

# 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

Verlag W. Kohlhammer Stuttgart 2004

## Archivische Erschließungsarbeit als Dienstleistung

Seit der Öffnung der Archive für die Forschung am Anfang des 19. Jahrhunderts haben die Archivarinnen und Archivare die Erschließung von Archivgut als ihre Hauptaufgabe angesehen,<sup>1</sup> dieser Maxime freilich in ihrer Alltagsarbeit in durchaus unterschiedlicher Weise entsprochen. Die Zielgruppe, der diese Arbeit galt, hat sich im Laufe der Zeit verändert und seit dem Ende der Monarchien auch erweitert; dabei hat das Moment der Dienstleistung zunehmend an Gewicht gewonnen. Es steht heute außer Frage, dass Archive ganz bestimmte Dienstleistungen erbringen, die herkömmlichen für den Staat ebenso wie solche für die allgemeine Öffentlichkeit. Traditionell nimmt dabei die Aufbereitung von Archivgut für Zwecke der Rechts- und Tatsachensicherung und für die historische Forschung die zentrale Stelle ein.

Über der seit geraumer Zeit diskutierten und realisierten Erweiterung des Dienstleistungsangebots im Sinne von mehr Bürgernähe und zur besseren Positionierung der Archive im öffentlichen Raum sollte – nicht zuletzt auch im Zeichen schwindender Ressourcen – darauf geachtet werden, dass in diesem verbreiterten Spektrum von Dienstleistungen die Erschließung nicht ins Hintertreffen gerät. Dabei gilt es zu prüfen, inwieweit Erschließung überhaupt im engeren Sinne als Dienstleistung aufgefasst werden kann, um ihre Position im archivischen Dienstleistungsangebot zu bestimmen

und abzusichern. Dies geschieht ausdrücklich nicht aus einer rückwärts-gewandten Perspektive heraus.

Unerachtet verwaltungswissenschaftlicher Kategorien soll dabei das archivische Leistungsangebot mit der betriebswirtschaftlichen Definition von Dienstleistung und, darauf aufbauend, mit Dienstleistungsmarketing in Beziehung gesetzt werden.<sup>2</sup> Dabei ist auch zu fragen, inwieweit Erschließung im Aufgabenspektrum zwischen Bewertung und Übernahme einer- sowie Nutzung andererseits als Dienstleistung Eigenständigkeit beanspruchen kann.

---

<sup>1</sup> Vgl. stellvertretend für viele weitere Äußerungen dieser Art: Reiner *Groß* u. a.: Aufgaben der nutzerorientierten Erschließung. In: Archivmitteilungen 1 (1977) S. 19–27, hier S. 19.

<sup>2</sup> Die maßgeblichen Forschungen werden Hans Corsten und Anton Meyer verdankt: Hans *Corsten*: Die Produktion von Dienstleistungen. Grundzüge einer Produktionswirtschaftslehre des tertiären Sektors (Betriebswirtschaftliche Studien 51). Berlin 1985; Hans *Corsten*: Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen. Einführung. München/Wien <sup>2</sup>1990, später erschienen unter dem Titel: Dienstleistungsmanagement, zuletzt <sup>4</sup>2001; Hans *Corsten*: Artikel *Dienstleistungsproduktion*. In: Handwörterbuch der Betriebswirtschaftslehre. Hg. von Waldemar *Wittmann* u. a. Band 1. Stuttgart <sup>5</sup>1993. S. 766–776; Anton *Meyer*: Artikel *Dienstleistungen* und *Dienstleistungsmarketing*. In: Lexikon der Betriebswirtschaftslehre. Hg. von Hans *Corsten*. München <sup>4</sup>2000. S. 185–194; Hans *Meyer*: Artikel *Dienstleistungen* und *Dienstleistungs-Marketing*. In: Vahlens Großes Marketinglexikon. Hg. von Hermann *Diller*. München <sup>2</sup>2001. S. 285–288 bzw. 293–297.

Es fällt zunächst auf, dass der Begriff der Dienstleistung im Alltag – das war freilich zu erwarten –, in der Rechtsprechung, in der Soziologie, in der Volkswirtschaftslehre und schließlich in der Betriebswirtschaftslehre durchaus unterschiedlich verwendet wird.<sup>3</sup> Die Soziologie liefert – immer unter Verweis auf die zunehmende Bedeutung des tertiären Sektors – dabei eine allgemein verwendbare und auch von der Betriebswirtschaftslehre übernommene Definition. Danach handelt es sich bei einer öffentlichen Dienstleistung überwiegend um eine immaterielle Leistung, die neuen Nutzen stiftet. Sie wird mit einem *politischen Gut* gleichgesetzt, das der Staat meist unentgeltlich bereitstellt, wobei in der reinen Form niemand von der Nutzung ausgeschlossen werden oder unterschiedliche qualitative und quantitative Nutzungsrechte erhalten darf. Tatsächlich hängen Art und Umfang öffentlicher Dienstleistungen sowie Art und Umfang ihrer Nutzung von durchsetzungsfähigen Interessen ab.<sup>4</sup> Die bei solchem *Dienst am andern* produzierten immateriellen Güter sind nicht lagerfähig, nicht transportierbar und nicht beliebig reproduzierbar.<sup>5</sup>

In der volkswirtschaftlichen Wertschöpfung nimmt der Anteil der Dienstleistungen seit langem zu. Sie zählen dort zusammen mit den Sachgütern zu den Konsumgütern, die direkt an den Endverbraucher gelangen, und stellen Produkte dar, die durch den Einsatz von Arbeitskraft erbracht werden, bei denen aber Erstellung und Konsum zeitlich zusammenfallen.<sup>6</sup>

Für unsere Zwecke tauglicher ist die seither weiter ausdifferenzierte betriebswirt-

schaftliche Definition. Dass sie hier zugrunde gelegt wird, ist umso gebotener, als die Einführung der Neuen Steuerungsinstrumente (NSI) in der baden-württembergischen Landesverwaltung den Umgang mit dieser Materie ohnehin nahe legt. In diesem Zusammenhang wird die Tauglichkeit der Anwendung von betriebswirtschaftlichen Grundsätzen auf eine öffentliche Verwaltung nicht hinterfragt.<sup>7</sup>

Auffälligerweise erfolgte in der Betriebswirtschaftslehre eine vertiefte Auseinandersetzung mit Dienstleistungsfragen erst seit den 1980er Jahren. Dazu waren jedoch weder Definitionsansätze, die das Wesen von Dienstleistungen enumerativ, noch solche, die es über eine Negativdefinition von den Sachgütern abgrenzen wollten, so recht geeignet. Indessen wurden das Immaterielle der Dienstleistung

<sup>3</sup> Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 185.

<sup>4</sup> Detlef Krause, Artikel *Dienstleistung, private – öffentliche*. In: Lexikon der Soziologie. Hg. von W. Fuchs-Heiritz u. a. Opladen <sup>3</sup>1994. S. 142.

<sup>5</sup> Soziologie-Lexikon. Hg. von G. Reinhold u. a. München <sup>4</sup>2000. S. 118; Hans E. Büschgen: Das kleine Banklexikon. Düsseldorf 1992. S. 406.

<sup>6</sup> H. Hanusch und Th. Kuhn: Einführung in die Volkswirtschaftslehre. Berlin <sup>2</sup>1992. S. 10.

<sup>7</sup> Noch 1970 ist davor gewarnt worden, Grundsätze der Allgemeinen Betriebswirtschaftslehre auf private oder öffentliche Dienstleistungsbetriebe anzuwenden: Karl Oettle: Die Dienstbereitschaft in einzelwirtschaftlicher und gesamtwirtschaftlicher Sicht. In: Dienstleistungen in Theorie und Praxis. O. Hintner zum 70. Geburtstag. Hg. von Hanns Linhardt u. a. Stuttgart 1970. S. 16–36, hier S. 17. Die seither erfolgte Befassung der Betriebswirtschaftslehre mit der Dienstleistung – vgl. die in Anm. 2 aufgeführte Literatur – erstreckte sich jedoch vorwiegend auf privatwirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen.

und die Notwendigkeit der Integration eines externen Faktors, womit in der Regel der Abnehmer der Dienstleistung gemeint ist, als konstitutive Merkmale festgestellt.<sup>8</sup> Um der Dienstleistung als einem sehr komplexen Phänomen Herr werden zu können, wird eine Differenzierung nach drei Definitionsebenen für sinnvoll gehalten:

1. eine am Potential orientierte Dimension.  
Sie hebt auf die Fähigkeit und die Bereitschaft des Dienstleistungsanbieters ab, bestimmte Leistungen zu erbringen. Diese Leistungsfähigkeit und -bereitschaft kann aus menschlichen und anderen Faktoren bestehen, im Archiv also aus qualifiziertem Personal, dem Rohstoff in Gestalt von aufzubereitenden Unterlagen und technischer Ausrüstung zur Durchführung der Erschließung.
2. die prozesshafte Dimension.  
Sie ist zu verstehen als dienstleistende Tätigkeit zur Übertragung oder Überführung von Leistungsfähigkeiten auf externe Faktoren, bezogen auf das Archiv mithin der eigentliche Erschließungsvorgang, mit dem freilich die (spätere!) Rezeption seines Ergebnisses durch die Nutzer zusammen gesehen werden muss. Darauf wird zurückzukommen sein.
3. die ergebnishafte Dimension.  
Sie erstreckt sich nicht etwa vorrangig auf fertig vorliegende Findmittel, sondern auf den Abschluss des Verarbeitungsprozesses der jeweils über das bestehende Findmittelangebot bezogenen Quellen beim Nutzer.

Allgemein und systemneutral wurde auf dieser Grundlage Dienstleistung betriebswirtschaftlich wie folgt definiert:

*Dienstleistungen sind angebotene Leistungsfähigkeiten, die direkt an externen Faktoren (Menschen oder deren Objekte) mit dem Ziel erbracht werden, an ihnen gewollte Wirkungen (Veränderung oder Erhaltung bestehender Zustände) zu erreichen.*<sup>9</sup>

Diese Definition muss nicht einmal weiter spezifiziert werden, um die Erschließung als Dienstleistung im archivischen Aufgabenspektrum zu erkennen. Angeboten wird die Erschließungskompetenz, deren Anwendung in Gestalt von Findmitteln und Beständeübersichten sowie dazugehöriger Beratung dem Nutzer indirekt oder direkt zur Verfügung gestellt wird und ihn in die Lage versetzt, dem Archivgut die gewünschten Informationen zu entnehmen. Aussonderung und Bewertung sind gewiss Voraussetzungen dafür, jedoch leistet die Aussonderung in anderer, nur auf die abgebenden Stellen gerichteter Weise einen Dienst, kann sich also nicht – so die Forderung der sozio-

<sup>8</sup> Das Folgende nach: Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 185 f.; Meyer 2001, wie Anm. 2; Corsten 1993, wie Anm. 2.

<sup>9</sup> Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 186. Daneben existieren enger gefasste, nur auf das gewerbliche Dienstleistung bezogene Definitionen, z. B. bei Werner Pepels: Marketing-Lexikon. München <sup>2</sup>2001. S. 149 f.: *Marktfähige (entgeltliche oder unentgeltliche) Verrichtung (Interaktion) eines Anbieters am Externen Faktor (Kunde oder Kundenobjekt), um daran selbständig oder sachleistungsverbunden (d. h. als Kundendienst) von diesem gewünschte Ergebnisse (Bewahrung oder Veränderungen) zu erzielen.*

logischen Definition – an die Allgemeinheit richten. Die Bewertung steht sozusagen dazwischen, hat bisher die Nutzer kaum gekümmert. Umso bemerkenswerter sind jüngere Vorschläge, die Nutzerschaft in die Bewertungsdiskussion mit einzubeziehen<sup>10</sup> und/oder ihr die Ergebnisse transparent zu machen. Jedoch kann dies nicht auf eine interaktive praktische Teilnahme der Nutzer am Bewertungsgeschäft hinauslaufen.

Im Nutzungsvorgang selbst steckt selbstverständlich auch ein – und im Allgemeinverständnis sogar der vorwiegende – Dienstleistungsaspekt. Angenehme Arbeitsbedingungen im Lesesaal, lange Öffnungszeiten und dichte Aushebefrequenzen tragen zwar zur Verbesserung der Ergebnishaftigkeit, also der dritten Dimension, bei, sind aber in dieser Hinsicht nicht Selbstzweck. Anders verhält es sich freilich mit dem Beratungsgespräch, bei dem im Gegensatz zum Erschließungsvorgang die wichtige Bedingung des unmittelbaren Zusammenwirkens von Dienstleistungsanbieter und -nachfrager zum möglicherweise gegenseitigen Vorteil individuell erfüllt ist.<sup>11</sup> Wollte man aber die eigentliche archivische Dienstleistung auf das Beratungsgespräch einengen, würde man in der Dienstleistungssystematik dem hohen Aufwand beanspruchenden Erschließungsgeschäft seinen Rang verweigern, zumal Beratungsgespräche in aller Regel auf Findmittel hinweisen oder darauf zurückgreifen. Es bliebe also nur dasjenige Beratungsgespräch einschlägig, das möglicherweise über einen noch nicht fertig verzeichneten Bestand mit dessen Bearbeiter geführt wird. Mithin kann die Erschließung für sich beanspru-

chen, die eigentliche archivische Dienstleistung zu sein, und zwar als unabdingbare Voraussetzung für die physische Nutzung der Archivalien, also deren Wirkung im Sinne eines Informationsgewinns erst ermöglichend. In der Regel vollzieht sich denn auch die physische Nutzung unter Ausschluss des archivischen Fachpersonals.

Die vorgestellte Definition von Dienstleistung durch ihre drei Dimensionen beinhaltet gleichfalls drei Elemente, die eine Dienstleistung allgemein konstituieren. Sie sollen hier auf die archivische Erschließung bezogen werden:

Erstens handelt es sich um das Angebot von Leistungspotentialen durch Bereithalten einer Kombination von leistungsfähigen und leistungsbereiten Faktoren. Diese Bereithaltungsleistung besteht in

<sup>10</sup> Clemens Rehm: *Kundenorientierung. Modewort oder Wesensmerkmal der Archive? Zu Transparenz und Partizipation bei der archivischen Überlieferungsbildung.* In: *Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung.* Vorträge des 61. Südwestdeutschen Archivtags am 26. Mai 2001 in Schaffhausen. Hg. von Hans Schadek. Stuttgart 2002. S. 17–27; auch unter den „Positionen des Arbeitskreises *Archivische Bewertung im VdA*“ wird unter *Grundsätzliches zur archivischen Überlieferungsbildung* unter 4. angeregt, auch jeweils eine mögliche Beteiligung von Vertretern der Forschung bzw. von Nutzerkreisen zu prüfen.

<sup>11</sup> Corsten 1990, wie Anm. 2, S. 22 f., fasste die *bilaterale personenbezogene Dienstleistung* als Dienstleistung *im engsten Sinne* auf, versteht aber unter Dienstleistung *im weiteren Sinne* einen Vorgang, bei dem die Integration des Nachfragers nicht mehr zwingend erforderlich ist und bei dem (deshalb) auch materielle Trägermedien zum Einsatz kommen.

erster Linie aus archivischem Fachpersonal sowie dem ihm zugeordneten zeitgemäßen technischen und informellen Instrumentarium zur Bewältigung der Erschließungsarbeit. Die strenge betriebswirtschaftliche Theorie geht freilich in diesem Zusammenhang von einer Einheit von Leistungserstellung und Leistungsabgabe aus. Es dürfe kein Transferobjekt zum Austausch zwischen Anbieter und Nutzer geben.<sup>12</sup> Das Findmittel freilich kommt dafür in Frage. Ist es käuflich zu erwerben, würde es dieser Forderung sogar völlig zuwiderlaufen. Es sind vorwiegend praktische Gründe, die der Unmittelbarkeit der Beziehung zwischen Anbieter und Nutzer entgegenstehen, zu schweigen von jahrzehnte- oder gar jahrhundertalten Findbüchern, die noch in Gebrauch sind und jeden aktuellen Bezug zwischen ihrem Urheber und dem heutigen Nutzer konterkarieren. Dieser Tage erleben wir freilich, dass es technisch möglich ist und sich lohnen kann, aus Gründen der Aktualität gerade entstehende Findmittel etappenweise in das Internet einzustellen, so dass man wenigstens dem Prinzip der Gleichzeitigkeit nahe kommt. Die Forderungen der Präsenz des Nachfragers und der Synchronität des Vorgangs sind in der betriebswirtschaftlichen Dienstleistungsforschung freilich von Anfang an schon mit guten Gründen hinterfragt worden,<sup>13</sup> und auf der gedanklichen Ebene ist die Dienstleistung vom materiellen Trägermedium, mithin dem Findbuch, trennbar, das nur im Rahmen des Materialisierungsvorgangs der Dienstleistung relevant ist.<sup>14</sup>

Das zweite Element betrifft die Immaterialität der Dienstleistung sowohl in der

Potential- als auch in der Wirkungsphase. Leistungspotentiale stellen im Grunde ein Leistungsversprechen dar, und das genehmigte Nutzungsgesuch stellt dem gemäß im Verständnis der Nutzerschaft eine Art Leistungsvertrag dar, dessen im wesentlichen kostenfreie Erfüllung von Anbieterseite mit Fug und Recht erwartet werden darf. Umgekehrt muss die Einhaltung der Leistungsversprechen den betreffenden Mitarbeitern ermöglicht werden.<sup>15</sup> Unabdingbare Grundlage für die Erfüllung des archivischen Leistungsversprechens ist dabei eine angemessene Erschließungslage, an die von Nutzerseite freilich je eigene, häufig auch objektiv unerfüllbare Erwartungen geknüpft werden. Gleichfalls immaterieller Natur sind die Wirkungen von Dienstleistungsprozessen. Hierin liegt auch die Gefahr beschlossen, dass Leistungen der Anbieterseite verkannt werden. Jedenfalls erschwert diese doppelte Immaterialität die Bewertung von Dienstleistungen sowohl vor als auch nach der Inanspruchnahme. Folglich drängen sich zur Bewertung von Dienstleistungen äußere Informationen als Ersatzindikatoren auf.

Das dritte Element schließlich betrifft die Integration von externen Faktoren, also Nutzern, in der Prozessphase. So fordert es die Theorie, nämlich als zeitgleiche, zumindest passive Integration im Sinne eines aktivierbaren Produktionsfaktors.

<sup>12</sup> Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 186.

<sup>13</sup> Corsten 1985, wie Anm. 2, S. 178.

<sup>14</sup> Corsten 1990, wie Anm. 2, S. 115.

<sup>15</sup> Darauf weist Meyer 2001, wie Anm. 2, in seinem Artikel über das Dienstleistungs-Marketing eigens hin.

Im besten Falle könne der Dienstleistungsnachfrager sogar *Prosumer*, also Producer und Consumer zugleich, sein.

Dieser Vorgabe, dass der Produktionsprozess von Dienstleistungen im Zusammenwirken mit den Nutzern zu erfolgen habe, kann beim Erschließungsgeschäft kaum, allenfalls informatorisch, entsprochen werden. Es wird ihr freilich in anderer Weise mehrfach Rechnung getragen. Jeder Archivar wird beim Verzeichnen schon einmal einen Titel gebildet haben, für den er sich einen qualifizierten Nutzer als begeistertes Gegenüber zur Entgegennahme einer als sensationell empfundenen Information, etwa in einem Darin-Vermerk, gewünscht hätte. Beim recht verstandenen Verzeichnen sollte also der virtuelle Nutzer sozusagen mit am Tisch sitzen. In einer erweiterten Dimension kann freilich der Archivar selbst als Erschließer in eigener Sache gelten, da ihn nicht selten auch durchaus legitime Forschungsneugier beflügelt. Dass dabei Konflikte mit den 1996 beim Internationalen Archivkongress in Peking verabschiedeten Internationalen Kodex ethischer Grundsätze für Archivarinnen und Archivare<sup>16</sup> auftreten können, muss freilich am Rande erwähnt werden. In besonderen Fällen holt man sich auch einmal spezielle Erschließungskompetenz ins Haus, wie es bei der Verzeichnung der Unterlagen des Kernforschungszentrums Karlsruhe im Generallandesarchiv<sup>17</sup> geschieht. Schließlich sind auch Archivare Kinder ihrer Zeit und handeln bei Verzeichnungsleistungen auch demgemäß. Man muss nicht erst in einem diktatorischen System leben und arbeiten, um sich einzugestehen, dass die Auffassungen über Um-

fang und Qualität der Erschließung durch die gesellschaftlichen Veränderungen und Anforderungen einem ständigen Wandlungsprozess unterworfen sind.<sup>18</sup> Insoweit vertritt der Archivar die Gesellschaft und speziell die Geschichtswissenschaft im Hinblick auf die Beteiligung von Abnehmern der Erschließungsleistung in gewisser Weise in eigener Person. Er tut dies auch in seiner häufig wahrgenommenen Funktion als Vertreter der Interessen historischer Kommissionen oder Vereine.<sup>19</sup> Der interne Faktor Mensch und seine Leistungsfähigkeit,

<sup>16</sup> Angenommen von der Generalversammlung des Internationalen Archivrats am 6. September 1996 in Peking; deutsche Übersetzung von Reimer Witt. Einer der Sätze in Punkt 8 lautet: *Archivarinnen und Archivare ... haben darauf zu achten, dass ihre privaten Forschungs- oder Publikationsinteressen nicht mit der ordnungsgemäßen Durchführung fachlicher oder dienstlicher Aufgaben kollidieren, für die sie eingestellt wurden.*

<sup>17</sup> Folgende Findmittel des Bestands 69 *Kernforschungszentrum Karlsruhe* sind unter Mitherausgeberschaft des Wissenschaftshistorikers Professor Rüdiger *Gleitsmann-Topp* von der Universität Karlsruhe (TH) durch von ihm ausgebildete Studenten und Absolventen erarbeitet worden: 1. Akten der Geschäftsführung der Kernreaktor Bau- und Betriebsgesellschaft m. b. H. und der Gesellschaft für Kernforschung m. b. H. (1956–1974), von D. *Cramer* und G. *Oetzel*, 1995; 2. Akten der Geschäftsführung der Gesellschaft für Kernforschung / Versuchsanlagen, von D. *Cramer*, S. *Dahringer-Boy* unter Mitarbeit von G. *Oetzel*, A. *Rese* und V. *Cesljarevic*, 2001; 3. Eurochemie-Dokumentation, bearb. von S. *Dahringer-Boy* unter Mitarbeit von D. *Cramer*, 2001.

<sup>18</sup> *Groß*, wie Anm. 1, S. 20.

<sup>19</sup> Davon unabhängig stellen solche Mitgliedschaften für den Absatz der Dienstleistung Erschließen ein kommunikationspolitisches Moment ersten Ranges dar; vgl. *Corsten* 1990, wie Anm. 2, S. 190.

aber auch sein Verantwortungsbewusstsein ist also gleichsam in doppelter Weise gefordert. Hier gilt es für den Anbieter zu differenzieren nach Leistung und Erfahrung und die Frage der zeitlichen, quantitativen und qualitativen Verfügbarkeit zu beantworten. Auf Nachfragerseite ergeben sich dadurch je nachdem wichtige Nutzungsargumente. Im Archivwesen erhalten sie dadurch besonderes Gewicht, dass die einzelnen Häuser mit ihrem jeweils eigenen Beständeprofil bei definierten Forschungsvorhaben zwingend in Anspruch zu nehmende Anbieter darstellen, ein Wettbewerb also nicht stattfinden kann, sieht man von äußeren Umständen der Nutzung ab.

Es ist hier noch kurz auf die produktions-theoretische Interpretation der Dienstleistungserstellung<sup>20</sup> einzugehen. Unter diesem Gesichtspunkt wird unterschieden zwischen Input, Throughput und Output. Als Input gelten die Produktionsfaktoren, nämlich im archivischen Falle erst einmal die zu erschließenden Unterlagen selbst, sodann die personellen und sachlichen Ressourcen zu ihrer Bearbeitung sowie, worauf besonderer Wert gelegt wird, der externe Faktor in Gestalt des Nutzers. In Einzelfällen kann es auch im Archivwesen zu der lehrbuchmäßigen Externalisierung von Aktivitäten auf den Nachfrager kommen: Letzthin hat eine umfangreiche wissenschaftliche Nutzung<sup>21</sup> im Generallandesarchiv unter besonderen Voraussetzungen dazu führen können, dass Akten zur Justiz vor 1945, die noch bei den Gerichten lagen, in einer mit den abgebenden Stellen gemeinsamen Anstrengung soweit erforderlich entsperrt und im Zuge der Nutzung ins

Archiv überführt wurden, wo sie nun dank der vorausgegangenen Bemühung des Nutzers auch leicht erschlossen werden können.

Der Throughput basiert auf den schon bekannten Faktoren des Leistungspotentials und der Leistungsbereitschaft. Der Nutzen, den diese zu stiften vermag, lässt sich in die Komponenten Beanspruchungsnutzen und Bereitstellungsnutzen untergliedern. Beanspruchungsnutzen entsteht durch Inanspruchnahme der abgegebenen Leistung, Bereitstellungsnutzen wird eher nur negativ erfahren, wenn nachgefragte Leistungsbereitschaft nämlich nicht ausreichend zur Verfügung steht.

Der Output meint das zu erstellende Produkt. Zur Klarstellung: die volkswirtschaftliche Definition<sup>22</sup> unterscheidet zwischen Sachgütern, als die man gemeinhin Produkte ansieht, und Dienstleistungen, bei welchen letzteren freilich Erstellung und Konsum zusammenfallen müssen. Beide stellen Konsumgüter dar. Die Betriebswirtschaftslehre<sup>23</sup> fasst auch reine Dienstleistungen als Produkte auf, die ihrerseits sowohl immaterielle als auch materielle Komponenten aufweisen.

<sup>20</sup> Das Folgende nach *Corsten* 1993, wie Anm. 2, S. 765–772.

<sup>21</sup> Vgl. Michael *Kißener*: Furchtlose, furchtsame oder furchtbare Juristen? Das Projekt *Badische Richter zwischen Weimarer Rechtsstaat und politischem Neubeginn* an der Forschungsstelle *Widerstand gegen den Nationalsozialismus im deutschen Südwesten* der Universität Karlsruhe. In: *Themen juristischer Zeitgeschichte*. Baden-Baden 2000. S. 165–171.

<sup>22</sup> *Hanusch/Kuhn*, wie Anm. 6.

<sup>23</sup> *Corsten* 1993, wie Anm. 2, S. 769 f.

Dabei ist zu beachten, dass im Rahmen der Dienstleistungsproduktion, wie bereits gesagt, auch materielle Trägermedien erforderlich sind, die eine Multiplikation gestatten. Hierunter fallen demgemäß auch die Findbücher und Beständeübersichten als Ergebnisse von Erschließungstätigkeiten. Dieser Prozess der Speicherung und anschließenden Vervielfältigung oder medialen Verfügbarmachung wird auch als *Veredelung* begriffen. Dies geht mit unserer Vorstellung der Wertschöpfung, als die wir Erschließung begreifen, konform. Die ökonomische Bedeutung rührt dabei aber von den immateriellen Komponenten her, nicht vom materiellen Trägermedium. Genauso wenig wie die Patentschrift benötigt wird, um das technische Wissen eines Patents in den Produktionsprozess einzubringen, wird das Findmittel unmittelbar für die Erarbeitung von historischen Forschungsergebnissen herangezogen.

Ebenso wie Sachgüter wollen auch Dienstleistungen ihren Abnehmern angedient sein. Indessen erweist es sich, dass das Dienstleistungsmarketing<sup>24</sup> innerhalb der Marketing-Wissenschaft erst spät eine gewisse Bedeutung erlangte. Es muss daher auch nicht verwundern, dass man bei archivischen Erschließungsstrategien lange Zeit den Markt außer Acht ließ und sich aus der Innensicht heraus an dem ausrichtete, was eben noch nicht verzeichnet war. Prioritäten wurden denn auch eher zufällig gesetzt, wobei sich Gesichtspunkte der Anciennität, der Schwierigkeit oder des Erhaltungszustands eines Bestands mit dem der objektiv empfundenen Dringlichkeit mischten oder überschnit-

ten. Die Formulierung *objektiv empfundene Dringlichkeit* kommt nicht von ungefähr; denn archivische Marktforschung mit dem Ziel, die Inanspruchnahme zu erhöhen, ist noch nicht sehr weit gediehen.<sup>25</sup> Wohl gibt es Befragungen der Nutzerschaft mit dem Ziel, die Nutzungsbedingungen angenehmer zu gestalten. Dies gilt aber eben nicht der eigentlichen Dienstleistung. Bei an die allgemeine Öffentlichkeit gerichteten Aktivitäten wie Ausstellungen oder Tagen der offenen Tür, der Teilnahme an Museumsnächten und ähnlichem lassen sich Erkenntnisse aus der Zählung des Publikums gewinnen. Insgesamt ist aber doch bei dem eingangs so bezeichneten erweiterten Dienstleistungsangebot Vorsicht hinsichtlich der Kosten-Nutzen-Relation angebracht, jedenfalls soweit die auf sie verwandten Kapazitäten der Wahrnehmung der Kernaufgaben zur Last fallen.

Hier soll es jedoch nur um das auf die Erschließung zu beziehende Dienstleistungsmarketing gehen. Aus Sicht der Nutzer steht dabei die Zugänglichkeit im Sinne von physischer oder wenigstens

<sup>24</sup> Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 189–194. Es sei hier nicht verschwiegen, dass die Literatur zum Dienstleistungs-Marketing auf den öffentlichen Sektor nicht eigens abhebt, so z. B. Handbuch Dienstleistungs-Marketing. Hg. von Anton Meyer. 2 Bände. Stuttgart 1998, und Anton Meyer: Dienstleistungs-Marketing, Erkenntnisse und praktische Beispiele. München <sup>8</sup>1998.

<sup>25</sup> So Günter Cordes in seinem Vortrag *Neues Findbuch – neue Forschung? Zur Wechselwirkung von Erschließungsauftrag und Geschichtswissenschaft* beim 54. Südwestdeutschen Archivtag in Bietigheim-Bissingen am 14. Mai 1994; vgl. den Tagungsbericht von Udo Schäfer in: *Der Archivar* 47 (1994) Sp. 684–687, hier Sp. 686 f.

optischer Erreichbarkeit im Vordergrund; die Archive wissen es und sollten es offensiver vertreten, dass erst Ordnung und Verzeichnung die Voraussetzung dazu schaffen.

Die Betriebswirtschaftslehre<sup>26</sup> gibt für diese Fragestellung nicht sehr viel her. Mit Blick auf die Unmittelbarkeit der meisten Dienstleistungen stellt sie auf ein hohes Maß an Individualität ab, und zwar auf beiden Seiten, so dass eine große Schwankungsbreite entstehe, die dem Anbieter eine erhöhte Variationsfähigkeit abnötige. Ferner wird als Leistungsmerkmal eine hohe Komplexität festgestellt, was auch die Evaluierung erschwert. Anbieter und Nachfrager können sich vor diesem Hintergrund eher nur auf ein Leistungsversprechen einigen, so dass man Dienstleistungen geradezu als Vertrauens- oder Glaubensgüter bezeichnen kann. Ebenso lässt sich nachvollziehen, dass kein Dienstleister eine Konstanz seiner Leistungsfähigkeiten garantieren könne, dass im Gegenteil deren Anpassung an die externen Faktoren möglicherweise sogar eine Qualitätseinbuße zur Folge habe.

Die hier so stark apostrophierte beiderseitige Individualität spielt zwar auch für das Erschließen eine Rolle, indem einerseits im Archiv selbstverständlich unterschiedlich qualifizierte oder engagierte Kräfte am Werk waren, andererseits aber die Abnehmerseite als durchaus heterogen zu gelten hat. Trotzdem erlaubt die zeitliche Entkopplung zwischen Erstellung und jeweiliger Nutzung der Erschließungsdienstleistung vor dem Hintergrund des Archivguts, das gewissermaßen die *Geschäftsgrundlage* ab-

gibt, eine gewisse Standardisierung, die das deutsche Archivwesen schon im 19. Jahrhundert quasi als *kanonische Regelwerke*<sup>27</sup> eingeführt hatte. Neuerdings schuf ISAD (G) sogar eine übernationale Verständigungsplattform, erklärtermaßen zum Zweck der Erleichterung des Zugangs zu Archivgut durch Identifikation und Erläuterung seines Entstehungszusammenhangs und Inhalts.<sup>28</sup>

Dass auf das Archivwesen die Grundsätze des allgemeinen Dienstleistungsmarketings nicht ohne weiteres anwendbar sind, hängt nicht etwa mit seiner allgemeinen Aufgabe, sondern mit der jeweiligen Singularität seiner Bestände zusammen, die ein Archiv in gewisser Hinsicht konkurrenzlos machen, so dass es eigentlicher Marketinganstrengungen gar nicht zu bedürfen scheint. Diese Ausgangslage bestimmt auch die Struktur der realen und der potentiellen Nutzerschaft, die durch ihre jeweilige Bedarfslage definiert ist.

Eine erste Gruppe umfasst den Personenkreis, der von Berufs wegen auf die Archivnutzung angewiesen ist und um den daher nicht geworben werden muss, also Historiker für die Abfassung von Qualifikationsarbeiten sowie gewerbliche Nutzer und schließlich – aus eigenem Antrieb – historisch interessierte Personen unterschiedlichen Qualifikationsgrads zur Bearbeitung landes-, regional- oder personengeschichtlicher Themen.

<sup>26</sup> Meyer 2000, wie Anm. 2, S. 189–191.

<sup>27</sup> ISAD (G). Internationale Grundsätze für die archivarische Verzeichnung. Bearb. von Rainer Brüning u. a. Marburg <sup>2</sup>2002. S. 15.

<sup>28</sup> ISAD (G), S. 23.

Daneben ist ein weiterer Personenkreis auf das Archiv angewiesen, ohne sich in jedem Fall darüber im Klaren zu sein: Personen, die aus rechtlichen oder wirtschaftlichen Gründen auf archivierte Unterlagen zurückgreifen müssen oder zumindest sollten. Bereits hier tut sich ein Tätigkeitsfeld für Marketing auf. Schließlich könnte Aufwand zur Erschließung ganz neuer Nutzergruppen getrieben werden, indem in geeigneter Weise Bedürfnisse zur Bearbeitung historischer Themen geweckt werden, sei es über die Archivpädagogik, über historische Vereinsarbeit, durch Ausstellungen, Archivführungen und Tage der offenen Tür.<sup>29</sup> Gewiss fallen solche Bemühungen zusammen mit allgemeinen Anstrengungen der Archive, sich im öffentlichen Raum besser zu positionieren. Indessen dürfte es schwer fallen, aus solchen Aktivitäten gestiegene Nutzerzahlen direkt abzuleiten.

Aussichtsreicher erscheint da schon das Medium der Internetpräsentation, da sich seiner Personenkreise bedienen, die zunächst nicht zur potentiellen Klientel von Archiven gehört haben. Aus Anfragen per E-Mail wird ersichtlich, dass verständlich aufbereitete Angebote erschlossenen Archivguts zu Nutzungen führen, die sonst nicht stattgefunden hätten. Es verdiente eine eigene Erörterung, wie weit man sich bei solchen Angeboten auf die Nutzerbedürfnisse einzustellen hat und dabei womöglich zum Schaden der Verständlichkeit sozusagen aus Reklamegründen archivistische Strukturen leugnet.<sup>30</sup> Falsche Scham ist hier nicht angebracht, stellt doch, wie gesagt, Komplexität ein Element von Dienstleistungen ganz allgemein dar.

Hier sollte eine veränderte Perspektive hilfreich sein, die sich beim Einstellen von Beständeübersichten und Findmitteln ins Internet mit weitergehenden Informationen darum bemüht, Strukturen auch archivübergreifend verständlich zu machen. Das Internetportal *Archive in Baden-Württemberg*<sup>31</sup> schafft hier eine willkommene neue Dimension der Erschließungsdienstleistung. Die Schaffung horizontaler und vertikaler Recherchierbarkeit,<sup>32</sup> die so erlangt werden kann, ist freilich ebenfalls unter der Kosten-Nutzen-Relation zu sehen und in die Kernaufgabendiskussion einzubeziehen. Auch kann man sich und das Publikum mit Blick auf das angestrebte Ziel der umfassenden Online-Recherchierbarkeit einem zu hohen Erwartungsdruck aussetzen; denn bei solchen Anstrengungen wird die Präsentation von Torsi mittelfristig unvermeidbar bleiben. Dazu sollte man sich dann auch erklärend bekennen, damit nicht wohlmeinende Absichten

<sup>29</sup> Bei solchen Aktivitäten kommt es aus betriebswirtschaftlicher Sicht vor allem darauf an, den Bereitschaftszustand für die Abgabe von Dienstleistungen bewusst zu machen, worunter auch der Erschließungsgrad der Bestände eines Archivs verstanden werden darf; vgl. *Corsten*, wie Anm. 19.

<sup>30</sup> Hartmut *Weber*: Die Archive als Dienstleister in der modernen Wissensgesellschaft. In: *Aufbruch im Umbruch. Die Sächsische Archivverwaltung auf dem Weg ins 21. Jahrhundert*. Hermann Bannasch zum 65. Geburtstag. Hg. vom Sächsischen Staatsministerium des Innern, Referat Archivwesen. Dresden 2001. S. 3–13, hier S. 8.

<sup>31</sup> [www.archive-bw.de](http://www.archive-bw.de). Gemeinsam präsentieren sich seit Anfang Dezember 2002 die Staats-, Stadt- und Kreis-, Kirchen-, Wirtschafts- und Adelsarchive sowie die Archive wissenschaftlicher Einrichtungen.

<sup>32</sup> *Weber*, wie Anm. 30, S. 9.

wegen Irreführung der Abnehmer in ihr Gegenteil verkehrt werden.

Dies alles stützt sich letztlich aber auf geleistete und weiter zu leistende Erschließungsanstrengungen. Sie sollten ihrerseits gepflegt und müssen kontinuierlich weiter unternommen werden. Das Thema, wie weit die Forschung darauf Einfluss nehmen könnte oder gar sollte, ist nicht mehr neu,<sup>33</sup> aber anhaltend wichtig. Es geht dabei sowohl um Erschließungsstrategien als auch um die Formulierung von Erschließungsstandards. Während die Geschichtsforschung sich bei der Einbindung in Überlegungen zu Erschließungsstrategien eher zurückzuhalten pflegt, macht sie aber zum Beispiel Forderungen hinsichtlich der Erschließungstiefe im Sinne der Bewusstmachung möglichst breiter Auswertungsspektren oder nach Bestandsanalysen<sup>34</sup> geltend oder äußert Wünsche nach Auskunftsqualitäten von Findmitteln *quer zur Ordnung des Archivguts*.<sup>35</sup> Umgekehrt greift die archivarische Vorstellung, ein neues Findmittel müsse die Forschung am verzeichneten Bestand sogleich in Gang setzen, bei weitem zu kurz.<sup>36</sup> Es sei nicht verschwiegen, dass der meist eher zufällig gepflegte, aber unabdingbar wichtige Dialog mit Vertretern der Geschichtswissenschaft es auch dem Archivar erlaubt, auf im betreffenden Fall auskunftsfähige Bestände, zumal wenn sie neu verzeichnet sind, hinzuweisen.

Es ist erwünscht, mit der Forschung das Benehmen etwa über Erschließungsstandards oder Erschließungsstrategien herzustellen; dies verlangt nach einer Verstärkung, ohne dass man der Schaffung

neuer Gremien das Wort reden möchte. Man sollte dazu lieber die bestehenden Strukturen, nämlich beiderseitige Mitgliedschaft in historischen Kommissionen und Vereinen und Bewilligungsgremien für Drittmittelprojekte bewusst in Anspruch nehmen. So kann dem betriebswirtschaftlich wichtigen externen Faktor Rechnung getragen werden. Ob es auch Aufgabe von archivischen Fördervereinen sein kann, Bestände der Öffentlichkeit zu erschließen und ihre Zugänglichkeit zu verbessern,<sup>37</sup> bleibe dem jeweiligen Einzelfall überlassen.

Schon aus ökonomischen Gründen ist der Archivar, was Außenkontakte mit dem Ziel der Verbesserung der Erschließungsdienstleistung anlangt, auf eine

<sup>33</sup> Der 54. Südwestdeutsche Archivtag 1994 hatte als Rahmenthema *Erschließen und Benutzen*; vgl. den Tagungsbericht von Schäfer, wie Anm. 25.

<sup>34</sup> Albrecht Luttenberger: Forschungsinteresse und Verwaltung der Archive. In: *Der Archivar* 48 (1995) Sp. 237–250, hier Sp. 249.

<sup>35</sup> Sylvia Schraut, Vortrag *Wechselspiel zwischen Forschung und archivischer Aufgabe. Die Perspektive der Zeitgeschichtsforschung* beim 56. Südwestdeutschen Archivtag in Freiburg im Breisgau am 18. Mai 1996; vgl. Volker Trugenberg: Provenienz und Pertinenz. Von der Antithese zur Synthese durch neue Möglichkeiten des Zugriffs auf Archivgut im Zeitalter der EDV. In: *Vom Findbuch zum Internet. Erschließung von Archivgut vor neuen Herausforderungen. Referate des 68. Deutschen Archivtags*, 23.–26. September 1997 in Ulm (*Der Archivar*, Beiheft 3). Siegburg 1998. S. 53–59, hier S. 57.

<sup>36</sup> So Cordes, wie Anm. 25.

<sup>37</sup> Ein Faltblatt (2002) des *Freundeskreises des Schwäbischen Staatsarchivs* Augsburg führt unter seinen Aufgaben u. a. an, *die Bestände des „Schatzhauses der schwäbischen Geschichte“ der Öffentlichkeit zu erschließen*.

Priorisierung der Gesprächspartner nach Kompetenz angewiesen. Es kommt dabei auf die für beide Seiten wichtigen durchsetzungsfähigen Interessen an, die wir aus der soziologischen Definition der öffentlichen Dienstleistung kennen. Eine gediegene Erschließungsarbeit ist weiterhin die Säule unseres Berufs, um die sich alles andere rankt und von der eben auch die effektivsten medialen Präsentationsweisen, die niemals zum Selbstzweck verkommen sollten, in ihrer Wirkung letztlich abhängig bleiben. Es geht um dieses *politische Gut*, das die archivistische Erschließungsarbeit als Dienst-

leistung in extenso darstellt und das den Stellenwert des Archivwesens innerhalb der Schnittmenge zwischen den Schlagwortfeldern *Dienstleistungsgesellschaft* und *Wissensgesellschaft* erst ausmacht.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Hartmut Weber weist darauf hin, dass die *problemlösende Dienstleistung* nur noch *in einem komplexen Prozess ... unter Beteiligung mehrerer Stellen* erstellt werden kann, der Besitzstand der Gesellschaft an Dienstleistungen gleichwohl aber sichergestellt werden muss; wie Anm. 28, S. 5 f.