile im BHIC um nachmittägliche Sprechstunden ergänzt. Der jeweils zuständige Mitarbeiter kann diese Aufgabe abends an einem Heimarbeitsplatz erledigen. Zwischen 13 Uhr und 16 Uhr ist es je nach Vereinbarung möglich, von zu Hause oder vom Archivarbeitsplatz aus zu arbeiten.<sup>57</sup>

Interessant ist, dass das Gelders Archief seinen Telefonservice Ende 2017 eingestellt hat. Es ist für die Mitarbeiter einfacher, den Nutzern durch Chat und weitere Online-Instrumente zu helfen, als diese mit mündlichen Anweisungen durch den Internetauftritt zu navigieren. Die niederländischen Archive arbeiten mit der für Bibliotheken konfigurierten Software LibraryH3lp, die es erlaubt, den Nutzern auch Dokumente oder Bilder zu schicken. Zugleich kann der Archivar sehen, von welchem Teil der Webseite aus der Nutzer den Chat aufgerufen hat und kann daher leichter steuernde Tipps geben. Im Falle eines Anrufs werden die Nutzer an den Chat verwiesen, was zu einer Erhöhung der eingehenden Anfragen geführt hat. Momentan werden im Gelders Archief durchschnittlich etwa sieben Chats an den Nachmittagen geführt, wobei jeweils ein Mitarbeiter für die Betreuung der täglichen Chatschicht zuständig ist. Prinzipiell können in verschiedenen Fenstern mehrere Chats parallel geführt werden, wobei in einem solchen Fall weitere Mitarbeiter im System eingeloggt sind und die Chats weitergeleitet werden können.<sup>58</sup> Die Archive in Tilburg und 's-Hertogenbosch betreuen in den Abendstunden etwa acht bis zehn eingehende Anfragen. Insgesamt hat in allen Archiven die Anzahl der durchgeführten Chats zugenommen.<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Diese Servicezeiten sind meist kürzer als in Bibliotheken. Vgl. Anhang 1. Anhang 2.2 zeigt Screenshots der aktiven Chatfunktion und des Offlinemodus des BHIC. In diesem Fall ist der beratende Archivar mit Name und Bild identifizierbar. In deutschen Bibliotheken legten die Mitarbeiter viel Wert darauf, nicht persönlich erkennbar zu sein, sondern den Chat anonym durchzuführen.

<sup>57</sup> In Tilburg besteht das Team aus vier Personen. Der Chat wird dienstags und donnerstags von einem Mitglied des Teams betreut, an den anderen Tagen ist eines der Teammitglieder („reference archivist“) des BHIC im Chat. Die Servicezeiten wurden nach einer Pilotphase festgelegt, in der verschiedene Zeitfenster erprobt wurden. Das BHIC verfügt zudem über ein Forum und seit 2016 über WhatsApp.

<sup>58</sup> Diese Mitarbeiter sind auch im Beratungsdienst im Lesesaal tätig, erledigen aber nicht beide Aufgaben zugleich. Insofern gibt es ein Team, das die verschiedenen Servicezeiten unter sich aufteilt. 2016 wurden 503 Chats, 2017 611 Chats realisiert und in den ersten fünf Arbeitstagen des Jahres 2018 bereits 35 Chats. Das Archiv verzeichnete mehr als 800.000 Besuche auf seinen Webseiten und hatte 2.095 Nutzer im Lesesaal. Auch Nagelkerke; van der Ploeg: Media, S. 16. Zuvor wurde Google Talk verwendet.

<sup>59</sup> BHIC: 2010: 1.217 Chats, 2011: 1.306 Chats, 2012: 950 Chats (Ausfall des Systems für drei Monate). Bis Juni 2017 betreuten beide Archive zusammen 3.624 Chats. 2016 waren es 4.168 Chats, wobei der Anteil des BHIC größer war und sich die Anzahl nahezu gleich auf die Nachmittags- und Abendsprechstunden verteilte. Abends wurden 2013 etwa 900 Chats, 2014 ungefähr 1.250 Chats und 2015 etwa 2.000 Chats (anhand von Schaubildern annähernd berechnete Zahlen) durch beide Archive



Im Schweizerischen Bundesarchiv Bern steht nach einer Pilotphase und der Erprobung technischer Umsetzungen das Chatangebot bei der Recherche in den Metadaten der Bestände und auf dem Portal der Amtsdrukschriften seit 2015 zur Verfügung. Das Archiv arbeitet mit einer Anwendung der Schweizer Firma unblu inc, die verschiedene Lizenzierungsmöglichkeiten anbietet.<sup>60</sup> Im August 2017 wurde die wissenschaftliche Beratung im Lesesaal eingestellt. Die Chatzeiten entsprechen nun den früheren analogen Sprechstunden. Die Einladung zum Chat wird von 9 Uhr bis 12 Uhr und von 13 Uhr bis 15 Uhr auf den Webseiten links oben angezeigt. Außerhalb dieser Zeiten ist das Symbol nicht sichtbar. Die Sprechstunden werden abwechselnd von acht Mitarbeitern tageweise nach einem Einsatzplan betreut.<sup>61</sup>

Das implementierte System ermöglicht neben dem Chat das Co-Browsing, womit ohne Hürden die Unterstützung der Nutzer bei der selbstständigen Recherche möglich ist. Inhaltlich sind im Chat ähnliche Fragen wie im Lesesaal zu beantworten, so dass das Vorgehen bei der Recherche, die Interpretation von Treffern sowie Aspekte der Funktionalität des Katalogs und des Bestellvorgangs im Vordergrund stehen. In der Regel können die Anfragen durch einfache Hinweise sehr schnell zufriedenstellend beantwortet werden. Als Vorbereitung auf den Chatdienst erhielten die Mitarbeiter vorgefertigte Textbausteine sowie ein kurzes Regelwerk für die Gesprächsführung.<sup>62</sup> In der Pilotphase wurde mit einer Cloudlösung gearbeitet, weswegen der Chat anonym durchgeführt wurde und keine Auskünfte zu Personen gegeben werden konnten. Die Nutzerzahlen waren während der Pilotphase und in der ersten Hälfte des Jahres 2017 mit etwa ein bis zwei Chats je Tag eher gering. Die anfänglichen geringen Zahlen wurden auch auf die datenschutzrechtliche Einschränkung des Chats zurückgeführt. Nun konnte geklärt werden, dass die Beantwortung von Personenrecherchen möglich ist, sofern die Daten in der Online-Archivdatenbank publiziert sind. Mittlerweile nimmt die Anzahl der digital geführten Beratungsgespräche zu, so dass der Chat nach der Mail die häufigste Form des Erstkontakts mit dem Archiv darstellt.<sup>63</sup>

---

betreut. Gleiches gilt für The National Archives, wenn man die heute angebotenen Servicezeiten mit denjenigen von 2013 vergleicht, Orme: Chat. Nähere Informationen lagen mangels Antwort nicht vor.

<sup>60</sup> Kurth-Bürgi; Majoleth: Online-Beratung, Majoleth: Online-Beratung. Je nach Bedarf kann eine Cloud-Lösung oder ein On-Premises-Angebot in der eigenen Infrastruktur gewählt werden.

<sup>61</sup> Aus der Abteilung Informationszugang sind je eine Person für den Chat und eine für eingehende Unterlagenbestellungen zuständig. Die zweite Person springt im Fall zeitgleich eingehender Anfragen ein.

<sup>62</sup> Dabei gelten für die Kommunikation im Chat dieselben Richtlinien wie analog: Höfliches Auftreten (Begrüßung, Verabschiedung, kein Duzen), kurze Antwortzeiten (Aufteilung längerer Antwortteile, erklärende Textbausteine in mehreren Sprachen), Nach- und Rückfragen. Vgl. IFLA: Richtlinien, S. 11-13. Vgl. zur Ansicht des Chats Anhang 2.3.

<sup>63</sup> Insgesamt war die Pilotphase recht kurz und der Service wurde wenig beworben. Daten von 2016 liegen nicht vor. Von Januar bis Juli 2017 wurden an 80 Tagen 65 Chatgespräche geführt. Zwischen August und Dezember 2017 folgten weitere 105 Gespräche an 59 Beratungstagen. In diesem Jahr wurden insge-

Diese internationalen Erfahrungen zeigen, dass ein Chatangebot auch in Archiven unter Berücksichtigung rechtlicher Aspekte gelingen kann. Der Service wird, beispielsweise hinsichtlich der Sprechzeiten, strategisch unterschiedlich umgesetzt. Das Angebot wird von den Nutzern in Anspruch genommen, wobei üblicherweise die Betreuung durch einen Mitarbeiter ausreichend ist. Erkennbar ist die prinzipielle Bereitschaft, sich auf das neue Medium einzulassen, dies in seiner Anwendung zu prüfen und damit dem Nutzer online eine direkte dialoge Form der Beratung anzubieten.

#### **4. Nutzerberatung im Landesarchiv Baden-Württemberg**

Im Folgenden soll die Praxis der Nutzerberatung im LA BW dargestellt werden. Dabei wird zunächst die aktuelle Strategie bezüglich der Onlinepräsentation und hinsichtlich der Anforderungen an eine digitale Nutzung betrachtet. Sodann wird auf die gegenwärtig praktizierte dialoge Beratung eingegangen.

##### **4.1 Online-Angebote und digitale Perspektiven**

Das LA BW verfügt bereits über ein umfangreiches Online-Angebot.<sup>64</sup> Konzeptionelle Kernelemente mit Blick auf die Entwicklung eines „virtuellen Lesesaals“ sind online verfügbare Beständeübersichten und Findmittel. Dies wird seit Ende der 1990er Jahre durch das Online-Findmittelsystem (OLF) gewährleistet. Neben umfassenden Recherchefunktionen und der Verknüpfung mit bereits vorliegenden Digitalisaten per Viewermodul bietet das System eine Onlinebestellung von Archivalien in den Lesesaal. Der Zugriff bedarf keinerlei Voraussetzungen und ist zeit- und ortsunabhängig möglich. Erst die Bestellung erfordert eine Anmeldung. Ohne Anmeldung möglich ist die Anforderung von Reproduktionen von frei zugänglichem Archivgut.

Wenn man als unbedarfter Interessierter die Startseite des LA BW aufruft, benötigt man durchaus eine kurze Orientierungszeit. Der Reiter „Recherche & Bestellung“ ist etwa mittig platziert, aber relativ klein.<sup>65</sup> Durch einen weiteren Klick erhält der Besucher mehr Informationen zur Nutzung, den Abteilungen, den Beständen und der Recherche. Der Kontaktbutton ist oben rechts untergebracht. Klickt man hierauf, erscheint zunächst

---

samt 225.097 Besuche in der Online-Archivdatenbank sowie dem Amtsdrukschriften-Portal registriert. 62 % des Erstkontakts erfolgten per Mail und 24 % per Chat.

<sup>64</sup> Grundlegend für die nachfolgenden Ausführungen Maier; Rehm; Kathke: Nutzung. Zur Online-Strategie und der nutzerfreundlichen Gestaltung des Internetangebots Fricke; Schludi: Nutzerberatung, Kretzschmar: Landesarchiv, Maier: Archive, Müller: Nutzer. Die von Tripp: Chats empfohlenen günstigeren Online-Beratungsinstrumente hat das LA BW nahezu alle integriert. Das dort vorgeschlagene Medium eines Forums eignet sich, wie gezeigt wurde, nicht für die Anforderungen einer dialogen digitalen Beratung. Vgl. Kap. 2.2.

<sup>65</sup> Vgl. Anhang 2.4 mit einem Screenshot der Startseite.

die Adresse der Zentralen Abteilungen in der Eugenstraße sowie die allgemeine Mailadresse, deren Zulauf intern an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet wird. Erst darunter sind die einzelnen Abteilungen gelistet. Durch einen weiteren Klick erhält man auf einen Blick die Adresse, Kontaktdaten und Öffnungszeiten sowie in manchen Fällen Angaben zu einer möglichen Beratung im Lesesaal.<sup>66</sup> Dabei wird vorausgesetzt, dass ein Nutzer weiß, dass es ein solches Angebot gibt und dass er weiß, was er von einer solchen Beratung zu erwarten hat. Unter dem allgemeinen Reiter „Wie nutzen Sie das Landesarchiv“ wird dem Besucher deutlich gemacht, wie er sich selbst ideal auf den Aufenthalt im LA BW vorbereiten kann und auf die Möglichkeit schriftlicher oder mündlicher Anfragen verwiesen. Eine unmittelbare Verlinkung zur Kontaktseite erfolgt an dieser Stelle nicht, sondern ist auf den Button oben rechts beschränkt. Der Beratungsservice vor Ort wird nur an anderen Stellen und in der Suchanleitung erwähnt.<sup>67</sup> Insofern könnte im aktuellen Internetangebot aktiver auf das analoge dialoge Beratungsangebot verweisen werden.

Seit 2015 bietet das LA BW Nutzern, welche per Google-Suche direkt bei den Online-Findmitteln landen, den Hinweis auf eine Kontaktaufnahme mit der entsprechenden Abteilung per Mail. Dieser Hinweis erscheint zwar nur kurze Zeit und nur beim erstmaligen Aufruf einer Findbuchseite via Google. Ergänzend ist die Funktion aber in der Kopfzeile des Findbuchs neben dem Suchfeld zu sehen.<sup>68</sup> Dies ist ein deutliches Signal und eine Einladung für eine Kontaktaufnahme. Abgerundet wird der Internetauftritt durch zahlreiche Hilfestellungen in Form von Rechercheführern, Anleitungen oder Links zu hilfswissenschaftlichen Mitteln. So verfügt das LA BW über ein umfangreiches orts- und zeitunabhängiges Beratungsangebot, welches aber auch nach eigener Einschätzung „die persönliche Beratung vor Ort im Archiv“ nicht ersetzt.<sup>69</sup>

Wie eingangs betont, muss das LA BW auch im Eigeninteresse dem Aufwand für eine Beratung Grenzen setzen. Dem Nutzer wird Eigenleistung abverlangt und ein gewisses selbstständiges Suchen auf der Homepage und in den Findmitteln ist durchaus angemessen. Die Medienkompetenz künftiger Nutzer dürfte sich in diesen Bereich stetig fortentwickeln. Die angebotenen Hilfestellungen auf der Homepage werden aber nie sämt-

---

<sup>66</sup> Vgl. Anhang 2.4 mit Screenshots der Seite mit allgemeinen Hinweisen zu den Kontaktmöglichkeiten des LA BW sowie als Beispiel die Seite der Kontaktdaten der Abteilung Staatsarchiv Ludwigsburg.

<sup>67</sup> Der „Reiter“ LA BW: Nutzung bei „Aufgaben und Dienstleistungen“ enthält einen Hinweis, unter „Wie nutzen Sie das Landesarchiv“ gibt es einen kleinen Text bei „Beratung und Arbeit im Archiv“ sowie LA BW: Suchanleitung.

<sup>68</sup> Vgl. Anhang 2.4. So wurde seit Matzke: Lesesaal, S. 112, eine eindeutige Verbesserung erzielt.

<sup>69</sup> Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 243. Diese Angebote werden intensiv genutzt wie die zunehmende Anzahl der Klicks nachweist (2006: ca. 155.000, 2010: 28,4 Mio, 2014: 65,8 Mio, 2016: 59,4 Mio.). Vgl. LA BW: Jahresberichte, Müller: Nutzer.

liche Fragen beantworten können. Insofern ist der Hinweis auf eine Kontaktaufnahme direkt bei der Suchoption ein wichtiger Schritt. Wünschenswert wäre es allenfalls, wenn das Hilfsangebot etwas deutlicher hervorgehoben werden könnte.<sup>70</sup>

Ferner wird die digitale Strategie des LA BW durch die Nutzung von Social-Media-Kanälen und den damit verbundenen digitalen Kommunikationsmöglichkeiten umgesetzt. Die Auftritte beziehen sich auf Projekte, die dem LA BW angegliedert sind.<sup>71</sup> So verfügt das Landeskundliche Portal LEO-BW über einen Facebook-Account, das Archivportal-D pflegt einen Auftritt bei Twitter und die große Reformationsausstellung wurde jüngst bei Facebook, Twitter und Instagram begleitet. Letzteres diente auch der Auslotung, welche Resonanzen mit den verschiedenen Kanälen erzielt werden können. Obgleich sich in diesen Medien kleinere Diskussionen ergeben und eine Interaktion erfolgt, wurde kaum unmittelbarer Beratungsbedarf deutlich. Häufig sind die einfachen Fragen schnell zu beantworten, so dass sich der Bearbeitungsaufwand in Grenzen hält. Bei schwierigeren Anliegen wird der geeignete Ansprechpartner im LA BW genannt und um eine Anfrage per Mail gebeten. Die Betreuung der Accounts erfolgt durch mehrere Mitarbeiter in Teams, für welche diese Aufgabe gut in die Arbeitsabläufe integriert werden kann.<sup>72</sup>

Für die Weiterentwicklung der Online-Angebote hat das LA BW verschiedene Vorhaben benannt. Es gilt als Ziel, „die Wahrnehmung des Archivs als landeskundliches Kompetenzzentrum und wichtigen Teil der Forschungsinfrastruktur durch eine sukzessive Erweiterung des Angebotsspektrums rund um das Thema ‚Nutzung digital‘ zu fördern“. Dazu zählen unter anderen „die Erweiterung der Lesesaalberatung in den virtuellen Raum“, aber auch die „verstärkte Interaktion“ mit Nutzern sowie die „Konzeption und Umsetzung eines ‚geschützten virtuellen Lesesaals“.<sup>73</sup>

## **4.2 Aktuelle Praxis der dialogen Nutzerberatung**

Das bevorzugte Beratungsmedium in allen Abteilungen des LA BW ist die schriftliche Auskunft. Die Anzahl beantworteter Anfragen ist seit dessen Gründung 2005 stark ge-

---

<sup>70</sup> Angedacht und gewünscht ist zudem die Einführung kleiner Videos, welche die Funktionen des Online-researchsystems erläutern sollen.

<sup>71</sup> Seidu: Twitter sowie das Gespräch mit den Kollegen im LA BW, welche diese Angebote betreuen. Ich bedanke mich ebenfalls herzlich für das Gespräch.

<sup>72</sup> Zur Integration solcher Tätigkeiten in den Arbeitsablauf Kemper: Archiv- und Arbeitsorganisation. Ferner mit strategischen Überlegungen zur Einbindung solcher Medien in die Archivarbeit Diener-Staeckling: Social-Media-Strategie.

<sup>73</sup> Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 244-248. Zu den digitalen Perspektiven zählen weitere Aspekte, die für die vorliegende Arbeit weniger relevant sind.

stiegen, während die Nutzung in den Lesesälen tendenziell abgenommen hat.<sup>74</sup> Sowohl das LA BW als auch die einzelnen Abteilungen verfügen über Mailadressen, bisweilen werden Mitarbeiter direkt kontaktiert. Diese Anfragen werden ausgedruckt und, wie es die Geschäftsordnung vorsieht, in den Geschäftsgang gegeben. Die Abteilungsleiter schreiben auf die jeweiligen Referatsleiter zu, welche die Anfragen innerhalb ihres Referats verteilen. Eine Antwort erfolgt nach der Zuschreibung so schnell wie möglich, wobei diese in erster Linie auf Hinweise zu einschlägigem Archivgut oder den Findmitteln beschränkt ist. Jeder Mitarbeiter kann selbst entscheiden, wann er die ihm zugeteilten Anfragen beantwortet und kann diese Aufgabe flexibel in seinen Arbeitsablauf integrieren. Auffallend ist die Zunahme von Anfragen mit unbestimmtem Auskunftsbedarf, so dass Rückfragen notwendig werden. Zugleich zeigen diese Mails, dass die Hemmschwelle, sich an das Archiv zu wenden, gesunken ist. Außerdem steigt die Ungeduld der Nutzer, die häufig nicht mit den Suchabläufen in einem Archiv vertraut sind und sehr schnell eine Antwort erwarten.<sup>75</sup>

Die zeitgleiche interaktive Beratung erfolgt in allen Abteilungen üblicherweise persönlich oder per Telefon durch die Fachaufsicht.<sup>76</sup> Die beiden Beratungsformen werden momentan nicht statistisch erfasst, so dass es schwierig ist, den Aufwand und die Nachfrage abzuschätzen. Dies ist zudem von der Größe der Abteilung abhängig. In kleineren Häusern kann es Tage ohne dialogen Beratungsbedarf geben, zumal viele Stammbesucher das Angebot nicht mehr in Anspruch nehmen müssen.

Kennzeichnend ist, dass die Beratung in allen Abteilungen in eine technische und fachliche getrennt wird. Die erste Form wird von der permanenten Lesesaalaufsicht übernommen, welche auch die organisatorischen Abläufe im Lesesaal regelt.<sup>77</sup> Hierunter fallen allgemeine Auskünfte zu und Hilfe bei der Recherche, zu den Computerarbeitsplätzen und den digital gestützten Arbeitsprozessen wie die Bestellung von Archivalien, die

---

<sup>74</sup> Vgl. Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 243. Die meisten schriftlichen Anfragen erfolgen in diesem Medium. Der Internetauftritt legt diesen Weg der Kontaktaufnahme nahe und bei Telefonaten wird gegebenenfalls um eine schriftliche Anfrage gebeten. Seit Gründung des LA BW hat sich die Anzahl der schriftlichen Auskünfte stetig erhöht (2006: 6.212, 2010: 6.572, 2014: 9.873, 2016: 10.720). Die Nutzung im Lesesaal ist mit Schwankungen rückläufig (2006: 13.140, 2010: 11.380, 2014: 12.374, 2016: 11.667). Vgl. LA BW: Jahresberichte der entsprechenden Jahre, auch Fricke; Keyler: Bild.

<sup>75</sup> Die Geschäftsordnung regelt als internes Papier die organisatorischen Abläufe im LA BW. Bei der Beantwortung von Mails bestehen Optimierungsmöglichkeiten, wenn man über die Einführung einer elektronischen Aktenführung sowie eines Mailverteilungssystems nachdenkt. Mit einem automatisch generierten Schreiben würden Nutzer über den Eingang ihrer Anfrage informiert und darauf hingewiesen, dass eine Antwort innerhalb einer bestimmten Frist erfolgt. Nachfragen könnten so vermieden und der Antwortprozess transparenter gestaltet werden. Vgl. Fricke; Keyler: Bild, S. 32.

<sup>76</sup> Die Basis für die nachfolgenden Informationen lieferten informelle Gespräche, welche im Januar 2018 mit den Referenten für Nutzung der einzelnen Abteilungen des LA BW durchgeführt wurden. Ich danke an dieser Stelle allen sehr herzlich für ihre Bereitschaft und die Gespräche.

<sup>77</sup> Hierzu Matzke: Lesesaal.

Erstellung eines Nutzerantrags oder die Ausgabe von Archivalien. Für die fachliche Beratung, das bedeutet inhaltliche Fragen zum Archivgut oder zu Rechercheergebnissen, sind je nach Größe des Hauses einer oder mehrere Mitarbeiter überwiegend des gehobenen Dienstes zuständig. Entweder übernehmen eine Person und deren Vertretung die gesamte fachliche Beratung zu den angegebenen Servicezeiten oder es gibt Lesesaaldienste, welche von Mitarbeitern abwechselnd übernommen werden.<sup>78</sup>

Der Ort der persönlichen Beratung ist abhängig von den Gegebenheiten in den Abteilungen. Entweder findet das Gespräch direkt im Lesesaal, in einem davon abgetrennten Raum oder im Büro des zuständigen Mitarbeiters statt. Dabei erfüllen die Mitarbeiter üblicherweise weitere Aufgaben. Sobald sie jedoch für die Nutzerberatung zuständig sind, hat für den entsprechenden Zeitraum dieser Service Vorrang. Erhält man einen Anruf oder steht der Nutzer in der Tür, bedeutet dies zwangsweise eine „Unterbrechung“. Die analoge persönliche Beratung ist de facto nicht steuerbar. Auch im persönlichen Gespräch gilt es, schnell, kompetent und flexibel zu reagieren, um dem Nutzer in angemessener Zeit die gewünschte Auskunft zu geben. Dabei ist es durchaus üblich, vor allem am Telefon, bei komplexeren Sachverhalten oder Fragen, zu denen man momentan keine Auskunft geben kann, um eine schriftliche Anfrage zu bitten oder einen Rückruf anzubieten. Für die Beratung stehen analoge und digitale Findmittel, die Angaben in der Verzeichnungssoftware Scope sowie weitere interne Datenbanken oder Unterlagen und die jeweiligen Kenntnisse der Beratenden zur Verfügung.

Spezielle Schulungen oder Fortbildungen für die Mitarbeiter der Nutzerauskunft gibt es nicht, wobei sämtliche Kollegen miteinander in Kontakt stehen und sich zu auftretenden Problemen austauschen. Neue Mitarbeiter erhalten eine Einweisung in das System, inhaltlich wird eine selbstständige Einarbeitung in die Bestände der Häuser erwartet, wobei die Begleitung von erfahreneren Kollegen bei Beratungsgesprächen ebenso üblich ist. Gegebenenfalls werden Beratungen an entsprechende Kollegen mit einschlägiger Expertise weitergeleitet, sofern diese gerade im Haus sind.

Die Benutzerberatung ist daher eine zentrale Aufgabe, die auch im analogen Bereich den Einsatz von Mitarbeitern, deren Zeit, Kenntnisse und Flexibilität erfordert. Es gibt aber keine aussagekräftigen Zahlen, die den Bedarf dialoger Beratung erfassen. Festzuhalten ist, dass die technische Lesesaalaufsicht einen Großteil des Auskunftsbedarfs

---

<sup>78</sup> Die Servicezeiten orientieren sich an den Öffnungszeiten der Lesesäle. Sie sind während der Mittagspausen oder abends eingeschränkt und umfassen im Kern meist 9 Uhr bis 16 Uhr. Die Einteilung erfolgt (halb-)tageweise oder für eine Woche im wechselnden Turnus. Generell wird die Verzahnung verschiedener Aufgaben für die Mitarbeiter als Mehrwert empfunden. So findet auch ein Austausch zwischen den Bereichen Erschließung und Nutzerkontakt statt.

hinsichtlich der Bedienung der Rechercheelemente abdeckt. Sehr spezielle inhaltliche Anfragen stellen ein Problem dar, weil sie längere Recherchen notwendig machen. Es ist jedoch problemlos möglich, dem Nutzer eine spätere Auskunft anzubieten, wobei die begrenzenden Vorgaben für die archivische Beratung zu beachten sind. Hinsichtlich der im Geschäftsgang geforderten Dokumentation und um Missverständnissen vorzubeugen, wird die schriftliche Auskunft bevorzugt.

Die steigende Anzahl schriftlicher Anfragen und der Zugriffe auf die Webseiten zeigen, dass das LA BW als landeskundliches Kompetenz- und Forschungszentrum wahrgenommen und dessen Online-Angebot in Anspruch genommen wird. Das Ziel, die Bekanntheit der Behörde und ihrer Bestände zu steigern, ist damit eindeutig erreicht. Zugleich geht mit der Präsenz und Öffnung eine erhöhte Nachfrage einher, die nur teilweise durch bereits bestehende digitale Angebote abgedeckt wird. Ein Chatangebot dürfte die Kontaktaufnahme mit dem Archiv weiter vereinfachen. Wie hoch der dialoge digitale Beratungsbedarf allerdings ist, kann nur schwer abgeschätzt werden.<sup>79</sup>

## **5. Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung**

Die Analyse der aktuellen Praxis der Nutzerberatung zeigt einerseits, dass das LA BW selbst sehr daran interessiert ist, den dialogen Bereich digitaler Beratung auszubauen. Die Vorteile eines Chats und damit verbundener Erweiterungsfunktionen in Form von Page-Pushing, Co-Browsing oder auch Internet-/Videotelefonie als derzeit idealster Umsetzung der analogen interaktiven Beratungsform in den „virtuellen Raum“ wurden dargestellt. Andererseits gilt es zu fragen, wie es hinsichtlich der aktuellen Organisation der analogen dialogen Beratung gelingen kann, diese Funktion in den digitalen Bereich zu integrieren und dabei den gegebenen Voraussetzungen Rechnung zu tragen.<sup>80</sup> Die grundsätzlichen Bedenken gegen den Service stellen die erwartete zusätzliche Arbeitsbelastung, Vorbehalte gegenüber dem neuen Medium sowie die Frage nach den rechtlichen, finanziellen und technischen Voraussetzungen dar.

---

<sup>79</sup> Fricke; Keyler: Bild, S. 32. Die Zahl der Zugriffe auf die Webseiten ist mit Sicherheit zu hoch, auch die Anzahl der schriftlichen Anfragen dürfte, verglichen mit dem berichteten Beratungsbedarf in Bibliotheken und anderen Archiven, eher zu hoch sein. Insofern wäre es interessant, die momentan durchgeführten Beratungen zumindest inhaltlicher Art zu erfassen, um eine gewisse Vorstellung zu erhalten, auch wenn dies nur Anhaltspunkte geben kann. Erste Angaben über die Onlinenutzung Müller: Nutzer. Allgemeiner Vogeler: Archivbesuch.

<sup>80</sup> Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 246. Leitfäden, welche bei der Einrichtung und der Durchführung eines Chatservice beachtet werden sollten, bieten unter anderen IFLA: Richtlinien, RUSA Board: Guidelines, Radford; Kern: Investigation, S. 535, Hilpert; Gillitzer; Kuttner; Schwarz: Benutzungsdienste, S. 229-230, Müllenbruck: Online-Auskunft, zur Entkräftung von Bedenken Niehäuser: Behörden, S. 75-80, Leiß: Videotelefonieren, S. 106-107, Rösch: Reference, Bürgi: Schritte, Kemper: Archiv- und Arbeitsorganisation sowie für Soziale Medien Diener-Staackling: Social-Media-Strategie, S. 29. Die Stichpunkte, die im Folgenden ausgeführt sind, sind als Checkliste in Anhang 3. zusammengefasst.

Diese Bedenken sind konzeptionell hinsichtlich des Nutzens eines dialogen digitalen Beratungsinstruments abzuwägen. Denn die Einführung eines „neuen“ Angebots oder weiteren Kommunikationskanals stellt selbstverständlich eine Änderung dar. Wie mit dieser umgegangen wird, ist eine organisatorische Frage und hängt nicht zuletzt von der Bereitschaft ab, gegebenenfalls Prioritäten zu setzen, ungewohnte Wege einzuschlagen und Investitionen zu tätigen.<sup>81</sup> Insofern muss jedes Archiv, das über die Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung nachdenkt, zunächst klären, welche Priorität diese Aufgabe – und damit allgemein der Stellenwert einer dialogen Nutzerberatung – einnimmt, welchen Kommunikationskanal sie wählen will, was sie mit dem Service erreichen möchte und für welche Zielgruppe dieser eingerichtet werden soll. Klare Vorgaben bezüglich der Erwartungen und der Bedienung des neuen Kommunikationsmediums, die frühzeitige Einbeziehung der Mitarbeiter und Flexibilität erleichtern die Umsetzung und haben Einfluss auf die weiteren Schritte. Zudem trägt die Klärung dieser Fragen dazu bei, den organisatorischen Ablauf zu steuern, den Arbeitsaufwand in überschaubare Bahnen zu lenken und Bedenken abzubauen.

Hinsichtlich eines Chats gilt dies grundsätzlich bei der Festlegung von Servicezeiten, der Positionierung des Chatbuttons im Onlineauftritt sowie begleitender Werbestrategien. So hatten sich einige Einrichtungen zunächst dafür entschieden, den Chatservice nur mäßig bekannt zu machen, um den Betrieb prüfen zu können. Die Auffindbarkeit und Integration des Chats in die Webseiten hat ebenfalls eine erhebliche Steuerungsfunktion. Je auffälliger der Button platziert ist, desto leichter wird er gefunden und dementsprechend häufiger genutzt.<sup>82</sup> Bezüglich der Zeiten gilt: Bis dato verfügt keine Bibliothek und kein Archiv über einen „24/7-Service“. Dies ist übrigens auch in der Wirtschaft, auf die im Zusammenhang mit derartigen Erwartungen gerne verwiesen wird, nicht der Fall, so dass diesbezügliche Befürchtungen entkräftet werden.<sup>83</sup> Hier ist

---

<sup>81</sup> Vgl. unter Hinweis auf diese „Schwellenangst“ bei Sozialen Medien Diener-Staeckling: Alles, dieselbe: Social-Media-Strategie, S. 29, allgemeiner Plassmann: Archiv, derselbe: Lesesaal, Gillner: Archive. Erinert sei an die große Skepsis, mit der von Seiten der Archive anfangs die Möglichkeiten des Internets betrachtet wurden. Zusammenfassend Gillner: Bereitstellung, S. 73. Er fordert daher von den Archiven, S. 81-84, „Sprechen lernen“ und „mehr Offenheit“. Prägnant zur Frage der Priorität des Nutzerkontakts oder ob Archive überhaupt mehr Nutzer wollen, derselbe: Archive (2018), S. 17, Reimann: Benutzung, Huser: Publikum. Zu möglichen Zielgruppen Fricke; Schludi: Nutzerberatung, S. 149-150.

<sup>82</sup> Dies bestätigt die Erfahrung einer Bibliothek, welche den Button von der Startseite herunternehmen und in eine untergeordnete Seite integrieren musste. Die Anzahl der Anfragen ging danach zurück. Ein weiterer Schritt ist der so genannte „proaktive“ Zugang, bei dem das Chatfenster erscheint, sobald eine Inaktivität des Nutzers festgestellt wird. Diese Option dürfte für Archive noch nicht relevant sein.

<sup>83</sup> Obgleich die Servicezeiten länger sind, wie eine einfache Recherche bei Google und der Aufruf verschiedener Anbieter (Fluglinien, Versicherungen, Banken, Telekommunikationsunternehmen) zeigt. Zudem gehört ein so ausgedehnter Service wohl nicht zu den Erwartungen der Nutzer. Vgl. die Diskussion auf dem Archivtag in Magdeburg Becker u. a.: Real, S. 224, oder die Erfahrungen mit der aktiven Inanspruchnahme während der angebotenen Zeiten, welche in Kapitel 3 geschildert wurden.



grundsätzlich das Maß des personell Leistbaren zu berücksichtigen, wobei es wenig zielführend ist, jede Überlegung zu einer Erweiterung der Nutzerberatung mit dem Hinweis auf mangelnde Personalkapazitäten zu blockieren. Viele Einrichtungen haben mit begrenzten „Online-Sprechstunden“ begonnen und bei Bedarf und Möglichkeit den Service erweitert. Das bestehende Mitarbeiterteam konnte in der Regel ohne größeren Aufwand die eingehenden Chats beantworten und die Verteilung der Schichten erfolgte wie bei der Durchführung der Benutzerbetreuung im Lesesaal. Üblicherweise deckt ein Mitarbeiter eine festgelegte Servicezeit ab. Die Entscheidung über die Servicezeiten, ihren Umfang und die zeitliche Verteilung fällt letztendlich das Archiv im Rahmen der gegeneinander abgewogenen Faktoren.<sup>84</sup>

Der Chat ist für viele Archivare, zumindest am Arbeitsplatz, ein neues Medium. Ähnlich wie bei anderen neuen Medien wirft dessen Einbindung in den Geschäftsablauf Fragen und Bedenken auf.<sup>85</sup> Unangenehm ist die Vorstellung, im Chat sofort antworten und damit schnell eine präzise schriftliche Auskunft geben zu müssen. Groß ist die Furcht, dabei nicht alle Aspekte oder Bestände zu berücksichtigen und eine schlechte oder gar falsche Auskunft zu geben. Hinsichtlich dieser Vorbehalte hilft es, sich zu vergegenwärtigen, dass bereits die analoge Benutzerberatung ein „Aushängeschild“ des Archivs ist, bei der Freundlichkeit, Kompetenz, Flexibilität, Zeit und Engagement erforderlich sind. So werden beispielsweise die als problematisch angesehene flexible Gesprächsführung, schnelles Recherchieren oder das spontane Eingehen auf den Nutzer unbewusst, aber selbstverständlich, bereits beim persönlichen Kontakt im Lesesaal oder am Telefon mit viel Erfolg und zur großen Zufriedenheit der Nutzer gemeistert.<sup>86</sup> Ein Chat stellt letztendlich nur eine andere Art der Kommunikation dar, ist aber dem Telefongespräch vergleichbar. Die Befürchtung, eine falsche Auskunft zu geben führt schon jetzt dazu, den Nutzer um Geduld zu bitten und die Antwort nachzureichen. Dieser Weg steht auch bei einem Chat offen. Zwar ist der Chat eine schriftliche „Unterhaltung“ und womöglich stellt daher die individuelle Tippgeschwindigkeit eine Hürde dar. Hier kann

---

<sup>84</sup> Dabei wird nicht bestritten, dass es auch in der analogen Beratung zu Engpässen kommen kann oder bestimmte Servicezeiten schwieriger besetzt werden können. Das Problem dürfte sich für Sprechstunden, welche während der üblichen Arbeitszeiten liegen, in Grenzen halten. Ansonsten mag es durchaus Mitarbeiter geben, für die es vorstellbar ist, einen Chat abends zwei Stunden an einem Telearbeitsplatz zu betreuen. Diese Arbeitszeiten müssen selbstverständlich personalrechtlich geregelt werden.

<sup>85</sup> Überlegungen zur Einbindung in den Geschäftsgang Kemper: Anfragen, S. 226. Der momentane Ablauf ist stark an der analogen Schriftlichkeit orientiert. Dies dürfte sich mit der E-Aktenführung ändern. Durch die Speicherung der Chatprotokolle sind der Nachweis und die Dokumentation möglich.

<sup>86</sup> Für das Hauptstaatsarchiv Stuttgart die leider recht alte Nutzerumfrage Hochstuhl: Kundenorientierung. Dass bei den digitalen Angeboten Verbesserungsbedarf besteht, belegen Riedel: Online-Angebote und Müller: Nutzer. Allgemeiner Reinhardt: Nutzerstudie, Huser: Publikum, S. 199, Höötman: Öffentlichkeit, Kießling; Tiemann: Benutzung, S. 264, Rösch: Reference.

man mit vorgefertigten Textbausteinen, Linksammlungen, klaren Anleitungen und Übung in der „Gesprächsführung“ entgegenwirken.<sup>87</sup> Auch kann das Bewusstsein, dass eine archivische Beratung stets nur die „Hilfe zur Selbsthilfe“ sein soll, überzogene Erwartungen an das gesamte Serviceangebot und konkret an eine Beratung via Chat eindämmen.<sup>88</sup> Anfragen allgemeiner Art und zu den Beständen, können jederzeit kurz und knapp beantwortet werden. Im Zweifel gilt, wie am Telefon oder im Lesesaal, der Verweis auf den zuständigen Ansprechpartner und die Bitte um eine schriftliche Anfrage beziehungsweise das Angebot einer späteren Antwort. Die technischen Hürden können für den Beratenden mit Hilfe einer möglichst einfachen Bedienung, einer entsprechenden Einführung des Programms sowie speziellen Schulungen gering gehalten werden.<sup>89</sup> Wichtig ist prinzipiell, die Mitarbeiter über die geplanten Veränderungen frühzeitig zu informieren. Im Idealfall kann auf diese Weise ein motiviertes Team gewonnen werden, welches bereit ist, im Rahmen der Möglichkeiten den Service auszuprobieren.

Hinsichtlich der rechtlichen Fragen sind Aspekte des Datenschutzes, des Urheberrechts, des Persönlichkeitsschutzes und der Informationsgrundsätze zu beachten. Generell können die Nutzer beim Start des Chats auf bestehende Einschränkungen und den Umgang mit den im Chat gesammelten Daten hingewiesen werden.<sup>90</sup> Ist für den Chat keine Anmeldung nötig, ist die Auskunft auf diejenigen Unterlagen und Informationen beschränkt, welche keinen Schutzfristen unterliegen. So können in einem Chat allgemeine Auskünfte zur Schutzfristenverkürzung gegeben werden, der Antrag selbst bedarf jedoch einer ausreichenden Identifikation des Nutzers und damit momentan noch eines anderen Mediums.<sup>91</sup> Hier sollte überlegt werden, ob der beratende Archivar persönlich erkennbar sein soll oder ob Nutzer und Archivar anonym bleiben. Diese rechtlichen Fragen sind, wie die Beispiele gezeigt haben, lösbar.

Die bisherigen Erfahrungen verdeutlichen auch, dass die technischen und finanziellen Mittel bereitgestellt werden können. Entscheidend sind die Anforderungswünsche des Archivs an das System und seine Funktionen. Die Verwendung einer Freeware ermöglicht die kostengünstige Implementierung verhältnismäßig einfach, aber mit eingeschränkten technischen Umsetzungen. Für umfassendere Systeme werden zwar An-

---

<sup>87</sup> Viele der Hinweise für die Gesprächsführung, welche IFLA: Richtlinien gibt, sind für die analoge Beratung selbstverständlich. Das Papier kann bei der Erstellung von Arbeitshilfen verwendet werden.

<sup>88</sup> Hinsichtlich der Wünsche und Anforderungen ist stets die Frage, inwieweit diese erfüllt werden können. Plassmann: Archiv, S. 222-223, Glauert: Archivbenutzung, S. 7, Riedel: Online-Angebote.

<sup>89</sup> Entsprechend argumentieren unter anderen Müllenbruck: Online-Auskunft, derselbe: Mensch, S. 218, Leiß: Videotelefonieren, S. 106-107.

<sup>90</sup> Dies geschieht in Form eines Disclaimers. Vgl. die Hinweise UB TU Berlin: Datenschutzerklärungen.

<sup>91</sup> Eine solche Einschränkung gilt aber im Prinzip auch für eine telefonische Beratung. Für den aktuellen Betrieb ist diese Frage noch nicht entscheidend. Sie muss jedoch hinsichtlich eines „virtuellen Lesesaals“ geklärt werden. Vgl. Maier; Rehm; Kathke: Nutzung, S. 246-247.

schaffungskosten fällig, doch können Folgekosten relativ gering gehalten werden.<sup>92</sup> Im Rahmen der konzeptionellen Überlegungen muss daher ein genaues Anforderungsprofil für die Software erstellt werden, das beispielsweise auch Vorgaben des Geschäftsgangs oder einer digitalen Aktenführung einbeziehen kann. Ebenso zeigt sich, dass der personelle Aufwand von der Inanspruchnahme des Dienstes abhängt. Je nach Priorisierung der Aufgaben für die Mitarbeiter und im Rahmen der Gesamtstrategie des Archivs, bedeutet die Betreuung des Chatangebots aber nicht zwingend eine finanzielle Mehrbelastung oder die Einstellung neuen Personals.<sup>93</sup>

Für das LA BW und die aktuelle Situation der Benutzerberatung ist zu beachten, dass die Abteilungen, welche unterschiedliche Bestände verwalten, die Beratung momentan dezentral regeln. Kennzeichnend ist ferner die Unterteilung in eine permanente technische Lesesaalaufsicht und die fachliche Beratung durch wechselnde Mitarbeiter. Inwieweit diese inhaltliche Trennung der Beratung bei der Einrichtung eines Chatangebots aufrechterhalten werden kann oder muss, ist zu entscheiden. Theoretisch wäre eine zentrale permanente technische Lesesaalbetreuung im „virtuellen Lesesaal“ denkbar. Dies ist möglich, weil das Online-Findmittelsystem einheitlich ist und daher Suchmasken und Recherchestrategien sowie organisatorische Abläufe hinsichtlich der Anmeldung oder Archivalienbestellung einheitlich geregelt sind.<sup>94</sup> Das Chatlogo sollte dann bei der Suchfunktion im Findmittel neben dem aktuellen Hilfefinweis oder unter Kontakt angebracht sein.<sup>95</sup> Bei der fachlichen Beratung stößt diese zentrale Lösung jedoch an Grenzen. Zwar wäre es denkbar, dass Mitarbeiter sich in die Gesamtbestände einarbeiten, ob dies jedoch praktikabel und gewollt ist, ist fraglich. Zudem muss dann am Arbeitsplatz ein Zugriff auf die Scope-Systeme der einzelnen Abteilungen sowie deren weitere Informationssysteme eingerichtet sein, um aktuelle Erschließungsinformationen zu erhalten.<sup>96</sup> Ansonsten müsste die permanente virtuelle Lesesaalaufsicht bei inhaltlichen Fragen auf eine schriftliche Anfrage verweisen, wobei die zuständige Abteilung zu nennen ist. Denkbar wäre auch, dass die inhaltlichen Chats an die einzelnen Abteilungen weitergeleitet werden. Dort müsste ein Mitarbeiter den Chat übernehmen, wobei die

---

<sup>92</sup> Tripp: Chats, S. 20, geht von maximal 500 Euro aus. Dies hängt von der Größe des Archivs ab.

<sup>93</sup> Krauss; Leibing: Vergleich, S. 32, Gillner: Archive, S. 411-412. Ähnliche „Knock-Out-Argumente“ wurden im Bibliothekswesen angesichts des Mediums Chat vorgebracht, vgl. Gläser: Auskunftsdienst, S. 56-61. Systematisch sind die Punkte, welche bei der Einführung eines Chatservice beachtet werden sollen, in der Checkliste in Anhang 3. dargestellt. Die Formulierung technischer Anforderungen im Falle des LA BW unterblieb in Rücksprache mit den Betreuern der Arbeit.

<sup>94</sup> Im Falle einer solchen Lösung wäre die Einstellung eines neuen Mitarbeiters, gehobener Dienst oder FAMI, für die technische Beratung empfehlenswert. Dies wäre allerdings eine größere Investition.

<sup>95</sup> Vgl. das rote Blasensymbol in den Screenshots in Anhang 2.4. Denkbar sind weitere Positionierungen, beispielsweise direkt beim „Reiter“ Kontakt auf der Startseite.

<sup>96</sup> Dies ist technisch möglich, erfordert aber eine entsprechende Freischaltung.

Zuständigkeiten abteilungsintern geklärt werden müssen. Dies würde die Einführung von Servicezeiten voraussetzen, die in allen Abteilungen gelten, was bei den bestehenden Beratungszeiten und Kapazitäten vermutlich schwierig werden dürfte.

Bei einer dezentralen Regelung der dialogen digitalen Beratung ist technisch zu lösen, dass das neben den Suchfunktionen in den Findmitteln gezeigte Chatsymbol jeweils direkt zu den Ansprechpartnern der zuständigen Abteilung führt. Dies ähnelt dem aktuellen Hinweis auf die Mailadresse der Abteilung, in deren Bestände man sich im Online-Findmittel befindet. Ferner ist das Chatsymbol auf den Kontaktseiten der Abteilungen zu integrieren. Bei einer solchen Lösung müsste jede Abteilung klären, wie die Chatbetreuung aussehen soll. Der technischen Lesesaalaufsicht der Abteilung, welcher auch auf absehbare Zeit die gleichzeitige Betreuung der Nutzer im analogen Lesesaal und die dortige organisatorische Abwicklung obliegt, ist die simultane Betreuung eines Chats nicht zuzumuten. Daher sollte der zuständige Mitarbeiter der fachlichen Beratung auch technische Fragen beantworten können und hierfür qualifiziert werden, wobei die entsprechenden Mitarbeiter bereits mit den technischen und organisatorischen Abläufen vertraut sind. Die Zuständigkeit für den Chat kann, ähnlich wie derzeit die Zuteilung der Lesesaaldienste, in Schichten erfolgen. Theoretisch könnte sogar eine einzige Person sowohl Chat als auch eingehende telefonische Anfragen und persönliche Beratungen im Lesesaal betreuen. Bei gleichzeitigem Bedarf wäre eine Reihenfolge festzulegen beziehungsweise der Chat mit einer Meldung offline zu stellen, dass der Mitarbeiter gleich zur Verfügung steht. Allerdings ist die simultane Betreuung von drei Kommunikationskanälen eine Herausforderung. Idealer ist es daher, Chat- und Lesesaalschichten zu trennen und zwei Personen damit zu betrauen. Den Erfahrungen in anderen Archiven zufolge sind mehr als zwei Personen für den Chat nicht nötig, wobei die zweite Person selten zum Einsatz kommt. Dies würde bedeuten, dass man die Sprechstunden, so man die für die Beratung im Lesesaal gewählte Form beibehalten möchte, während der angebotenen Chatzeiten doppelt besetzt. Eine solche Entscheidung ist auch von der Inanspruchnahme des Service abhängig. Bei diesem Ansatz müsste der Zugang zum Chat an den jeweiligen Arbeitsplätzen der Mitarbeiter, welche den Chat betreuen, eingerichtet werden. Im Idealfall wäre auf diese Weise eine Umsetzung ohne zusätzliches Personal und mit wenig Kosten möglich. Dennoch setzt diese Option voraus, dass einige Mitarbeiter grundsätzlich bereit sind, während der üblichen Arbeitszeiten ein solches Angebot zu betreuen und dafür ihre anderen Aufgaben bei Bedarf zurückzustellen.

Damit ist ein weiteres Problem hinsichtlich der Implementierung des Chatservice angesprochen. Aktuell können die Nachfrage und die Anzahl der eingehenden Chats kaum

abgeschätzt werden. Die europäischen Archive mit diesbezüglichen Erfahrungen verzeichnen sowohl eine Nachfrage als auch die zunehmende Inanspruchnahme des Dienstes. Dabei wird man im LA BW vorerst sicherlich nicht so weit gehen wie das Schweizerische Bundesarchiv und den Beratungsservice in den Lesesälen in absehbarer Zeit einstellen. Gegebenenfalls wäre zu überlegen, ähnlich dem Gelders Archief, den telefonischen Service einzuschränken. Der Chat wäre somit ein Kommunikationsmedium neben den anderen. Die Erfahrungen zeigen, dass die Betreuung eines Chats mit bestehendem Personal derzeit bei gewissen Prioritätsverschiebungen zu bewältigen ist. Hilfreich ist daher, im LA BW zunächst den aktuellen Zeitbedarf und die Nachfrage für die persönliche Beratung vor Ort zu bestimmen und darauf aufbauend zu entscheiden, inwieweit der Chat parallel betreut werden könnte. Ferner helfen Analysen zur Inanspruchnahme des Internetangebots, Zeitfenster zu bestimmen, zu denen ein Chat möglichst viele Nutzer erreicht. „Online-Sprechstunden“ am Nachmittag, also zu den üblichen Arbeitszeiten, erhalten aber gute Resonanzen und würden auch im Fall des LA BW einen beachtlichen Prozentanteil der Online-Nutzung begleiten.<sup>97</sup>

Zu empfehlen ist daher, vorausgesetzt die grundsätzlichen konzeptionellen Abwägungen fallen positiv aus, eine Pilotphase, in der beispielsweise eine Abteilung den Beratungsservice um einen Chat erweitert. Idealerweise könnte sich ein freiwilliges Team für den Pilot finden.<sup>98</sup> Eine Freeware würde, nach Klärung der rechtlichen Regelungen, vor allem des Datenschutzes, an den Arbeitsplätzen installiert und der Chat zu vorgegebenen Zeiten durch das Team betreut werden. Die am Pilot teilnehmenden Mitarbeiter werden zuvor geschult und können anhand ihrer Erfahrungen Arbeitshilfen entwerfen. In dieser Phase könnte zudem eruiert werden, welcher Auskunftsbedarf auf diesem Wege an die Archivare herangetragen wird und wie die Anfragen bearbeitet werden kön-

---

<sup>97</sup> Insofern muss der Chat nicht zwingend abends angeboten werden. Dies ist eine grundsätzliche strategische Entscheidung des Archivs. Die Erhebung von Daniel Föhle (Stuttgart) in Anhang 2.5 zeigt, dass im Laufe eines Tages die Anzahl der OLF-Seiten, auf die zugegriffen wird, steigt, wobei zwei Höhepunkte zwischen 10 Uhr und 12 Uhr sowie 16 Uhr und 19 Uhr erreicht werden. Würde man in einer Pilotphase die „Online-Sprechstunde“ genau in diese Zeit legen, würden 33,5 % der Seitenzugriffe begleitet. Höher wäre der Anteil mit 36,1 % wenn der Chat in der Zeit zwischen 14 Uhr und 19 Uhr aktiv wäre. Selbst mit einem Angebot zwischen 14 Uhr und 17 Uhr, die Zeit, in der im Hauptstaatsarchiv Stuttgart üblicherweise eine Beratung im Lesesaal am Nachmittag möglich ist, würde man 21 % der Seitennutzungen abdecken können. Würde man die Servicezeiten in Bern, 9 Uhr bis 12 Uhr sowie 13 Uhr bis 15 Uhr, zu Grunde legen, könnten 33 % der Seitenzugriffe erreicht werden. Weitere ähnliche Berechnungen sind denkbar. Die Angaben müssen aber noch für einzelne Abteilungen und deren Online-Findmittel differenziert erhoben werden. Anhaltspunkte zu den Interessenschwerpunkten der Nutzer bietet Müller: Nutzer.

<sup>98</sup> Es ist auch denkbar, ein Team aus Mitarbeitern verschiedener Abteilungen zu bilden. Der Koordinationsbedarf ist dann höher, zumal der Umgang mit inhaltlichen Anfragen geklärt werden muss. Ein Workflow für die Pilotphase findet sich in Anhang 4. Die in der Checkliste in Anhang 3. angegebenen Punkte sind dabei zu beachten.

nen. All diese Aspekte geben notwendigen Aufschluss für den weiteren Auf- und Ausbau des Angebots.

Das LA BW hat momentan sein Online-Angebot hinsichtlich der passiven Beratungsinstrumente nahezu optimal aufgestellt. Die eingeschlagene digitale Strategie hat, wie gewünscht, zu einer größeren Wahrnehmung des LA BW und seiner Bestände geführt. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass die Nutzung im Internet einerseits anonymer wird und eine Vielzahl der Interessierten völlig ohne Archivare ihre Fragen beantworten und gesuchte Informationen oder Unterlagen finden. Aber sie machen auch deutlich, dass Archivare und ihr Fachwissen nach wie vor benötigt werden. Das Internet und die Online-Angebote machen also eine persönliche Beratung nicht überflüssig. Im Gegenteil: Im Sinne der gesetzlichen Aufgaben, die Archivalien zugänglich und nutzbar zu machen und dem eigenen Anspruch der Archive, öffentliche Kompetenzzentren zu sein, welche systemrelevante Aufgaben wahrnehmen, ist ein dialoger digitaler Kommunikationskanal der nächste Schritt. Über diesen Schritt muss nachgedacht werden und er ist mittelfristig notwendig, um den Nutzern die Beratung, welche sie selbstverständlich im Lesesaal erhalten, auch im Internet bieten zu können. Dies gilt umso mehr, wenn man die Pläne hinsichtlich der Gestaltung eines „virtuellen Lesesaals“ betrachtet.

## **6. Fazit: Dem „Scheinriesen“ entgegengehen**

In der Geschichte von Michael Ende über Jim Knopf und Lukas den Lokomotivführer begegnen die beiden auf ihrer Reise in der Wüste dem Scheinriesen Herrn Tur Tur. Dieser erscheint aus der Entfernung als Riese. Kommt er jedoch näher, wird er kleiner und stellt sich bei der persönlichen Begegnung als freundlicher, aber sehr einsamer Herr vor. Dieses Bild kann hinsichtlich des Verhältnisses von Archivaren zu den „neuen“ Möglichkeiten des Internets beziehungsweise Web 2.0 und einer digitalen Beratung via Chat hilfreich sein. Auf den ersten Blick scheinen die geschilderten Möglichkeiten für eine Einführung von „Online-Sprechstunden“ mit einem großen Aufwand organisatorischer, technischer, rechtlicher und besonders personeller Art verbunden zu sein. Nimmt man aber den Mut zusammen und geht auf die Herausforderung zu, stellt sich heraus, dass diese auf ein lösbares Maß schrumpft. Sie bleibt bestehen, doch es gibt Ansätze, diese zu bewältigen und dabei den gegebenen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen. Voraussetzung ist aber, dass Archive beziehungsweise Archivare losgehen.

Diese Arbeit hat die Aufgabe, Wege aufzuzeigen, wie „Online-Sprechstunden“ im „virtuellen Lesesaal“ verwirklicht werden können und welche Möglichkeiten es hierfür gibt. Im Mittelpunkt steht das Beispiel des LA BW. Nachdem geklärt wurde, was eine archi-

vische Nutzerberatung ist und was sie leisten kann, wurden die verschiedenen Beratungsmedien im digitalen Raum aufgezeigt. Die Kommunikation via Chat, gegebenenfalls ergänzt um weitere Funktionen, bietet momentan den besten Weg für eine dialoge digitale Form der Benutzerberatung. Die in Bibliotheken und europäischen Archiven gemachten Erfahrungen mit diesem Medium wurden zusammengefasst. Sie zeigen, dass es möglich und willkommen ist, ein solches Angebot als weitere Beratungsform in das Serviceportfolio zu integrieren. Ausgehend von der aktuellen Situation und Praxis der Benutzerberatung analog wie digital im LA BW wurden Aspekte herausgearbeitet, die bei der Einführung eines Chats beachtet werden müssen. Diese sind in einer Checkliste und einem Workflow zusammengefasst, welche von jedem Archiv als Grundlage verwendet und entsprechend modifiziert werden können.

Die Arbeit zielt damit zwar unmittelbar auf Überlegungen zu den Möglichkeiten dialoger digitaler Beratung und deren Umsetzung. Dennoch werden einige Aspekte genannt, welche ganz grundsätzlich für die Beratung und den Umgang mit Nutzern im Archiv von Bedeutung sind. Die Bestimmung, was unter einer archivischen Beratung zu verstehen ist, dass diese in erster Linie „Hilfe zur Selbsthilfe“ und lediglich kurze erste Informationen leisten soll, dient dazu, sowohl im analogen als auch im digitalen Bereich überhöhten Serviceansprüchen eine Absage zu erteilen und damit die Beratung in den Grenzen des Leistbaren zu halten. Sie macht deutlich, dass ein Archivar der Lotse durch das Archiv, dessen Arbeit und Bestände ist. Die Wege, auf denen diese Beratung ausgeführt wird, sind verschieden und wandeln sich. Mit dem politisch gewollten Anspruch des Zugangs und der Öffnung der Archive und ihrem gewandelten Selbstverständnis, Kompetenzzentrum und Dienstleister zu sein, haben die öffentliche Präsenz und infolgedessen auch die Nutzung im weitesten Sinne zugenommen. Diese Wahrnehmung und Nachfrage gilt es in angemessener Weise zu bedienen. Dabei nimmt die Nutzerbetreuung und -beratung eine Schlüsselrolle ein, egal in welchem Medium sie stattfindet. Die nötigen Kompetenzen, wie Aufgeschlossenheit gegenüber den Nutzern sowie freundliche und fachgerechte Auskunftstätigkeit, sind ebenso unabhängig vom Medium immer Voraussetzung für eine gelungene Beratung und tragen zur positiven Außenwirkung der Archive bei.

Die Ansprüche von Archiven an sich selbst, ihre Verankerung in der Gesellschaft und ihre Wahrnehmung in der Öffentlichkeit werden entscheidend durch die Zugänglichkeit und die Nutzung bestimmt. Der Alltag ist mittlerweile durch das Internet und die Arbeit mit dessen Möglichkeiten geprägt. Ein Archiv kann sich dem nicht verschließen. Mit der zunehmenden digitalen Präsenz steigt daher auch die Forderung, ein Angebot zu

schaffen, das den Beratungsservice aus dem Lesesaal in die Onlineauftritte transportiert. Ein Lotse, wie er derzeit analog im Lesesaal präsent ist, ist momentan im „virtuellen Lesesaal“ lediglich in passiver Weise vertreten. In diesem Sinne soll die Arbeit dazu beitragen, die gehegten Bedenken gegenüber dem Medium Chat zu entkräften, und Wege aufzeigen, wie dieser Service unter Berücksichtigung bestehender Ressourcen eingesetzt werden kann.

Insgesamt ist die „Transformation ins Digitale“ ein stetiger Prozess mit zahlreichen Facetten wie die jüngste Publikation des VdA zum 85. Deutschen Archivtag 2015 in Karlsruhe deutlich macht. Archive sind in diesem Prozess auf unterschiedlichen Stufen angelangt. Schritt für Schritt bauen Archive der verschiedenen Sparten, entsprechend ihren Möglichkeiten, den Anforderungen und Prioritäten, ihre Onlinepräsenz und ihre Angebote aus. Der Aufgabe des Zugangs folgend, wird für jedes Archiv früher oder später die Frage des digitalen dialogen Beratungsservice zu beantworten sein. Momentan ist nicht absehbar, in welcher Weise sich die digitale Welt verändert. Mit Blick auf die künftigen Nutzer ist es dennoch gewünscht, Schritte in Richtung dieser dialogen digitalen Welt zu unternehmen. Ansonsten lassen Archive und Archivare ihre Nutzer als einsame Wanderer in der digitalen Wüste zurück und versäumen es, ihre Kompetenz dort anzubieten, wo diese sie benötigen.



## **Zusammenfassung**

In der Arbeit werden die Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg beleuchtet. Dabei wird geklärt, was eine archivarische Beratung ist und leisten kann. Das Kommunikationsmedium Chat bietet aktuell die beste Möglichkeit, ein dialoges digitales Serviceangebot umzusetzen. Ferner werden Literatur zu und Erfahrungen mit diesem Medium zusammengetragen. Auf dieser Grundlage werden mit Hilfe einer Situationsanalyse der aktuellen Praxis der Nutzerberatung im Landesarchiv Baden-Württemberg Wege aufgezeigt, wie eine „Online-Sprechstunde“ eingerichtet werden kann. Die Aspekte, die dabei zu berücksichtigen sind, sind in einer Checkliste und einem Workflow zusammengefasst, die auch für andere Archive nutzbar sind. Zudem geht es im Rahmen der konzeptionellen Grundüberlegungen um die Relevanz der Nutzerberatung im Allgemeinen sowie den Abbau von Bedenken gegenüber der „neuen“ Kommunikationsform Chat.

## Literatur und Internetquellen

- Albrecht, Rita: Benutzersupport via Chat. Ein Praxis- und Erfahrungsbericht der HeBIS-Verbundzentrale. In: Bibliotheksdienst 46 (2012), S. 416-424.
- Baas, Kathrin: Konzept für ein [sic!] Social Media-Plattform zum Erfahrungsaustausch bei Archivbau-Projekten. Transferarbeit, Marburg 2017.
- Becker, Irmgard; Rehm, Clemens (Hrsg.): Archivrecht für die Praxis. Ein Handbuch, München 2017.
- Becker, Irmgard; Wolf, Christina; Gillner, Bastian; Berger, Andreas; Kram, Benjamin: Real und virtuell. Archivnutzung in der Zukunft. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 219-242.
- Becker, Irmgard; Oertel, Stephanie (Hrsg.): Digitalisierung im Archiv. Neue Wege der Bereitstellung des Archivguts. Beiträge zum 18. Archivwissenschaftlichen Kolloquium der Archivschule Marburg, Marburg 2015 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 60).
- Bickhoff, Nicole (Hrsg.): Archive auf dem Markt? Vermarktung und Verwaltung archivischer Dienstleistungen. Vorträge im Rahmen des 63. Südwestdeutschen Archivtags am 17. Mai 2003 in Ludwigshafen am Rhein, Stuttgart 2004.
- Bischoff, Frank (Hrsg.): Benutzerfreundlich, rationell, standardisiert. Aktuelle Anforderungen an archivische Erschließung und Findmittel. Beiträge zum 11. Archivwissenschaftlichen Kolloquium der Archivschule Marburg, Marburg 2007 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 46).
- Blecher, Jens: Von der Benutzerstatistik zur Benutzersteuerung. In: Landesverband Sachsen im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Ist der Kunde König? Was Benutzer wollen und Archive leisten können. Tagungsband 18. Sächsischer Archivtag in Görlitz, Chemnitz 2012, S. 39-46.
- Breuer, Ina: Qualitative Analyse der digitalen Auskunft an Hochschulbibliotheken. Eine Untersuchung am Beispiel der DigiAuskunft, Köln 2013 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 72). Online unter: [urn:nbn:de:hbz:79pbc-2013121100](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:hbz:79pbc-2013121100), Zugriff vom 28.01.2018.
- Bürgi, Beatrice: Erste Schritte zur virtuellen Beratung. Ein Erfahrungsbericht des Schweizerischen Bundesarchivs. Vortrag auf der Tagung Offene Archive 2.2 am 04.12.2015 in Siegen. Online unter: <https://www.youtube.com/watch?v=PtUtlINLh9k> (Vortrag) und <https://de.slideshare.net/OffeneArchive/pilot-virtuelle-beratung-beatrice-brgi-4122015-siegen> (Folien), Zugriff vom 01.02.2018.
- CH: Pimp my Rakim. Ajaxbasierte Chat-Auskunft. Online unter: <https://bibhann.wordpress.com/2011/03/07/pimp-my-rakim-ajaxbasierte-chat-auskunft/>, Zugriff vom 26.01.2018.
- Chenard, Gaël: Les lecteurs qu'on mérite. In: Comma 2014 (2015) Heft 1-2, S. 195-204. Online unter: <https://doi.org/10.3828/comma.2014.17>, Zugriff vom 31.01.2018.
- Christensen, Anne: Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, Berlin 2008 (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 222). Online unter: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/>, Zugriff vom 22.01.2018.
- de Brouwer, Luud: Chatten op archiefwebsites. Online unter: <http://www.archief20.org/group/chat-tenoparchiefsites>, Zugriff vom 31.01.2018.
- Diener-Staeckling, Antje: Wie entwickle ich eine Social-Media-Strategie für mein Archiv? Oder: Die optimale Kosten-Nutzen-Rechnung. In: Archivar 71 (2018), S. 28-31.
- Diener-Staeckling, Antje: Alles kann, nichts muss. Warum Kommunalarchive die Möglichkeiten der Welt des Web 2.0 kennen und nutzen sollten. In: Archivpflege in Westfalen-Lippe 84 (2016), S. 36-40.
- Dietrich, Barbara; Großardt, Ulrike; Rütjes, Kristin; Wittmann, Kerstin: Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer Auskunft oder „Bitte recherchieren Sie selbst im Google“, Köln 2011 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 61). Online unter: [urn:nbn:de:hbz:832-epub-3676](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:hbz:832-epub-3676), Zugriff vom 24.01.2018.
- Droste, Daniel: Digitaler Lesesaal – Digitale Nutzerberatung? Der Einsatz von Tutorialvideos im Landesarchiv NRW am Beispiel Vera. Transferarbeit, Marburg 2015.
- Duden: Deutsches Universalwörterbuch, Mannheim/Leipzig/Wien/Zürich 6. Auflage 2006.
- Franz, Eckhart; Lux, Thomas: Einführung in die Archivkunde, Darmstadt 9. Auflage 2018.

- Fricke, Thomas; Schludi, Ulrich: Nutzerberatung im Internet. Von der Fragestellung zum Bestand. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 147-255.
- Fricke, Thomas; Keyler, Regina: Das „Bild“ vom „neuen“ Nutzer. In: Holzapfl, Julian (Hrsg.): Lesesaal Internet. Erfahrungen, Ergebnisse und Wünsche auf dem Weg zu einer digitalen Forschungslandschaft archivischer Quellenbestände. Workshop im Rahmen der Reihe ICARUS@work und des EU-Projekts ENArC, München 2004, S. 28-35.
- Friederich, Christine: Benutzung. In: Archivschule Marburg (Hrsg.): Terminologie der Archivwissenschaft, 21. September 2015 (erstellt am 2. Juli 2014). Online unter: <https://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, Zugriff vom 16.01.2018.
- Gillner, Bastian: Offene Archive. Archive, Nutzer und Technologie im Miteinander. In: Archivar 71 (2018), S. 13-21.
- Gillner, Bastian: Archive 2.0. Ein Überblick zu Links und Literatur. Online unter: <http://archive20.hypotheses.org/622>, Zugriff vom 08.02.2018.
- Gillner, Bastian: Mehr als nur Bereitstellung. Proaktiver Nutzerkontakt mittels Sozialer Medien. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 71-86.
- Gillner, Bastian: Archive im digitalen Nutzerkontakt. Virtuelle Lesesäle, soziale Medien und mentale Veränderungszwänge. In: Archivar 66 (2013), S. 406-415.
- Gillner, Bastian: Jenseits der Homepage. Zur archivischen Nutzung von Web 2.0-Anwendungen. Transferarbeit, Marburg 2011.
- Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken. Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken, Berlin 2001 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft 99).
- Glauert, Mario: Archivbenutzung im Digitalen Zeitalter. In: Brandenburgische Archive 33 (2016), S. 3-9.
- Glauert, Mario: Archiv 2.0. Vom Aufbruch der Archive zu ihren Nutzern. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Archive im digitalen Zeitalter. Überlieferung, Erschließung, Präsentation. 79. Archivtag in Regensburg, Fulda 2010, S. 43-54.
- Hauschke, Christian: Die Online-Auskunft der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. In: ProLibris 10 (2005) Heft 4, S. 160-163. Online unter: <urn:nbn:de:bsz:960-opus-4022>, Zugriff vom 29.01.2018.
- Hilpert, Wilhelm; Gillitzer, Bertold; Kuttner, Sven; Schwarz, Stephan: Benutzungsdienste in Bibliotheken. Bestands- und Informationsvermittlung, Berlin/Boston 2014.
- Hochstuhl, Kurt: Kundenorientierung im Archiv. Nutzerbefragung im Hauptstaatsarchiv Stuttgart. In: Archivar 50 (1997), Sp. 449-452.
- Hofmann, Norbert; Molitor, Stephan (Hrsg.): Archivisches Arbeiten im Umbruch. Vorträge des Kolloquiums der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg am 26. und 27. November 2002 im Staatsarchiv Ludwigsburg aus Anlass der Verabschiedung von Herrn Professor Dr. Gerhard Taddey, Stuttgart 2004.
- Holzapfl, Julian (Hrsg.): Lesesaal Internet. Erfahrungen, Ergebnisse und Wünsche auf dem Weg zu einer digitalen Forschungslandschaft archivischer Quellenbestände. Workshop im Rahmen der Reihe ICARUS@work und des EU-Projekts ENArC, München 2004.
- Höötman, Hans-Jürgen: Der Öffentlichkeit verpflichtet. Konzeption der Benutzerbetreuung im Westfälischen Archivamt. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Die Archive am Beginn des 3. Jahrtausends. Archivarbeit zwischen Rationalisierungsdruck und Serviceerwartungen. Referate des 71. Deutschen Archivtages 2000 in Nürnberg, Siegburg 2002, S. 117-128.
- Huser, Karin: Am Publikum orientiert. Möglichkeiten und Grenzen öffentlicher Archive im Bereich Benutzung und Vermittlung. In: Coutaz, Gilbert; Knoch-Mund, Gaby; Toebak, Peter (Hrsg.): Informationswissenschaft. Theorie, Methode und Praxis, Sciences de l'information. Théorie, méthode et pratique. Travaux du/Arbeiten aus dem Master of Advanced Studies in Archival, Library and Information Science 2008-2010, Baden 2012, S. 187-205.

- IFLA (Internationale Vereinigung bibliothekarischer Verbände und Einrichtungen): IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, ohne Ort 2002. Online unter: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-de.pdf>, Zugriff vom 29.01.2018.
- Kathke, Julia: Lesesaal. In: Archivschule Marburg (Hrsg.): Terminologie der Archivwissenschaft, 21. September 2015 (erstellt am 2. Juli 2014). Online unter: <https://www.archivschule.de/uploads/Forschung/ArchivwissenschaftlicheTerminologie/Terminologie.html>, Zugriff vom 16.01.2018.
- Kemper, Joachim: „Anfragen“ über Soziale Medien, Blogposts, Chats, Twitter & Co? Aspekte einer virtuellen Nutzerberatung im Web 2.0. In: Archivar 69 (2016), S. 224-227.
- Kemper, Joachim: Archiv- und Arbeitsorganisation 2.0. Der Versuch einer Annäherung in einem kleinen Archiv. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 99-107.
- Kienle, Verena: Gut vorbereitet ins Archiv. Benutzerorientierte Angebote in archivischen Internetpräsentationen. In: Archivar 56 (2003), S. 249-250.
- Kießling, Rickmer; Tiemann, Katharina: Benutzung von Archivalien. In: Reimann, Norbert (Hrsg.): Praktische Archivkunde. Ein Leitfaden für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste Fachrichtung Archiv, Münster 3. Auflage 2014, S. 243-265.
- Klostermann, Jürgen: Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden, Köln 2007 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 52). Online unter: <http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/aw/fh-koeln/Band052.pdf>, Zugriff vom 24.01.2018.
- Krauss, Gesa; Leibing, Isabell: Fragen Sie uns online! Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz. Projektarbeit, Konstanz 2005. Online unter: <https://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/4354/Projektbericht.pdf?sequence=1>, Zugriff vom 22.01.2018.
- Kretzschmar, Robert (Hrsg.): Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel, Stuttgart 2010.
- Kretzschmar, Robert: Das Landesarchiv Baden-Württemberg in der digitalen Welt. Einführung und Textabdruck. In: Archivar 61 (2008), S. 14-19. Online unter: [https://www.landesar-chiv-bw.de/sixcms/media.php/120/43034/Digistrategie\\_labw2007\\_web.pdf](https://www.landesar-chiv-bw.de/sixcms/media.php/120/43034/Digistrategie_labw2007_web.pdf), Zugriff vom 21.01.2018.
- Kurth-Bürgi, Beatrice; Majoleth, Marco: Die Online-Beratung des Schweizerischen Bundesarchivs. Erste Schritte in Richtung „virtueller Lesesaal“. In: Archivar 69 (2016), S. 228-230.
- Landesarchiv Baden-Württemberg: Aufgaben und Dienstleistungen. Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/web/46240>, Zugriff vom 14.01.2018.
- Landesarchiv Baden-Württemberg: Jahresberichte. Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/web/46744>, Zugriff vom 26.01.2018.
- Landesarchiv Baden-Württemberg: Nutzung. Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/web/46243>, Zugriff vom 15.01.2018.
- Landesarchiv Baden-Württemberg: Suchanleitung. Hinweise zur Recherche im Online-Findmittel-System des Landesarchivs. Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/web/60705>, Zugriff vom 19.02.2018.
- Landesarchiv Baden-Württemberg: Unser Selbstverständnis. Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/web/46230>, Zugriff vom 14.01.2018.
- Landesarchiv Nordrhein-Westfalen: Oft gefragt. Online unter: [http://www.archive.nrw.de/lav/informationen\\_fuer\\_benutzer/oft\\_gefragt/index.php](http://www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/oft_gefragt/index.php), Zugriff vom 15.01.2018.
- Landesarchivbenutzungsordnung – LArchBO Verordnung der Landesregierung über die Benutzung des Landesarchivs Baden-Württemberg vom 10. April 2006 auf Grund von § 6 Absatz 6 Satz 4 des Landesarchivgesetzes vom 27. Juli 1987 (GBl. S. 230), geändert durch Gesetz vom 12. März 1990 (GBl. S. 89) und vom 1. Juli 2004 (GBl. S. 469). Online unter: <https://www.landesar-chiv-bw.de/sixcms/media.php/120/46028/Landesarchivbenutzungsordnung.pdf>, Zugriff vom 24.01.2018.
- Landesarchivgebührenordnung – LArchGebO Verordnung des Wissenschaftsministeriums über die Gebühren des Landesarchivs vom 16. Februar 2012 auf Grund von § 4 Absatz 2 des Landesgebührengesetzes vom 14. Dezember 2004 (GBl. S. 895). Online unter:

- [https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/49508/LArchGebO\\_bw\\_gbl\\_2012\\_0128\\_0130\\_p.pdf](https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/49508/LArchGebO_bw_gbl_2012_0128_0130_p.pdf), Zugriff vom 24.01.2018.
- Landesarchivgesetz – LArchG Gesetz über die Pflege und Nutzung von Archivgut vom 27. Juli 1987 (GBl. S. 230), geändert durch Gesetz vom 12. März 1990 (GBl. S. 89) und vom 1. Juli 2004 (GBl. S. 503). Online unter: <https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/LArchG.pdf>, Zugriff vom 24.01.2018.
- Landesverband Sachsen im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Archive als Dienstleister. Anspruch und Wirklichkeit. Tagungsband 12. Sächsischer Archivtag in Plauen, Leipzig 2016.
- Landesverband Sachsen im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Auf dem Weg zum virtuellen Lesesaal. Archive im Spannungsbogen zwischen Möglichem und Machbarem. Tagungsband 20. Sächsischer Archivtag in Zwickau, Chemnitz 2014.
- Landesverband Sachsen im Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Ist der Kunde König? Was Benutzer wollen und Archive leisten können. Tagungsband 18. Sächsischer Archivtag in Görlitz, Chemnitz 2012.
- Leiß, Caroline: Videotelefonieren Sie mit uns! Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. In: Bibliotheksforum Bayern 7 (2013), S. 103-107. Online unter: [https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2013-2/PDF-Einzelbeitr%C3%A4ge/BFB\\_0213\\_07\\_Leiss\\_V04.pdf](https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2013-2/PDF-Einzelbeitr%C3%A4ge/BFB_0213_07_Leiss_V04.pdf), Zugriff vom 07.03.2018.
- Lesesaalordnung des Landesarchivs Baden-Württemberg gemäß § 5 Absatz 1 der Verordnung der Landesregierung über die Benutzung des Landesarchivs Baden-Württemberg (Landesarchivbenutzungsordnung – LArchBO) vom 10. April 2006 (GBl. S. 110), Stand 01.12.2016. Online unter: [https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/46040/Lesesaalordnung\\_g%FCltig%20ab%201.12.2016.pdf](https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/46040/Lesesaalordnung_g%FCltig%20ab%201.12.2016.pdf), Zugriff vom 24.01.2018.
- Maier, Gerald; Rehm, Clemens; Kathke, Julia: Nutzung digital. Konzepte, Angebote und Perspektiven eines „virtuellen Lesesaals“ im Landesarchiv Baden-Württemberg. In: Archivar 69 (2016), S. 237-247.
- Maier, Gerald: Archive als Informationsdienstleister in der digitalen Welt. Bestandsaufnahme und Perspektiven am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg. In: Kretzschmar, Robert (Hrsg.): Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel, Stuttgart 2010, S. 247-312.
- Maier, Gerald; Fritz, Thomas (Hrsg.): Archivische Informationssysteme in der digitalen Welt. Aktuelle Entwicklungen und Perspektiven, Stuttgart 2010.
- Majoleth, Marco: Online-Beratung im Schweizerischen Bundesarchiv. Strategie 2016–2020. Öffentliche digitale Informationsinfrastruktur. Vortrag auf dem 77. Südwestdeutschen Archivtag am 23. Juni 2017 in Bretten. Online unter: <https://www.youtube.com/watch?v=owNkzIT8jAk>, Zugriff vom 01.02.2018.
- Mätzel, Karoline: Chatbots in wissenschaftlichen Bibliotheken. Bachelorarbeit, Hannover 2014. Online unter: [https://serwiss.bib.hs-hannover.de/files/400/Bachelorarbeit\\_Maetzel.pdf](https://serwiss.bib.hs-hannover.de/files/400/Bachelorarbeit_Maetzel.pdf), Zugriff vom 22.01.2018.
- Matzke, Julia: Der Lesesaal des 21. Jahrhunderts auf dem Prüfstand. Eine Studie am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg. In: Hirsch, Volker (Hrsg.): Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. Wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg, Marburg 2001 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 52), S. 89-122. Online unter: [https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/49541/Lesesaal\\_21Jahrhundert.29263.pdf](https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/49541/Lesesaal_21Jahrhundert.29263.pdf), Zugriff vom 02.02.2018.
- Menne-Haritz, Angelika: Schlüsselbegriffe der Archivterminologie. Lehrmaterialien für das Fach Archivwissenschaft. Marburg Nachdruck der 3. Auflage 2011 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 20).
- Mibew Messenger: Homepage. Online unter: <https://mibew.org/>, Zugriff vom 24.01.2018.
- Motz, Dominik: Pertinenz durch die Hintertür? Online-Rechercheguides als Instrumente der Nutzerberatung im Landesarchiv Hessen. Transferarbeit, Marburg 2017.
- Müllenbruck, Stefan: Online-Auskunft mittels Chat. Erfahrungen und Perspektiven. In: Medizin-Bibliothek-Information 2 (2002), S. 13-14. Online unter: <http://docplayer.org/6110835-Medizin-bibliothek-information.html>, Zugriff vom 20.02.2018.
- Müllenbruck, Stefan: „Sind Sie ein Mensch?“ Auskunft per Chat an der UB Trier. In: BuB 53 (2001), S. 216-218.

- Müller, Peter: Was erwarten die Nutzer von den Archiven heute? Ergebnisse einer Analyse der Zugriffsstatistik für das Internetangebot des Landesarchivs Baden-Württemberg. In: Kretzschmar, Robert (Hrsg.): Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel, Stuttgart 2010, S. 325-355.
- Nagelkerke, Ilse; van der Ploeg, Michiel: Who's afraid of social media? The online communication strategy of the Gelders Archief. In: Archivpflege in Westfalen-Lippe 84 (2016), S. 16-20.
- Neanderthal-Museum: Das Museum per WhatsApp erreichen. Online unter: <https://www.neanderthal.de/de/Pressemitteilungen/das-museum-per-whats-app-erreichen.html>, Zugriff vom 19.01.2018.
- Niehäuser, Sören: Behörden und Innovation. Eine praxisorientierte Untersuchung am Beispiel der Einführung der Dienstleistung „Nutzerauskunft per Chat“ an Hochschulbibliotheken, Münster 2005. Online unter: [http://eprints.rclis.org/6857/1/Thesis\\_Chat\\_and\\_Electronic\\_Reference\\_Soeren\\_Niehaeuser.pdf](http://eprints.rclis.org/6857/1/Thesis_Chat_and_Electronic_Reference_Soeren_Niehaeuser.pdf), Zugriff vom 29.01.2018.
- Orme, Jenny: Fancy a chat? Online unter: <http://blog.nationalarchives.gov.uk/blog/fancy-a-chat/>, Zugriff vom 02.02.2018.
- Plassmann, Max: Archiv 3.0? Langfristige Perspektiven digitaler Benutzung. In: Archivar 69 (2016), S. 219-223.
- Plassmann, Max: Lesesaal abschaffen oder erweitern? Perspektiven der Nutzung im digitalen Zeitalter. In: Stumpf, Marcus; Tiemann, Katharina (Hrsg.): „Im (virtuellen) Lesesaal ist für Sie ein Platz reserviert...“. Archivbenutzung heute, Perspektiven für morgen. Beiträge des 21. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Kassel vom 14.-16. November 2012, Münster 2013, S. 7-19.
- Rabeneck, Tanja: HeBIS ist wieder im Chat. In: HeBIScocktail Ausgabe 1 2015. Online unter: [https://www.hebis.de/de/1cocktail/cocktail\\_detail.php?we\\_editObject\\_ID=10221](https://www.hebis.de/de/1cocktail/cocktail_detail.php?we_editObject_ID=10221), Zugriff vom 26.01.2018.
- Radford, Marie; Kern, Kathleen: A multiple-case investigation of the discontinuation of nine chat reference services. In: Library & Information Science Research 28 (2006), S. 521-547. Online unter: <https://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/downloadSuppFile/438/111>, Zugriff vom 21.01.2018.
- Rehm, Clemens: Kundenorientierung. Modewort oder Wesensmerkmal der Archive. Zu Transparenz und Partizipation bei der archivischen Überlieferungsbildung. In: Schadek, Hans (Hrsg.): Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung. Vorträge des 61. Südwestdeutschen Archivtags am 26. Mai 2001 in Schaffhausen, Stuttgart 2002, S. 17-27.
- Reimann, Norbert: Benutzung in Archiven. Alte Zöpfe, neue Herausforderungen. Eine kritische Betrachtung. In: Stumpf, Marcus; Tiemann, Katharina (Hrsg.): Aufbruch ins digitale Zeitalter. Kommunalarchive zwischen Vorfeldarbeit und Nutzerorientierung. Referate des 15. und 16. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Fulda (7.-11.11.2006) und Magdeburg (12.-14.11.2007), Münster 2008, S. 37-42.
- Reinhardt, Christian: Die Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs. Ergebnisse und erste Maßnahmen. In: Archivnachrichten aus Hessen 17 (2017), S. 37-41.
- Riedel, Julia: Online-Angebote von Archiven. Auswertung einer Nutzerbefragung. In: Archivar 66 (2013), S. 51-53.
- Rösch, Hermann: Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement. Vortrag, Seoul 2006. Online unter: [https://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](https://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf), Zugriff vom 22.01.2018.
- Rösch, Hermann: Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. Vortrag, Berlin 2003. Online unter: <https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>, Zugriff vom 22.01.2018.
- RUSA Board: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, ohne Ort 2013. Online unter: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>, Zugriff vom 29.01.2018.
- Sander, Klaus: Allgemeine Definitionen von Beratung. In: Sander, Klaus: Personenzentrierte Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis, Köln 1999, S. 20-26. Online unter: <https://www.gwg-ev.org/sites/default/files/GPB-2003-1-Sander.pdf>, Zugriff vom 24.01.2018.

- Sandner, Peter: „Virtueller Lesesaal“. Originär archivspezifische Anforderungen an einen virtuellen Nutzungsbereich. In: VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 37-45.
- Sattelmacher, Anja; Taschwer, Klaus: Berichte aus der Benutzerperspektive. In: Archivar 66 (2013), S. 444-446.
- Schadek, Hans (Hrsg.): Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung. Vorträge des 61. Südwestdeutschen Archivtags am 26. Mai 2001 in Schaffhausen, Stuttgart 2002.
- Scholten, Friederike: Nutzen und Nachteil der Archivarbeit für die historische Forschung. In: Archivpflege in Westfalen-Lippe 84 (2016), S. 6-10.
- Schoppenhauer, Julian: Tagungsbericht. Das Archiv in der Region. Praxis, Strukturen, Perspektiven Neustadt am Rübenberge 19.10.2017. Online unter: <http://hsozkult.geschich-te.hu-berlin.de/tagungsberichte/id=7506>, Zugriff vom 19.01.2018.
- Schwarz, Christoph: Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken. Diplomarbeit, Darmstadt 2007. Online unter: <http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2008-/6625/>, Zugriff vom 22.01.2018.
- Seidu, Nadine: Mittendrin statt nur dabei. Twitter als Social Media Marketinginstrument für das Archivportal-D. In: Archivar 69 (2016), S. 231-233.
- Stabenau, Edlef: Online-Auskunft in deutschen Bibliotheken. Online unter: <http://www.bibliothek.de/online-auskunft-in-deutschen-bibliotheken/>, Zugriff vom 08.01.2018.
- Stadtarchiv Dortmund: FAQ - häufig gestellte Fragen. Online unter: [http://www.archive.nrw.de/kommunalarchive/kommunalarchive\\_a-d/d/Dortmund/Service/FAQ/index.php](http://www.archive.nrw.de/kommunalarchive/kommunalarchive_a-d/d/Dortmund/Service/FAQ/index.php), Zugriff vom 15.01.2018.
- Stumpf, Marcus; Tiemann, Katharina (Hrsg.): „Im (virtuellen) Lesesaal ist für Sie ein Platz reserviert...“. Archivbenutzung heute, Perspektiven für morgen. Beiträge des 21. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Kassel vom 14.-16. November 2012, Münster 2013. Online unter: [https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA\\_27.pdf](https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA_27.pdf), Zugriff vom 02.02.2018.
- Stumpf, Marcus; Tiemann, Katharina (Hrsg.): Kommunalarchive und Internet. Beiträge des 17. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Halle vom 10.-12. November 2008, Münster 2009. Online unter: [https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA\\_22.pdf](https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA_22.pdf), Zugriff vom 05.02.2018.
- Stumpf, Marcus; Tiemann, Katharina (Hrsg.): Aufbruch ins digitale Zeitalter. Kommunalarchive zwischen Vorfeldarbeit und Nutzerorientierung. Referate des 15. und 16. Fortbildungsseminars der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK) in Fulda (7.-11.11.2006) und Magdeburg (12.-14.11.2007), Münster 2008. Online unter: [https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA\\_21.pdf](https://www.lwl.org/waa-download/publikationen/TUA_21.pdf), Zugriff vom 02.02.2018.
- Tripp, Sebastian: Chats – Foren – FAQs. Überlegungen zur Online-Nutzerberatung im Hessischen Landesarchiv. Transferarbeit, Marburg 2017.
- UB TU Berlin (Technische Universität Berlin Universitätsbibliothek): Datenschutzerklärungen. Online unter: <http://www.ub.tu-berlin.de/datenschutz/#c51707>, Zugriff vom 07.02.2018.
- Uhde, Karsten: Ist die schöne neue Benutzerwelt wirklich schön? Vortrag auf dem 86. Deutschen Archivtag in Koblenz 2016. Unveröffentlichtes Vortragsmanuskript, Publikation im Tagungsband.
- Uhde, Karsten: Benutzerführung im Internet. In: Archiv-Nachrichten Niedersachsen 11 (2007), S. 77-84.
- Unger, Stefanie (Hrsg.): Archive und ihre Nutzer. Archive als moderne Dienstleister. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 2004 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 39).
- van der Ven, Christian: Getting personal. Shifting from traditional to digital services without losing our human (inter)face. In: arbido 30 (2015) Heft 4, S. 31-32. Online unter: [http://arbido.ch/assets/files/arbido\\_4\\_2015\\_low.pdf](http://arbido.ch/assets/files/arbido_4_2015_low.pdf), Zugriff vom 07.03.2018.
- van der Ven, Christian: Chatten met het BHIC. Evaluatie februari t/m juni, Stand 10. August 2010. Online unter: <https://app.box.com/s/6qo049ren3>, Zugriff vom 31.01.2018.
- van der Ven, Christian: Tussentijdse evaluatie chatpilot BHIC, Stand 25. November 2009. Online unter: <https://app.box.com/s/jbknlds1jc>, Zugriff vom 31.01.2018.

- van Kan, Fred: Vollständige Online-Dienste. Möglichkeiten und Unmöglichkeiten. In: Archivar 71 (2018), S. 25-27. Vortrag auf der Tagung Offene Archive 2.3 am 19.06.2017 in Duisburg. Online unter: <https://www.youtube.com/watch?v=r5XXC9m7QD8>, Zugriff vom 01.02.2018.
- VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Transformation ins Digitale. 85. Deutscher Archivtag in Karlsruhe, Fulda 2017.
- VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016.
- VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Archive im digitalen Zeitalter. Überlieferung, Erschließung, Präsentation. 79. Archivtag in Regensburg, Fulda 2010.
- VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V. (Hrsg.): Die Archive am Beginn des 3. Jahrtausends. Archivarbeit zwischen Rationalisierungsdruck und Serviceerwartungen. Referate des 71. Deutschen Archivtages 2000 in Nürnberg, Siegburg 2002.
- Vogeler, Georg: Was ist ein digitaler Archivbesuch? Überlegungen zur Webstatistik für Archivare. In: Holzapfl, Julian (Hrsg.): Lesesaal Internet. Erfahrungen, Ergebnisse und Wünsche auf dem Weg zu einer digitalen Forschungslandschaft archivischer Quellenbestände. Workshop im Rahmen der Reihe ICARUS@work und des EU-Projekts ENArC, München 2004, S. 36-44.
- Volkmar, Christoph: Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel. Transferarbeit, Marburg 2008. Online unter: [https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/42329/Transferarbeit\\_Volkmar.pdf](https://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/120/42329/Transferarbeit_Volkmar.pdf), Zugriff vom 22.01.2018.
- VSA-Vorstand (Hrsg.): Konzept und Anforderungskatalog virtueller Lesesaal, ohne Ort 2015. Online unter: [http://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2016/04/Konzept\\_und\\_Anforderungskatalog\\_Virtueller\\_Lesesaal.pdf](http://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2016/04/Konzept_und_Anforderungskatalog_Virtueller_Lesesaal.pdf), Zugriff vom 24.01.2018.
- Weber, Hartmut: Der willkommene Benutzer. Förderung des Zugangs zu Archivgut als professionelle Zielvorstellung. In: Archivar 54 (2001), S. 291-296.



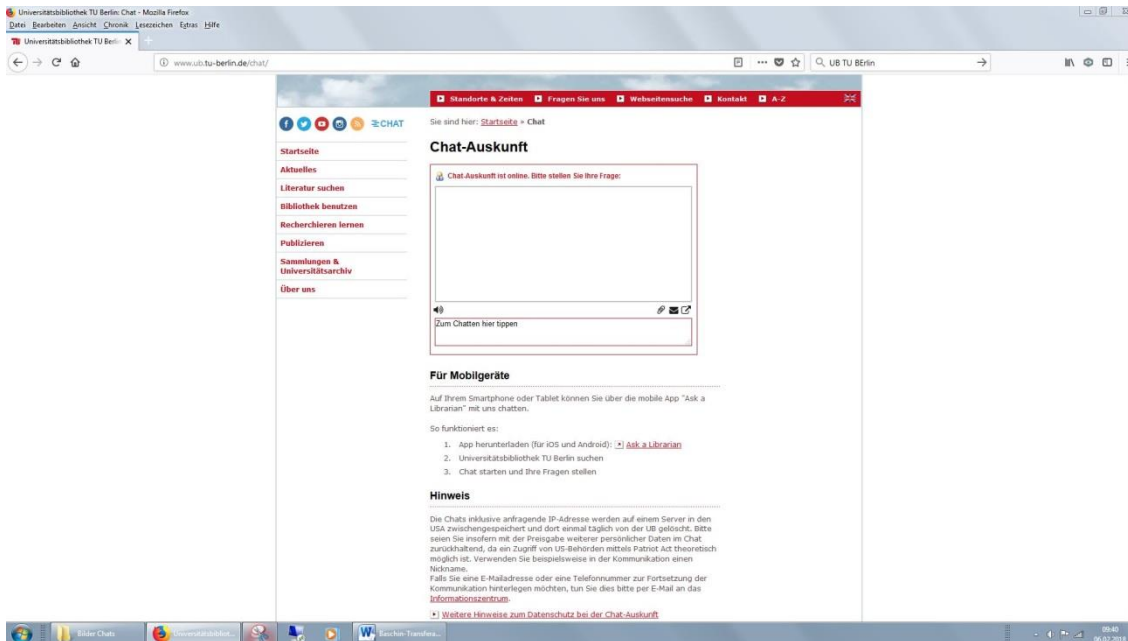
## Anhang

### 1. Liste der angefragten Bibliotheken und Archive

<b>Bibliothek</b>	<b>Chat seit</b>	<b>Servicezeiten</b>
Bibliothek der Hochschule Hannover	2004	Mo-Do 8-18 Uhr, Fr 8-16 Uhr
UB Bamberg	2010	Mo-Fr 9-16 Uhr
UB Bielefeld	2004	Mo-Fr 9-16 Uhr
UB der Helmut Schmidt Universität Hamburg	2003	Mo-Fr 9-18 Uhr, Samstag 10-14 Uhr
UB Dortmund	2001	Mo-Fr 9-15 Uhr, bald keine garantierten Chatzeiten mehr infolge neuer Software
UB Düsseldorf	2005	Mo-Fr 9-20 Uhr
UB Freiburg	2006	Mo-Fr 9-17 Uhr
UB Leipzig	2012	Mo-Fr 10-16 Uhr
UB Mannheim	2013	Mo-Fr 10-18 Uhr
UB Paderborn	2005	Mo-Do 8-19 Uhr, Fr 8-15.30 Uhr
UB Trier	2000	Mo-Fr 9-20 Uhr
UB TU Berlin	2015	Mo-Fr 9-16 Uhr
BIS Oldenburg	2002-2006	
HeBIS-Verbund	2001-2016	
KIS Konstanz	2006 für etwa ein Jahr	
SLUB Dresden	2004-2007	
UB Bochum	2004-2017	Chatbot
UB TU Hamburg-Harburg	2001-2008	
UB Wuppertal	2001/2002 eingestellt nach 2005	
ULB Münster	2003-2006	
<b>Archiv</b>	<b>Chat seit</b>	<b>Servicezeiten</b>
Gelders Archief	2015	Mo-Do 13-16 Uhr, ab März 2018 auch Fr
The National Archives UK	2012	Di-Sa 9-17 Uhr
Brabants Historisch Informatie Centrum	2009	Mo-Fr 13-16 Uhr und 19-22 Uhr
Regionaal Archief Tilburg	2010	Mo-Fr 19-22 Uhr
Schweizerisches Bundesarchiv Bern	2015	Di-Do 9-12 Uhr und 13-15 Uhr

## 2. Screenshots

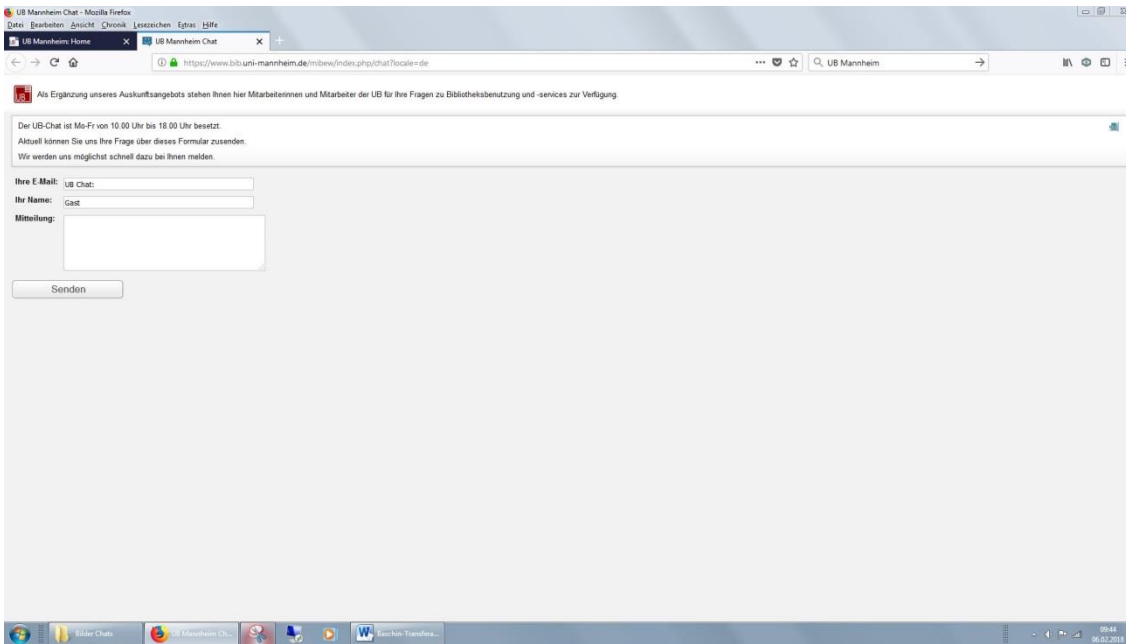
### 2.1 Chatfunktionen von Universitätsbibliotheken



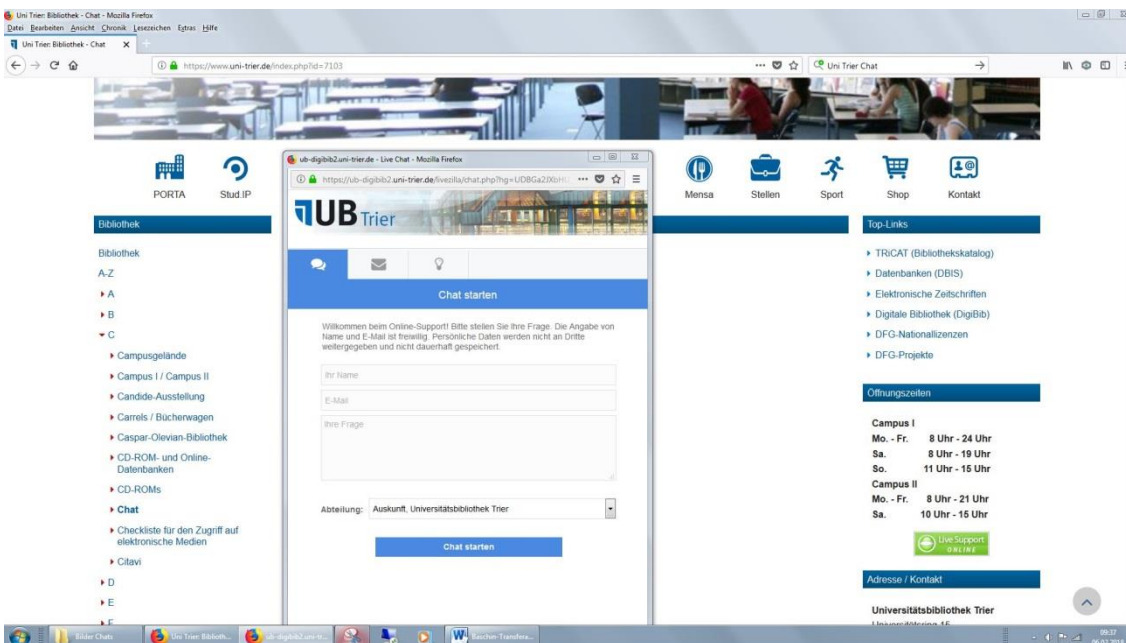
Screenshot der Chatauskunft der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin vom 06.02.2018.



Screenshot der Homepage der Universitätsbibliothek Mannheim mit Hinweis auf das Chatangebot vom 06.02.2018.

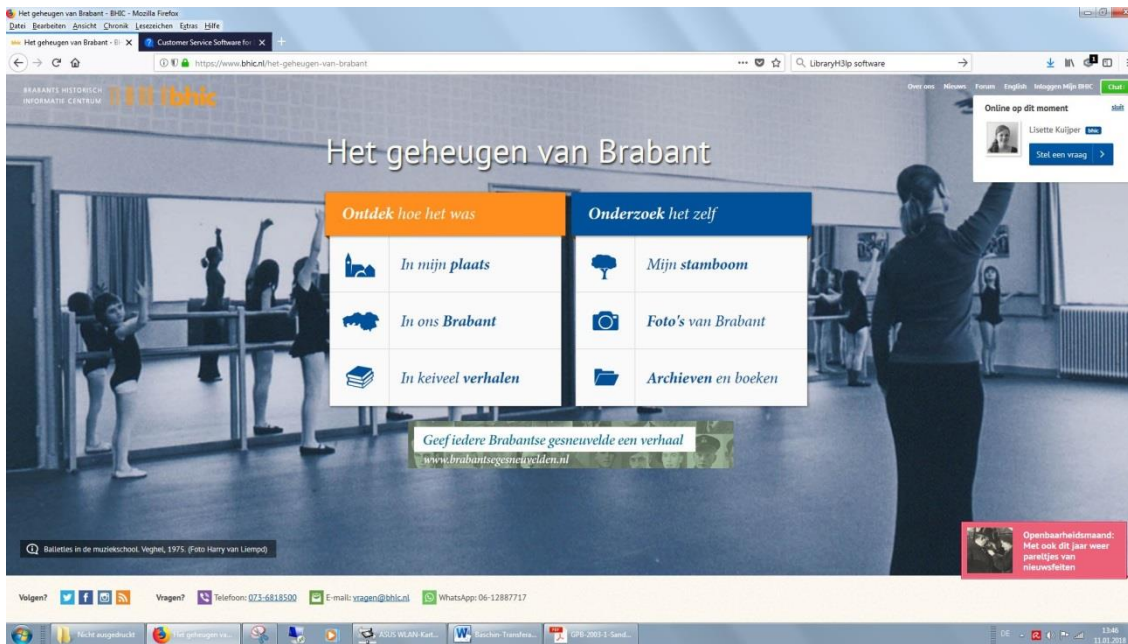


Screenshot des Chatangebots der Universitätsbibliothek Mannheim im Offlinemodus vom 06.02.2018.

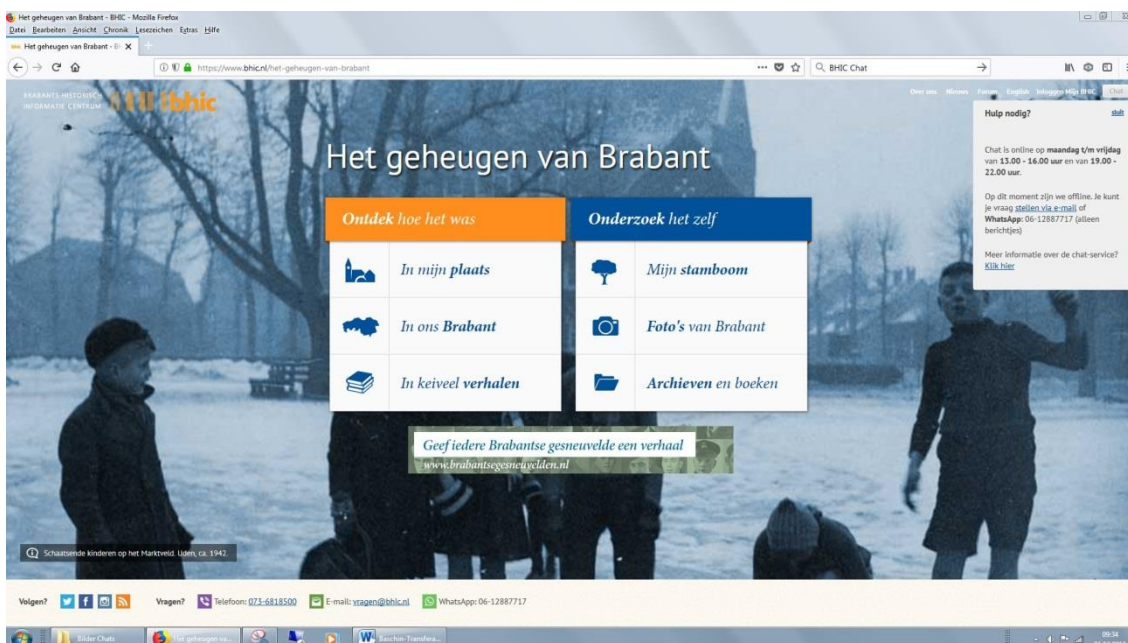


Screenshot des geöffneten Chatangebots der Universitätsbibliothek Trier vom 06.02.2018.

## 2.2 Chatfunktion des Brabants Historisch Informatie Centrum

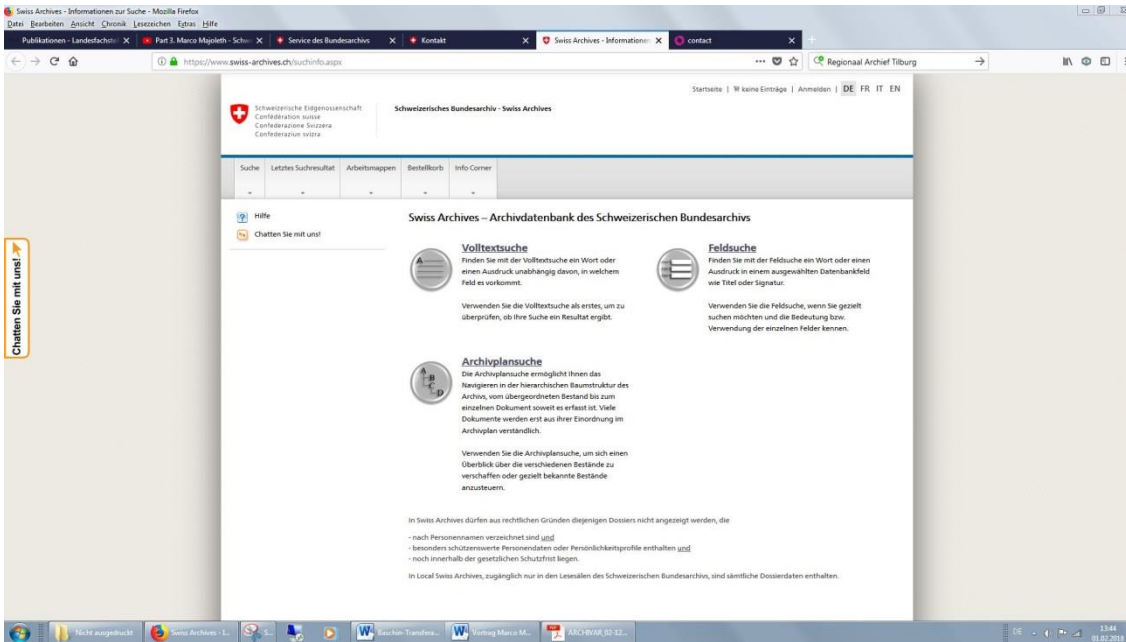


Screenshot aktives Chatangebot vom 11.01.2018.



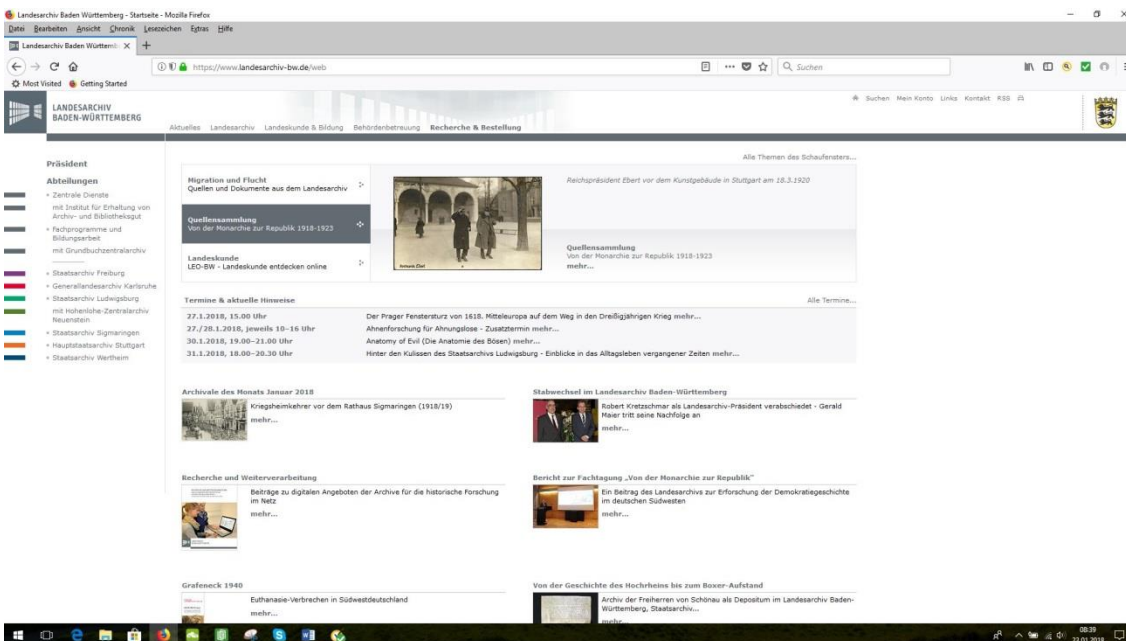
Screenshot Chat im Offlinemodus vom 06.02.2018.

## 2.3 Chatfunktion des Schweizerischen Bundesarchivs Bern

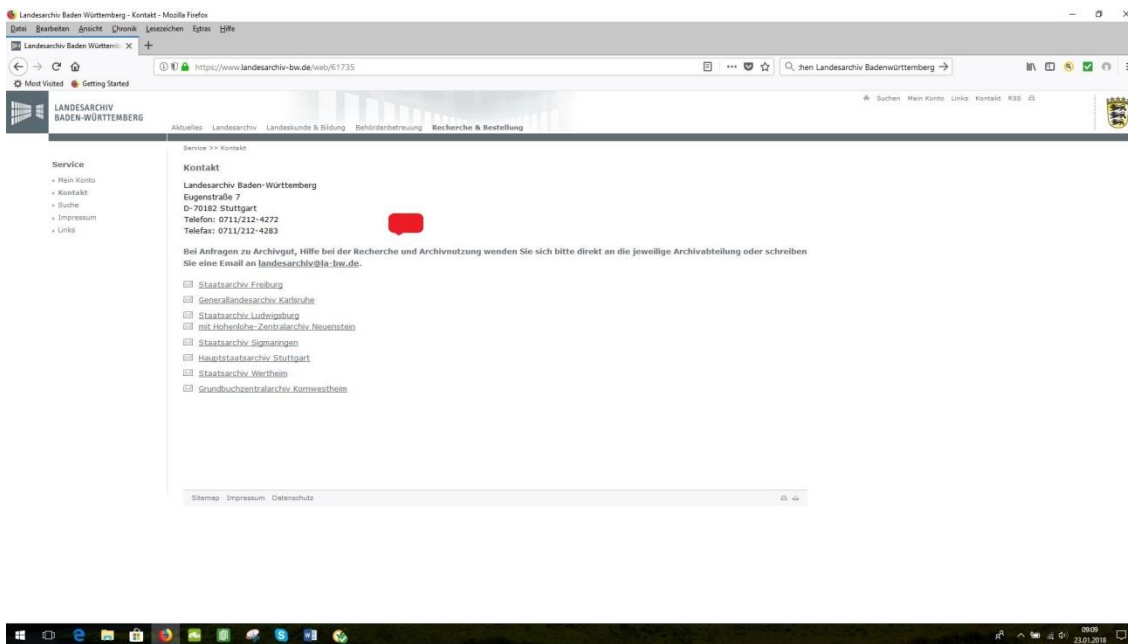


Screenshot der Webseite mit Hinweis auf das Chatangebot vom 01.02.2018.

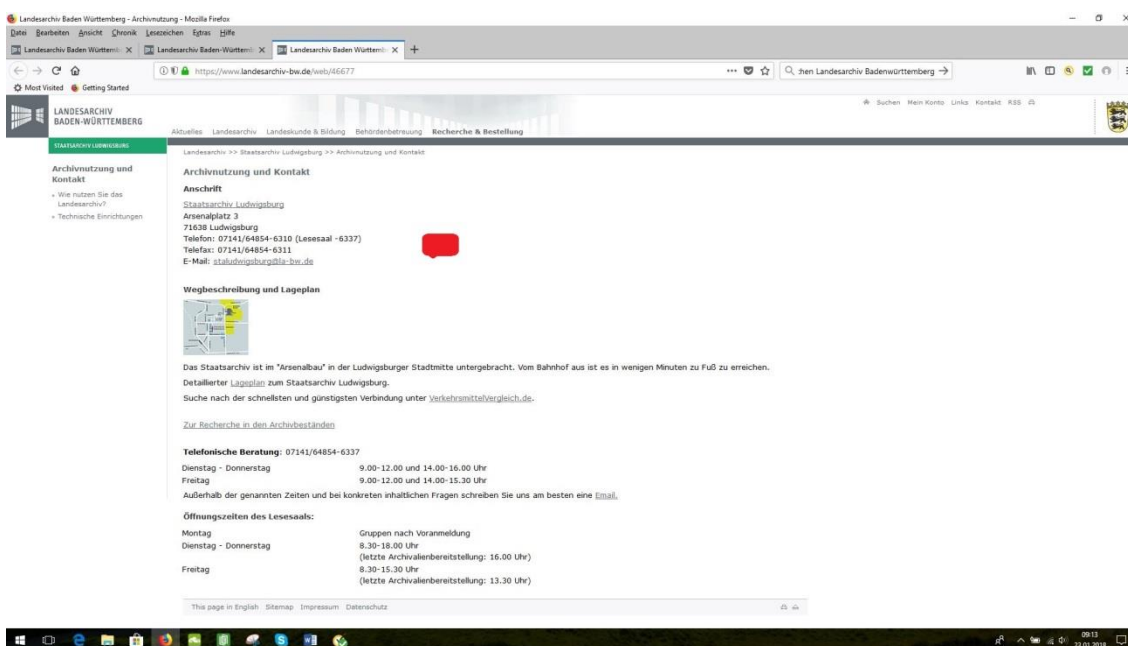
## 2.4 Online-Angebot des Landesarchivs Baden-Württemberg



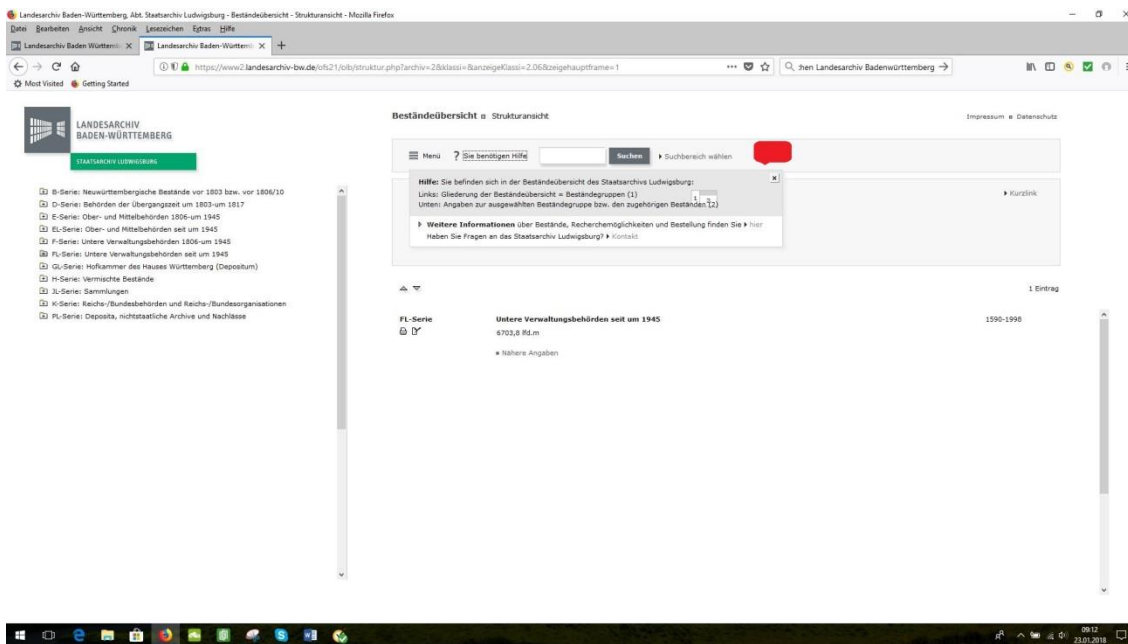
Screenshot Startseite des Landesarchivs Baden-Württemberg vom 23.01.2018.



Screenshot des „Reiters“ Kontakt des Landesarchivs Baden-Württemberg vom 23.01.2018.

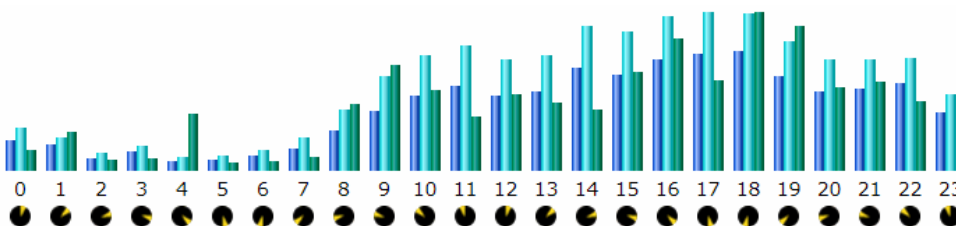


Screenshot des „Reiters“ Archivnutzung und Kontakt für das Staatsarchiv Ludwigsburg vom 23.01.2018.



Screenshot eines Online-Findmittels mit dem Hinweis auf weitere Hilfe vom 23.01.2018.

## 2.5 Zeitliche Nutzung der Online-Findmittelangebote



Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes	Stunden (Serverzeit)	Seiten	Zugriffe	Bytes
00	43.256	59.915	8.46 GB	12	105.624	158.058	32.04 GB
01	34.814	44.964	15.49 GB	13	109.441	160.841	28.27 GB
02	17.174	24.389	3.91 GB	14	145.141	203.224	25.47 GB
03	26.262	32.468	4.69 GB	15	134.741	196.234	41.33 GB
04	13.798	17.663	23.61 GB	16	157.393	218.420	55.81 GB
05	15.780	20.737	3.13 GB	17	163.626	222.510	37.80 GB
06	20.659	28.882	3.77 GB	18	169.495	221.173	66.12 GB
07	31.202	45.059	5.59 GB	19	133.044	180.762	60.85 GB
08	56.077	85.639	27.62 GB	20	111.458	156.763	35.21 GB
09	86.463	135.540	44.17 GB	21	116.030	158.047	37.02 GB
10	103.964	161.524	33.45 GB	22	125.466	160.139	29.32 GB
11	120.044	176.740	22.16 GB	23	83.320	108.478	18.92 GB

Online-Findmittelnutzung im Landesarchiv Baden-Württemberg nach Uhrzeit. Autor: Daniel Föhle (Stuttgart), Erhebung 1. bis 16. Februar 2018. Ich danke herzlich für die Erlaubnis zur Verwendung des Bildes.

### 3. Checkliste<sup>99</sup>

<b>1. Konzept</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle der Nutzerberatung allgemein</li> <li>• Situationsanalyse (Bedarf und Ressourcen)</li> <li>• Notwendigkeit und Möglichkeit von Investitionen</li> <li>• Mehrwert eines weiteren Kommunikationskanals oder Verbesserung bestehender Zugangsmöglichkeiten</li> <li>• Erstellen eines Gesamtkonzepts der Aufgabe Nutzung/Zugang</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskunftsrichtlinien allgemein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhaltenskodex, Kompetenzen</li> <li>• Anforderungen an eine Beratung/Ziele</li> <li>• Abläufe</li> <li>• Antwortgrundsätze (Umfang, Dauer)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgabe des Angebots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle des neuen Angebots</li> <li>• Funktionen des neuen Angebots</li> <li>• Prüfung in Frage kommender Medien</li> <li>• Eignung des Mediums für Ziele</li> <li>• Eigenschaften (Anlaufstelle, technische Hilfe, inhaltliche Hilfe, kurze Hilfen)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe des Angebots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uneingeschränkte oder beschränkte (Anmeldung) Nutzung</li> <li>• berufliche Nutzer (eher tagsüber) oder „Hobbynutzer“ (eher abends)</li> <li>• Proaktives Angebot bei Inaktivität der Nutzer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenschaften des Angebots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Name</li> <li>• Laufzeit</li> <li>• Verantwortlichkeiten, Organisationsteam</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotphase</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation (vgl. Anhang 4. Workflow)</li> <li>• Analyse der Zugriffe auf Onlineangebote/Nutzerverhalten</li> <li>• Test verschiedener Zeiten, Festlegung von Servicezeiten</li> <li>• Testpartner/Freiwilligkeit</li> <li>• Zeitrahmen</li> <li>• Name des Angebots</li> <li>• Werbung</li> </ul>
<b>2. Rechtliche Vorgaben</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz/Vertraulichkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation/Anonymität des Nutzers</li> <li>• Identifikation/Anonymität des Archivars</li> <li>• Datenschutzbelehrung</li> <li>• Speicherung der Protokolle</li> <li>• Anforderungen an den Serviceanbieter (deutscher oder ausländischer Host)</li> <li>• Rücksprache mit Datenschutzbeauftragtem</li> </ul>

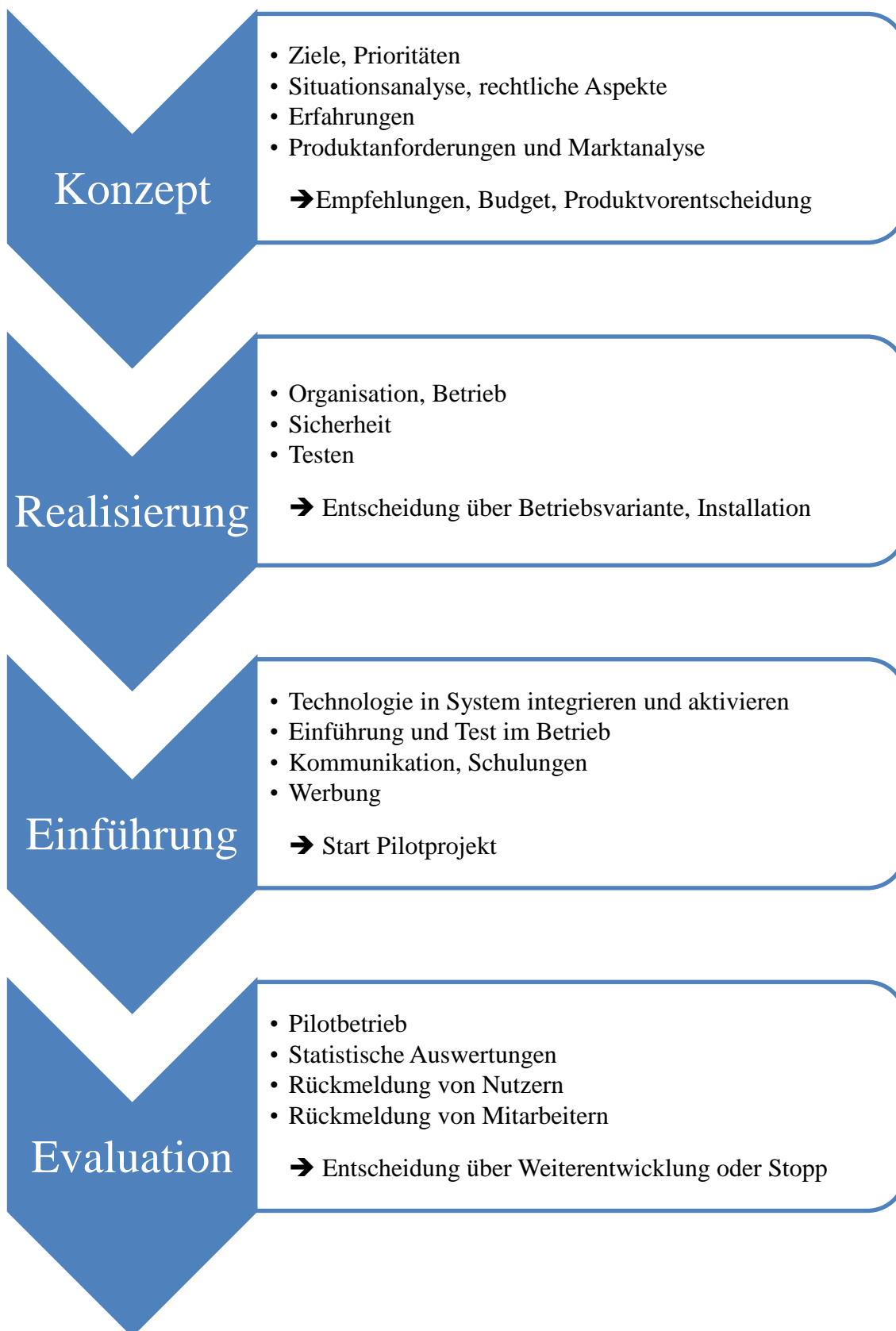
<sup>99</sup> Diese Checkliste wurde mit Hilfe der in der Arbeit verwendeten Literatur zusammengestellt. Besonders umfangreiche Hinweise zu den Grundsätzen der (digitalen) Auskunft sowie zu Aspekten, welche bei der Konzeption und Einführung eines Chatangebots zu beachten sind, bieten IFLA: Richtlinien, Gläser: Auskunftsdienste, S. 34-36, Krauss; Leibing: Vergleich, Radford; Kern: Investigation, Bürgi: Schritte. Die Checkliste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie kann als allgemeine Grundlage dienen, sollte aber für den individuellen Gebrauch angepasst und entsprechend überarbeitet werden.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönlichkeitsrechte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelung Auskunft zu Personen und geschützten Unterlagen</li> <li>• Beachtung von Sperrfristen</li> <li>• Sperrfristenverkürzungen</li> <li>• Umgang mit von im Chat gesammelten Daten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urheberrechte (vor allem falls Dokumente verschickt werden sollen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wahrung der Rechte</li> <li>• Klärung der Zurverfügungstellung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsrecht/ Informationsfreiheits- gesetze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung der Fragen/des Zugangs/des Umgangs mit Zugangsbeschränkungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne Regelungen zur Auskunft allgemein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung und Prüfung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disclaimer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung und Formulierung</li> <li>• Hinweise zum Umgang mit den Daten</li> <li>• Datenschutzbelehrung</li> <li>• Haftungsausschluss</li> </ul>
<b>3. Kosten und Technische Vorgaben</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freeware</li> <li>• Einmalige und laufende Kosten</li> <li>• Hosting, Server, Lizenzen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung und Budgetierung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anforderungskatalog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anforderungen an den künftigen Service (zum Beispiel Bedienbarkeit, Design, Anpassung, Signalton)</li> <li>• Funktionen (zum Beispiel Chat, Page-Pushing, Co-Browsing, Video-/Internettelefonie, Mailverwaltungssystem, statistische und verwaltungstechnische Funktionen, Protokolle, Weiterleitungsfunktion, Regelung des Offlineservice)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chatoberfläche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichter Zugang (keine technischen Hürden, keine gesonderte Installation für Nutzer)</li> <li>• Leichte Bedienbarkeit (Nutzer und Archive)</li> <li>• Design (anpassbar, erkennbare Symbole)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktanalyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anbieter prüfen</li> <li>• Angebote einholen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server/Hosting</li> <li>• Anzahl der zu versorgenden PC</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anbindung an Homepage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idealerweise immer sichtbar</li> <li>• Steuerungsfunktion (bei Suchfunktion oder Kontakt)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsgang</li> <li>• Dokumentation/Schriftlichkeit/Nachweise</li> <li>• Auswertung</li> </ul>
<b>4. Organisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwortlichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsteam (Konzept, Einführung)</li> <li>• Betreuung, Organisation im laufenden Betrieb</li> </ul>

• Servicezeiten	• Festlegung der Servicezeiten entsprechend der personellen Ressourcen und dem Informationsbedürfnis der Nutzer
• Schichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung der Schichten/Betreuungszeiten (Rücksprache mit Personalrat, personalrechtliche Klärung)</li> <li>• Dienstplan, im Idealfall freiwillige Übernahme</li> <li>• Mitarbeiterpool oder Einzelpersonen eingeloggt</li> </ul>
• Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Größe des Betreuungsteams</li> <li>• Zentrale oder dezentrale Organisation</li> <li>• Notwendige Kompetenzen bei Kombination inhaltlicher und technischer Auskunft, Flexibilität, Fertigkeiten im Umgang mit Programm</li> </ul>
• Einbindung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technik/Support</li> <li>• Integration in Gesamtkonzept/Homepage</li> <li>• Organisation im Arbeitsablauf</li> <li>• Prüfen von Bedarf und Arbeitsaufwand</li> </ul>
<b>5. Infrastrukturen</b>	
• Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigener/zentraler Arbeitsplatz</li> <li>• Ausstattung angemessen (Möbel, Hard- und Software, Zugriffsrechte)</li> <li>• Signalton</li> </ul>
• Einführungen/ Schulungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung in das Programm (Tests)</li> <li>• Schulungen im Umgang mit den Anfragen (Gesprächsführung, Klärung des Informationsbedürfnisses, offene Fragen, kurze Antworten in Blöcken, Erläuterungen der Suchaktivitäten, einfache Sprache, Verhalten bei Fehlverhalten, Skripte), „Multitasking“, Recherchefähigkeiten, Kommunikation</li> </ul>
• Interne Datenbanken und Informationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung von Datenbanken zu FAQs, Linklisten, Lesezeichen, Kontaktdaten, gespeicherten Antworten</li> <li>• Sicherstellung von Zugriffsmöglichkeiten auf Informations-, Recherche- und Erschließungsinstrumente</li> </ul>
• Textbausteine	• Erstellung von vorformulierten Blöcken (Einleitung, Formeln für Begrüßung, Rückfragen, Abschied, Bitte um Geduld, Bitte um Kontaktdaten zwecks späterer Antwort, Standardantworten, Offlinetext, Abwesenheitsmeldung)
• Reihenfolgen/ Chatiquette	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reihenfolgen festlegen, sofern Chat „nebenher“ betreut wird</li> <li>• Regelungen zu Antwortumfang und Gesprächsdauer</li> <li>• Festlegung der Art der Auskünfte</li> <li>• Verhaltensregeln im Chat für Mitarbeiter und Nutzer</li> </ul>
• Werbung/ Bekanntmachung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbung für den neuen Kanal (Name, Adressaten)</li> <li>• Ausmaß der Werbung und Plattformen festlegen</li> <li>• Bedienungsanleitungen</li> <li>• Verhaltensregeln</li> </ul>
• Evaluation/Feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedbackmöglichkeiten einrichten</li> <li>• Interne Evaluationen vorbereiten</li> </ul>

## 4. Workflow für den Start eines Pilotprojekts<sup>100</sup>



<sup>100</sup> Nach dem Vorbild von Bürgi: Schritte, Folie 3, sowie in Anlehnung an die Literatur, welche ebenfalls für die Erstellung von Anhang 3. Checkliste verwendet wurde. Auf ein Zeitraster wurde bewusst verzichtet, da dies zu sehr von den Rahmenbedingungen des Archivs abhängt. Die mit schwarzen Pfeilen gekennzeichneten Zeilen stellen die am Ende des Abschnitts zu erreichenden „Meilensteine“ dar.

## **Dank und Erklärungen zur Transferarbeit**

Beim Entstehen der Transferarbeit mit dem Titel „„Online-Sprechstunde“ – Möglichkeiten dialoger digitaler Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg“ haben mir zahlreiche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus den angefragten Bibliotheken und Archiven mit ihrer Bereitschaft für Gespräche, ihren Auskünften und den zur Verfügung gestellten Materialien sehr geholfen. Gleiches gilt für die Kollegen und Kolleginnen aus dem Landesarchiv Baden-Württemberg. Die Ausführungen zu den Erfahrungen mit der Benutzerberatung durch einen Chat (Kapitel 3) sowie die Schilderung der aktuellen Praxis der Nutzerberatung (Kapitel 4) beruhen im Wesentlichen auf Inhalten dieser informellen Auskünfte. Ich danke an dieser Stelle daher allen ausdrücklich für Ihre Hilfe und Unterstützung, namentlich sind dies: Jutta Bergmann (Dortmund), Jens Blecher (Leipzig), Sabine Böhm (Wuppertal), Monika Brückner (Bielefeld), Antje Brunner (Freiburg), Daniel Fähle (Stuttgart), Edgar Fixl (Konstanz), Thomas Fritz (Stuttgart), Gebhard Fäßler (Sigmaringen), Bastian Gillner (Duisburg), Martina Heine (Wertheim), Marianne Hesse-Dornscheidt (Düsseldorf), Andrea Hoffmann (Hannover), Jaël Jonkman-Van Vlijmen (Tilburg), Angelika Kachel (Münster), Hannah Kempe (Bamberg), Béatrice Kurth-Bürgi (Bern), Isabell Leibing (Konstanz), Angela Leichtweiß (Mannheim), Karina Lubig (Hamburg), Katharina Lück (Oldenburg), Marco Majoleth (Bern), Stefan Müllenbruck (Trier), Peter Müller (Ludwigsburg), Ilse Nagelkerke (Arnhem), Lisa Perchermeier (Leipzig), Tatjana Rabeneck (Frankfurt/Main), Jochen Rees (Freiburg), Christian Reinhardt (Marburg), Gerd Richter (Paderborn), Martin Rijntjes (Bochum), Maria-Magdalena Rückert (Ludwigsburg), Ulrich Schludi (Neuenstein), Nadine Seidu (Stuttgart), Edlef Stabenau (Hamburg), Beate Stegmann (Stuttgart), Martin Stingl (Karlsruhe), Heike Sütterlin (Dresden), Jessica Ullmann (Berlin), Christian van der Ven ('s-Hertogenbosch), Hannelore Weimer (Paderborn). Zudem bedanke ich mich bei Julia Kathke (Stuttgart) und Karsten Uhde (Marburg) ganz herzlich für die Betreuung dieser Arbeit.

Name und Adresse:

Datum: 12. März 2018

Dr. Marion Baschin  
Lessingstraße 17  
71522 Backnang

---

An die  
Archivschule Marburg  
Bismarckstraße 32  
35037 Marburg/Lahn

### Erklärungen zur Transferarbeit

1. *Ich versichere, dass ich die Transferarbeit selbstständig und unter Verwendung der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe.*

Unterschrift: Marion Baschin

2. *Ich bin damit einverstanden, dass der geheftete Ausdruck der Transferarbeit in der Dienstbibliothek der Archivschule Marburg zur Einsicht ausgelegt werden darf.*

Unterschrift: Marion Baschin

3. *Ich bin mit der Veröffentlichung des Titels der Transferarbeit im Webcontent der Archivschule Marburg einverstanden.*

Unterschrift: Marion Baschin