

Am Publikum orientiert – Möglichkeiten und Grenzen öffentlicher Archive im Bereich Benutzung und Vermittlung

Karin Huser

Einleitung

Das allgemeine Informationsbedürfnis, aber auch das spezifisch historische Interesse ist in den letzten Jahren gestiegen, und das Spektrum des Archivpublikums hat sich wesentlich erweitert. Ebenso ist die Zahl jener Menschen, die Archivgut nutzen wollen, stark angestiegen, was unter anderem mit den verbesserten Zugangsmöglichkeiten zu tun hat.¹ Dementsprechend hat sich auch das Berufsbild des Archivars verändert: Der Archivar ist vom geachteten Gelehrten über den Fachhistoriker zum spezialisierten Dienstleister geworden. Er begleitet als Informationsverwalter den Wertschöpfungsprozess von Archivgut von seiner Entstehung bis zur sekundären Benutzung nicht nur passiv, sondern trägt wesentlich zu diesem bei. Doch so sehr heute in Fachkreisen allgemeiner Konsens herrscht in der Feststellung, dass Ziel und Zweck aller archivischen Tätigkeit in der Benutzung liegen, sind theoretische Überlegungen zur Benutzung der Archive und zu den Bedürfnissen des Publikums weiterhin nicht sehr verbreitet in der Fachliteratur. Auch was die praktische Umsetzung des Dienstleistungsgedankens anbelangt, so ist der Stand in den schweizerischen Staatsarchiven noch sehr unterschiedlich.²

Diesem Beitrag liegen folgende Fragestellungen zugrunde: Wie hat sich das Archivpublikum im Laufe der Zeit gewandelt? Wer sind die heutigen Archivnutzerinnen und -nutzer? Welches sind ihre Bedürfnisse, welche Anforderungen stellen sie? Ist es angebracht, im Archivwesen die Begriffe «Kundschaft», und «Kundenorientierung» zu verwenden? Welche Ansprüche stellen die Archive bezüglich der Benutzung an sich selbst, wo liegen ihre Möglichkeiten und Grenzen? Welches ist der Status quo in der heutigen schweizerischen Archivlandschaft? Wie und in welcher Form lässt sich das Dienstleistungsangebot in Zukunft verbessern und erweitern? Welche Bedeutung kommt dem Lesesaal und der Benutzerberatung vor Ort künftig zu? Was kann der virtuelle Lesesaal leisten?

Paradigmenwechsel – Das Archiv als moderner Dienstleister

Der gesamte Bereich Benutzung und Vermittlung der öffentlichen Archive hat in den letzten Jahren einen Paradigmenwechsel erfahren. In beinahe allen Kantonen gibt es mittlerweile Archivgesetze oder zumindest Verordnungen, die den Zweck staatlicher Archive definieren und den Zugang zum Archivgut als politisches Grundrecht festschreiben. Im Auftrag des Gesetzgebers haben Staatsarchive staatliches Handeln für die Öffentlichkeit nachvollziehbar zu machen. Sie gewährleisten staatliche oder an-

¹ Zum wachsenden Interesse in einer Zeit des raschen Wandels vgl. Lübke, Freie Vergangenheitsvergegenwärtigung; ders., Zukunft der Vergangenheit; Siegenthaler, Die Rolle der Archive, S.45–46.

² Die Masterarbeit mit demselben Titel enthält ein Kapitel mit einem Vergleich des Dienstleistungsangebots ausgewählter Staatsarchive.

dere Rechtsansprüche, erschliessen das Archivgut für die öffentliche und private Benutzung und unterstützen die Benutzerinnen und Benutzer mit fachlicher Beratung. Die Archive haben die neue und staatspolitisch wichtige Funktion, Verwaltungskontrolle durch die Öffentlichkeit zu ermöglichen, und tragen damit zur Stabilisierung der Demokratie bei. Der einfache Zugang zu den Findmitteln und regelmässige Veröffentlichungslisten der Archivbestände schaffen Transparenz und fördern damit das Vertrauen der Gesellschaft in die staatlichen Institutionen.³ Mit anderen Worten: Der Benutzer und die Benutzerin sollen im Archiv willkommen sein und vom Fachpersonal entsprechend unterstützt werden, wie es Hartmut Weber, der ehemalige Präsident des Deutschen Bundesarchivs, in seinem Aufsatz «Der willkommene Benutzer» formuliert hat.⁴

Die Einsicht, dass Ziel und Zweck des Archivierens nicht in der Aufbewahrung von Verwaltungsunterlagen, sondern im Schaffen eines erleichterten Zugangs zum Archivgut und dessen Nutzung liegen, hat sich in den 1980er-Jahren im Zuge der Idee des New Public Management (Öffentliche Reformverwaltung) und der *good governance* weitgehend durchgesetzt. Der Zugang zum Archivgut soll gemäss Weber «nicht mehr duldend, sondern fördernd» sein, das Archivgut nicht «verwahrt», sondern «proaktiv angeboten» werden.⁵ Die meisten staatlichen Archive verstehen sich heute dementsprechend nicht mehr als Verwahrer von Schriftgut aus den Verwaltungsstellen, sondern vielmehr als Vermittler. So hat das Staatsarchiv des Kantons Zürich als grösstes kantonales Verwaltungsarchiv in der Schweiz vor einigen Jahren anlässlich einer organisatorischen Umstrukturierung nach den Vorgaben der *wirkungsorientierten Verwaltung (wif!)* neben eigenen Abteilungen für Überlieferungsbildung, Erschliessung und Bestandserhaltung die Abteilung *Individuelle Kundendienste* geschaffen. Gemäss dem Leitbild der Institution hat diese Abteilung die Aufgabe, «Brücken zu bauen zwischen den Anliegen der Kundschaft und den im Staatsarchiv verfügbaren Beständen».⁶

Da staatliche Archive von der öffentlichen Hand finanziert werden, ist der Dienstleistungsauftrag unzweifelhaft Teil ihres Hauptgeschäfts. Dabei ist die Idee der Dienstleistungserbringung alles andere als neu. Dienstleistungstheoretiker wie Jean Fourastié argumentierten schon in den 1950er-Jahren, dass durch die Produktivitätssteigerungen, die in den Industriegesellschaften erzielt werden, die Grundbedürfnisse der Menschen zunehmend kostengünstig gedeckt werden können und sich das «unstillbare Bedürfnis nach Tertiärem», das heisst nach den Dienstleistungen einer umfassenden Beratung entwickelt. Bei dieser Beratung handelt es sich um Dienstleistungen, die unmittelbar vom Endverbraucher «konsumiert» werden und deshalb häufig dem sogenannten *uno-actu-Prinzip* unterliegen. Das bedeutet, Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsnutzer treffen unmittelbar aufeinander, Erbringung und

³ Kellerhals-Maeder, Unentgeltlicher Zugang, S. 57–58; Bischof, Benutzerfreundlich.

⁴ Weber, Der willkommene Benutzer, S. 295. Für die Zugangsregelungen der deutschen Archivgesetze vgl. ders., Jedermann-Recht mit Einschränkungen, S. 87–96.

⁵ Weber, Der willkommene Benutzer, S. 295; König, Governance; Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit; Schweizerisches Bundesarchiv, Hg. (Wenn keine Seitenzahl genannt ist, bezieht sich die Referenz auf den integralen Aufsatz.)

⁶ Leitbild des Staatsarchivs des Kantons Zürich 2011 (unpubliziert).

Verbrauch werden orts- und zeitgleich vollzogen.⁷ Der Vollzug der Dienstleistung kann in diesem Fall nur gelingen, wenn beide Beteiligten, Nutzer und Dienstleister, an der Erbringung der Dienstleistung «mitarbeiten». Konkret: Die Archivbenutzenden müssen in der Lage sein, ihre Anfrage so zu präzisieren, dass die Archivmitarbeitenden die passenden Unterlagen herausuchen können, und die Benutzerinnen und Benutzer müssen auch in der Lage sein, die Unterlagen eigenständig auszuwerten. Der Dienstleister, das Archiv, soll zwar auf den Benutzer oder die Benutzerin eingehen, anders als in der Privatwirtschaft kann er sich aber nicht ausschliesslich an deren individuellen Wünschen orientieren, sondern muss im Interesse des ganzen breiten Spektrums des Archivpublikums handeln und sich selbstverständlich an die Vorgaben des Archivgesetzes halten.

Doch selbst wenn heute weitgehender Konsens darin besteht, dass «die Archive ihre Tätigkeit als Dienstleistung begreifen und viel offensiver auf Wünsche und Bedürfnisse ihrer «Kunden» reagieren» müssen, wie Peter Blum, Stadtarchivar von Heidelberg, anlässlich eines Podiumsgesprächs zum Thema «Kundenorientierung im Archiv oder Knock-out des Archivars?» im Frühsommer 2004 gefordert hat, stellt sich die berechnete Frage, wie weit diese zu erbringende Dienstleistung bei der Benutzung im Archiv zu gehen hat.⁸ Insbesondere muss gefragt werden, ob das Begriffsfeld *Kundschaft und Kundenorientierung*, das aus dem modernen Management stammt und im deutschsprachigen Raum seit der Jahrtausendwende geradezu einen Boom erlebt, im Archivwesen angebracht ist. Der Begriff *Kundenorientierung* verkörpert eine zentrale Forderung moderner Dienstleistungszentren, als die sich heute auch die öffentlichen Archive, Bibliotheken und andere Informationsinstitutionen verstehen. Es soll daher im folgenden Exkurs der viel verwendete Referenzbegriff der *Kundenorientierung* und die Bezeichnung des Zielpublikums als *Kunden* – im Staatsarchiv Zürich heisst die Benutzerabteilung seit einigen Jahren *Individuelle Kundendienste* – reflektiert werden. Dabei steht die Frage im Vordergrund, ob sich ein staatliches Archiv am Nutzerbedarf *orientieren* oder lediglich die Bedürfnisse und Sichtweise der Benutzerinnen und Benutzer mit *einbeziehen* soll.

«Benutzerfreundliches Serviceangebot» versus «Kundenorientierung»

Ein Kunde ist per definitionem eine Person, die ein Produkt oder eine Dienstleistung nachfragt. Auf der anderen Seite steht der Anbieter, der sein Angebot der Nachfrage entsprechend ausrichtet. Es kann jedoch nicht sein, dass staatliche Archive ihr Angebot grundsätzlich auf die Nachfrage der Benutzenden ausrichten. Vielmehr unterliegt der Überlieferungsauftrag der Staatsarchive den gesetzlichen kantonalen Bestimmungen beziehungsweise Verordnungen. Insofern steht das Angebot von Archiven in der Regel fest, im Gegensatz zu den Bibliotheken, die nach autonom festgelegten Sammelkriterien vorgehen, sofern sie nicht einen definierten Sammelauftrag zu erfüllen haben. Clemens Rehm, Leiter der Stabsstelle und stellvertretender Abtei-

⁷ Häussermann; Siebel, Dienstleistungsgesellschaften, S. 26.

⁸ http://www.wirtschaftsarchive.de/ausbildung/lgalt/m_ber52.htm; vgl. auch Blum; Boselie, Aspects of a Changing Image; Unger, Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister; Schadek, Zwischen Anspruch und Wirklichkeit; Lutz, Vom blossen Geklapper.

lungsleiter des Landesarchivs Baden-Württemberg, hält es daher für wenig sinnvoll, bei den Benutzerinnen und Benutzern von *Kunden* zu reden.⁹ Ähnlich verhält es sich mit dem Begriff *Kundenorientierung*. Unter *Kundenorientierung* wird in der Betriebswirtschaftslehre die Ausrichtung eines Unternehmens auf die Kundschaft verstanden, was bedeutet, dass die Prozessorientierung einzig auf Erfüllung der Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ausgelegt ist. Stellt sich die Frage, ob es Bereiche der öffentlichen Archive gibt, in denen es möglich und sinnvoll ist, diesem Prinzip der freien Marktwirtschaft nachzuleben?¹⁰

Der Bereich Bestandserhaltung dürfte am ehesten dazu angetan sein, sich am Benutzerverhalten zu orientieren. Bestände, die häufig nachgefragt werden, sollten einerseits einem besonderen Schutz unterstehen, andererseits leicht zugänglich sein. So sind bereits in mehreren Staatsarchiven die für Familienforscher essenziellen Pfarrbücher mikroverfilmt worden. Im Staatsarchiv Zürich zum Beispiel stehen diese Mikrofilme im Lesesaal zur Verfügung und sind ohne Vorbestellung in Selbstbedienung vom Archivpublikum einsehbar, was zugleich den Magazindienst entlastet, die Originalunterlagen schont und den Benutzenden die Wartezeit erspart. Es ist dies eine optimale Lösung bei der Erfüllung verschiedenartiger Ansprüche.

Bei der Überlieferungsbildung ist Kundenorientierung sicher keine Option, da wie erwähnt die kantonalen Archivgesetze und -verordnungen den Rahmen festlegen, in welchem die Übernahme und Aufbewahrung von Verwaltungsschriftgut zu erfolgen hat. Ebenso klar erscheint es, dass sich die Archive bei der Bewertung nicht nach der Kundschaft ausrichten dürfen. Auch Forschungsinteressen – seien es universitäre oder private – richten sich bekanntlich nach Modeströmungen, die Bewertung muss hingegen langfristigen Kriterien folgen und im Sinne einer dauerhaften dokumentarischen Überlieferung angewendet werden können.¹¹ Dies bedeutet allerdings nicht, dass die Staatsarchive sich nicht Gedanken machen sollten, ob beim Festlegen und kursorischen Überprüfen ihrer Bewertungskriterien nicht jeweils ein erweitertes Konsultativgremium beigezogen werden sollte, das sich aus der öffentlichen und privaten Forschung zusammensetzt.¹²

Bei der Erschliessung erweist sich die Frage schon etwas komplexer. Es gibt staatliche Archive, die im Fall von Jubiläen oder besonderen Forschungsunternehmen, wie etwa dem Erstellen einer Kantongeschichte oder bei besonders häufiger Nachfrage nach bestimmten Quellen die entsprechenden Unterlagen allenfalls mit Priorität erschliessen. Grundsätzlich ist aber auch bei der Erschliessung äusserste Vorsicht und genaues Abwägen geboten, wenn es darum geht, sich an den Benutzerinteressen zu orientieren.

Jener archivische Bereich, in dem sich die Möglichkeit der Kundenorientierung am offenkundigsten stellt, ist zweifellos der Bereich Benutzung und Vermittlung. Hier gilt es, die richtige Balance zwischen gesetzlichem Auftrag, Benutzungsbe-

⁹ Rehm, Kundenorientierung, S.2ff.

¹⁰ Die folgenden Ausführungen basieren auf den Aufsätzen Rehm, Kundenorientierung; Schadek, Zwischen Anspruch und Wirklichkeit.

¹¹ Schockenhoff, Historische Bildungsarbeit, S.22–23.

¹² Überlieferungsbildung und Bewertung. Themennummer der Schweizerischen Zeitschrift für Geschichte Nr.4/2001; Anonymus, Geschichtswissenschaft und die Archive, S.43–46.

stimmungen, den finanziellen und personellen Ressourcen und einer maximalen Serviceleistung für die Benutzenden und ihre Forschungsinteressen zu finden. Zwar gibt es für die Benutzung von Archivgut ebenfalls gesetzliche Bestimmungen, die den Zugang und die Weiterverwendung von Archivunterlagen gemäss den festgelegten Schutzfristen regeln. Nicht gesetzlich geregelt sind jedoch die Fragen, wie weit die Ansprüche von Archivnutzerinnen und -nutzern gehen können, in welchem Umfang sie ein Anrecht auf fachliche Beratung und innerhalb welcher Frist sie Anspruch auf Erledigung ihrer mündlichen und schriftlichen Anfragen haben oder wie weit die Vermittlung in Form aktiver Öffentlichkeitsarbeit gehen sollte. In diesem Bereich ist der Handlungsspielraum der einzelnen Staatsarchive beinahe beliebig gross, hängt jedoch im Einzelnen einerseits von den finanziellen und damit auch den personellen Ressourcen sowie vom Dienstleistungsverständnis der einzelnen Institution ab.

Eine betonte Differenzierung zwischen Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit mag auf den ersten Blick als sprachphilosophische Haarspalterei erscheinen, sie ist aber unabdingbar. Für die Umsetzung im Archivalltag ist es für die Mitarbeitenden des Benutzungsdiensts ein Unterschied, ob sie sich am individuellen Kunden *orientieren* oder ob sie «nur» *benutzerfreundlich* handeln. Letzteres bedeutet, dass das Staatsarchiv die im Rahmen seiner Möglichkeiten maximale Serviceleistung erbringt, ohne unter dem Druck zu stehen, das praktisch Unmögliche zu bieten, nämlich jeden Wunsch und jedes Bedürfnis der einzelnen Benutzerinnen und Benutzer erfüllen oder – wie Rehm es nennt – «sich der Beliebigkeit des Zeitgeists ergeben» zu müssen. Rehm ist beizupflichten, wenn er dafür plädiert, in den staatlichen Archiven weiterhin den Begriff *Benutzerinnen und Benutzer*, beziehungsweise *Archivbesucherinnen und -besucher* zu verwenden und anstatt von *Kundenorientierung* von *Benutzerfreundlichkeit* zu sprechen. Damit lassen sich falsche Erwartungen seitens des Archivpublikums von vornherein vermeiden. Allerdings bleibt selbst dann, wenn man sich auf diese Begrifflichkeit einigt, ein Definitionsproblem. Dass der Zugang zu öffentlichem Archivgut so benutzerfreundlich wie nur möglich sein soll, versteht sich in einer modernen Informationsgesellschaft praktisch von selbst; die Vorstellungen, was genau unter *Benutzerfreundlichkeit* zu verstehen ist, sind jedoch äusserst heterogen. Die mangelhafte praktische Umsetzung ist ein weiteres Problem. Die Frage, was zu einem benutzerfreundlichen und modernen Serviceangebot staatlicher Archive gehört, ist Gegenstand des folgenden Kapitels.

Bedürfnisse und Ansprüche des Archivpublikums

Die meisten staatlichen Archive in der Schweiz sind heute mehr oder weniger moderne Dokumentations- und Forschungsstätten für die Wissenschaft und die breite, interessierte Öffentlichkeit. Die Tatsache, dass Dienstleistungsbemühungen und Publikumsfreundlichkeit im Archivwesen in den letzten zehn Jahren deutlich zugenommen haben, bedeutet selbstverständlich nicht, dass sie bei allen Staatsarchiven in der Schweiz gleich weit vorangeschritten und von derselben Qualität sind. Das Dienstleistungsangebot unterscheidet sich je nach dem Verständnis von Serviceleistung, dem Management, vor allem aber nach den finanziellen und dementsprechend personellen Möglichkeiten stark. Auch bei den kantonalen Archiven in der Schweiz

gibt es markante Unterschiede, was die finanziellen und damit die personellen Ressourcen anbelangt. Sie verfügen mehrheitlich über einen kleinen bis sehr kleinen Personalbestand, und entsprechend eingeschränkt sind die Möglichkeiten, ein umfassendes Dienstleistungsangebot zur Verfügung zu stellen. Diese Tatsachen sollten bei der Erwägung der folgenden Fragestellungen nicht ausser Acht gelassen werden: Welches sind die Ansprüche und Bedürfnisse des modernen Archivpublikums? Wie gehen die staatlichen Archive in der Schweiz im Bereich Benutzung mit den neuen Herausforderungen der heutigen Informationsgesellschaft um, die im Rahmen der viel zitierten *global knowledge revolution* entstanden ist? Wo positionieren sie sich einerseits gegenüber der ständig wachsenden Informationsflut, andererseits gegenüber der zunehmenden Formenvielfalt und Volatilität von Datenträgern? Wie und in welcher Form lässt sich das Dienstleistungsangebot in Zukunft verbessern und erweitern? Welche Bedeutung kommt dem virtuellen Lesesaal und der Benutzerberatung vor Ort künftig zu?

Die Frage, welches die Bedürfnisse moderner Archivnutzerinnen und -nutzer sind und welche Ansprüche sie an die Archive stellen, lässt sich bezüglich der schweizerischen Staatsarchive bis heute nur spekulativ beantworten. Benutzerbefragungen wurden bisher gar nicht oder nur sehr rudimentär durchgeführt, und damit ist bereits ein Manko auf dem Weg zur Benutzerorientierung genannt. Einzig das Staatsarchiv Zürich unternahm 2009 einen ersten Versuch, eine Benutzerbefragung im kleinen Rahmen durchzuführen, sie besitzt aber noch keine repräsentative Aussagekraft. Anders ist die Situation in Deutschland. Dort führen seit Mitte der 1990er-Jahre verschiedene Staats- beziehungsweise Landesarchive Benutzerbefragungen durch. Nur mit einer systematischen anonymen Befragung des Archivpublikums lässt sich einigermaßen zuverlässig ermitteln, was unter *benutzerfreundlich* verstanden wird, vor allem aber wo die Bedürfnisse einer *Mehrheit* der Benutzenden liegen, und wo es sich in der Folge lohnt, Zeit und Geld zu investieren.¹³

Der Öffentlichkeitsbereich – und dazu gehört heute in besonderem Mass das Internet – aber auch der Benutzerraum und die administrative und fachliche Beratung vor Ort in der realen Institution sind ohne Zweifel die Visitenkarte des Archivs. Hier entsteht der bleibende Eindruck des Archivpublikums, dem die übrigen Funktionsbereiche des Archivs in der Regel verschlossen bleiben.¹⁴ Aus diesem Faktum einerseits und der Tatsache, dass Archive auch in Zukunft sowohl den Web-Usern als auch den Benutzergruppen vor Ort genügen müssen andererseits, ergeben sich die Themenschwerpunkte *Internetauftritt*, die *Kooperation im Onlinebereich* sowie die *Beratung vor Ort*, die in den anschliessenden Ausführungen reflektiert werden.

Der Internetauftritt der Schweizer Staatsarchive

Wichtiges Standbein der Publikumsorientierung und Benutzerbindung ist die archivische Öffentlichkeitsarbeit. Diese findet heute vor allen Dingen über die Präsenz im World Wide Web statt. Der Internetauftritt ist gleichsam das Aushängeschild der Institution und sollte mehr als nur die Basisinformationen des Hauses enthalten. Der

¹³ Hochstuhl, Kundenorientierung im Archiv, S. 449–452; Marek, Benutzerumfrage, S. 74–75.

¹⁴ Höötman: Der Öffentlichkeitsarbeit verpflichtet, S. 118.

grösste Teil von Archivnutzerinnen und -nutzern, die heute ein Archiv aufsuchen, dürfte sich zuerst via Internet über die wichtigsten Grundinformationen wie Öffnungszeiten, Erreichbarkeit et cetera und das Dienstleistungsangebot der entsprechenden Institution orientieren und sich mittels elektronischer Findmittel einen Überblick über die vorhandenen Bestände verschaffen. Dank einem digitalen Zugang zu den einzelnen Archiven mit gut strukturierten und informativen Internetseiten haben die Benutzerinnen und Benutzer die Möglichkeit, sich eingehend auf den Archivbesuch vorzubereiten und den maximalen Gewinn aus ihrem Besuch zu ziehen. Der Gewinn liegt aber auch auf Seiten der Archive, denen gut vorbereitete Archivbesucher eine deutliche Zeitersparnis bei der Beratung vor Ort bringen.

In vorbildlicher Weise präsentieren sich beispielsweise die Staatsarchive Basel-Stadt, Luzern, Zürich und Aargau, bei denen bereits auf der Startseite der Homepage oder spätestens auf der ersten Unterseite unter der sinngemässen Rubrik *Dienstleistungen im Überblick* Hilfestellungen für die verschiedenen Zielgruppen präsentiert werden.¹⁵ Die Zielgruppe der Forschenden beispielsweise erkennt auf einen Mausklick, welche Recherchier- und Reproduktionsmöglichkeiten, aber auch welches Angebot an Beratung ihr zur Verfügung gestellt wird. Mit einem weiteren Mausklick gelangen die Benutzerinnen und Benutzer auf spezifizierte Recherchetipps, beispielsweise für Familien- und Hausforschung. Das Staatsarchiv Basel-Stadt bietet sogar eine Anzahl themenspezifischer Anfrageformulare an, die auf die Bedürfnisse der Benutzerinnen und Benutzer zugeschnitten sind. Andere, namentlich die kleineren Staatsarchive haben hier noch grösseren Nachholbedarf.

Aspekte des virtuellen Zugangs zum Archivgut

Grundsätzlich entspricht es dem Bedürfnis des modernen «Netzbürgers», an alle Information, die er oder sie braucht, ubiquitär und rund um die Uhr heranzukommen. Onlinerecherche und der Zugang zu Digitalisaten decken dieses Bedürfnis optimal ab. Unabhängigkeit von Zeit und Ort, mehrdimensionaler Zugriff, erweiterte Navigationsmöglichkeiten, Erschliessung auf Dokumentenebene im Kontext, Integration in Kontext und Tektonik, Lesehilfen, die das digitale Archiv bieten kann, bewirken die zunehmende Hinwendung zu den Benutzern und ergeben eine neue Qualität des Archivzugangs.¹⁶ Sie bieten ausserdem die Chance, den im Vergleich zu den Bibliotheken bisher eher hochschwelligem Archivzugang zu vereinfachen. Durch den virtuellen Zugang lassen sich Berührungängste abbauen, und die Benutzenden erhalten die Möglichkeit, sich zunächst in aller Ruhe einen Überblick über die Institution und ihr Angebot zu verschaffen. Schon beinahe banal ist die Feststellung, dass der virtuelle Zugang zu den Staatsarchiven nur dann Schwellenängste abbaut und eine Erleichterung darstellt, wenn die entsprechenden Webseiten und die gesuchte In-

¹⁵ <http://www.staatsarchiv.bs.ch>; <http://www.staatsarchiv.bs.ch/benuetzung-recherche/benuetzung-staatsarchiv/anfrageformulare.htm>;
http://www.ag.ch/staatsarchiv/de/pub/dienstleistungen/leitfaden_benuetzung/erstbesucher.php;
http://www.staatsarchiv.zh.ch/internet/justiz_inneres/sta/de/recherche.html;
<http://www.staatsarchiv.bs.ch/benuetzung-recherche/benuetzung-staatsarchiv/anfrageformulare.htm>.

¹⁶ Menne-Haritz, *Digitaler Lesesaal*, S. 31; Uhde, *Kontextbezogene Online-Präsentationen*, S. 239.

formation für den Benutzer einfach auffind- und handhabbar sind.¹⁷ Leider ist diese scheinbar selbstverständliche Anforderung längst nicht bei allen Archivwebseiten umgesetzt.

Als Orientierung beim Erstellen einer benutzerfreundlichen Homepage könnte Karsten Uhdes Typologie dienen. Er unterscheidet beim virtuellen Zugang zu Archivgut und den Ansprüchen an die digitale Präsentation drei Typen von Benutzern: Erstens den Benutzer und die Benutzerin, der/die eine Präsentation rein rezeptiv nutzt und vor allem auf formale und ästhetische Kriterien achtet. Dieser Benutzertyp sucht weder die inhaltliche Auseinandersetzung mit der präsentierten Quelle, noch will er eine inhaltliche Auswertung vornehmen. Zweitens gibt es den Benutzertyp, der sich Hintergrundinformation sucht zu einer Thematik, auf die er beispielsweise in den Medien oder bei einem Museumsbesuch gestossen ist. Schliesslich gibt es den dritten Benutzertyp, nach Uhde der klassische Archivnutzer: Er will die präsentierten Quellen auswerten und verarbeiten und ist daher dringend auf einerseits den Entstehungszusammenhang der Quelle und andererseits deren Archivsignatur angewiesen.¹⁸ Da der zeitliche und finanzielle Aufwand für diese Art von digitaler Präsentation hoch ist, lohnt es sich für ein Staatsarchiv, bei der Präsentation alle drei Benutzertypen zu berücksichtigen. Uhde unterscheidet auch hier wiederum drei Typen. Den Präsentationstypus A nennt er die «Zimelienschau». Bei diesem Typ werden die Schätze des Hauses einer breiten Öffentlichkeit präsentiert, wobei in der Regel davon ausgegangen wird, dass die Benutzenden sich nicht eingehend und aktiv mit dem präsentierten Material beschäftigen. Der Typ B besteht in der Präsentation verschiedener Quellen zur Darstellung eines Themas: Einzelstücke werden vom Archivar in einen thematischen Interpretationsrahmen gestellt, wobei auch hier die Beschäftigung der Benutzenden weitgehend rezeptiv bleibt. Beim Typ C muss das Einzelstück so aufbereitet sein, dass Benutzerinnen und Benutzer die Möglichkeit haben, die Quelle mit einer selbstgewählten Methode auszuwerten. Der Aufbreitungsgrad ist bei diesem Typ C hoch, da er möglichst vielen Nutzungsmöglichkeiten gerecht werden muss.¹⁹ Es wäre hilfreich, die digitale Präsentation von Archivgut auf diesen letzten und verbreitetsten Benutzertyp auszurichten. Nur dann ist ein niederschwelliger Zugang für alle Benutzertypen gegeben.

Im Zusammenhang mit dem Mode gewordenen Begriff des *digitalen Archivs* wird auch gern vom *virtuellen Lesesaal* gesprochen. Was ist darunter zu verstehen? Die Anforderungen an einen *virtuellen Lesesaal* hat Hartmut Weber treffend zusammengefasst: Im *virtuellen Lesesaal* sollen Corpora ausgewählter zentraler, häufig genutzter und allgemein zugänglicher Archivunterlagen in digitalisierter Form zur Benutzung bereitgestellt werden. Die Ausstattung des virtuellen Lesesaals mit digitalisiertem Archivgut hat sich am Bedarf der Benutzerinnen und Benutzer zu orientieren und sollte an der Benutzungshäufigkeit gemessen werden. Auf diese Weise lassen sich laut Weber nicht nur viel benutzte Bestände schonen, sondern es wächst die

¹⁷ Vgl. dazu: Usability issues and Options for the End User, in: Archives and the Digital Library, S. 69–110.

¹⁸ Uhde, Kontextbezogene Online-Präsentation, S. 235ff.

¹⁹ Ders., S. 237–238.

Wahrscheinlichkeit, dass das Archivpublikum tatsächlich die für seine Belange nützlichsten Bestände findet.²⁰

Nebst allgemeinen Einführungen in die Archivbenutzung sowie archiv- und themenbezogenen Informationen, die viel zur Effizienz eines Archivbesuchs beitragen, gehört die Bereitstellung von Onlinefindmitteln zu den zentralen Anforderungen an das digitale Archiv.²¹ Sie sind heute praktisch unerlässlich zur Vorbereitung der Archivarbeit vor Ort: Die Benutzenden können ihre Fragestellung vorab präzisieren und die Zeit ihres Archivaufenthalts wesentlich verkürzen. Für die Archivmitarbeitenden im Lesesaal bedeutet dies eine Zeitersparnis, da sie sich vor Ort auf die inhaltliche Fachberatung konzentrieren können, anstatt der Besucherin, dem Besucher zunächst ausführlich die Archivtektonik oder den Erschliessungszustand erklären zu müssen.

Weiter wurde in den letzten Jahren der Ruf nach Digitalisierung von Archivgut immer lauter. Hier hinken die Archive generell den Bibliotheken hinterher. Dies hat unter anderem mit der besonderen Problematik der Kontextwahrung der Unterlagen zu tun, mit der sich die Archive konfrontiert sehen. Stellt der Kontext für die digitale Bereitstellung für Bibliotheken in der Regel kein Problem dar, gehört er für die Archive jeder Art zu den zentralen Anforderungen. Der Tatsache, dass jedes Archivadokument Teil eines Archivbestands ist, muss auch bei der Onlinepräsentation von Archivunterlagen unbedingt Rechnung getragen werden, indem der politische, ökonomische, soziale und kulturelle Zusammenhang, in welchem das Dokument entstanden ist, für die Benutzenden sichtbar sind.²² Auch in der Schweiz messen die grösseren Staatsarchive der Digitalisierung einen bedeutenden Stellenwert bei. Der Schwerpunkt wird generell auf die Digitalisierung der Findmittel gelegt. Die Onlinesuche in den Findmitteln ist bei den meisten grossen und mittleren Staatsarchiven weitgehend möglich, so unter anderem bei den Staatsarchiven Basel-Stadt und Basel-Landschaft, Zürich, Bern, Luzern, St. Gallen, Thurgau und Graubünden.²³ Bei einigen weiteren Institutionen steht die Freischaltung einer Onlinedatenbank kurz bevor. In den Staatsarchiven Bern und Basel-Stadt sind bereits rund neunzig Prozent der Findmittel online zugänglich. Das Staatsarchiv Zürich, das seit Dezember 2009 einen Teil seiner Findmittel für das Archivpublikum online anbietet, will bis Ende 2011 seine gesamten Findmittel auf Verzeichnungsstufe Dossier/Subdossier in die Onlinedatenbank integrieren.²⁴ Auf seiner Homepage informiert die Zürcher Institution laufend über den Stand der migrierten Findmittel. Hingegen gibt es bisher nur wenige Staatsarchive, die in der Lage sind, Digitalisate in grösserem Umfang online zur Verfügung zu stellen. Im Vorteil sind hier wiederum die Institutionen mit einem gut dotierten Budget.

²⁰ Weber, *Digitale Repertorien*; vgl. auch Maier, *Lesesaal virtuell*; Müller, *Schnell zum Ziel*; Bischoff, *Recherchieren*.

²¹ Weber, *Der willkommene Benutzer*, S. 295.

²² Coutaz, *Histoire des Archives*, S. 127.

²³ <http://query.staatsarchiv.bs.ch/query/suchinfo.aspx>; <http://www.baseland.ch/search-bl-archiv-archivalien-php.313337.0.html>; <http://suche.staatsarchiv.djiktzh.ch/suchinfo.aspx>; <http://scope.staatsarchiv.sg.ch/suchinfo.aspx>; <http://www.query.sta.be.ch/suchinfo.aspx>; <http://query.staatsarchiv.lu.ch/suchinfo.aspx>; <https://query-staatsarchiv.tg.ch/suchinfo.aspx>; <http://star.sag.gr.ch/>.

²⁴ <http://www.sta.be.ch/sta/de/index/staatsarchiv/staatsarchiv.html>; <http://suche.staatsarchiv.djiktzh.ch/suchinfo.aspx>.

Das Staatsarchiv Zürich bemüht sich seit einiger Zeit, mit Akquisition von Drittmitteln die Erschliessung, Edition und Onlineveröffentlichung zentraler Quellenbestände zu finanzieren. Mit der Transkription und Digitalisierung der Kantonsratsprotokolle und Regierungsratsbeschlüsse seit 1803 unterhält es eines der vom Arbeits- und Finanzvolumen her grösseren Projekte.²⁵ Die gross angelegte Digitalisierung von analogem Archivgut dürfte jedoch bei allen staatlichen Archiven aus Kostengründen noch lange die Ausnahme bleiben.

Schliesslich soll ein Aspekt des digitalen Auftritts von Archiven dargestellt werden, der besonderes Entwicklungspotenzial hat und dem bezüglich Benutzerfreundlichkeit ein hoher Stellenwert zukommt: Es sind dies die virtuellen Verbünde zwischen den Archiven, auf welche die ehemalige Leiterin der Archivschule Marburg, Angelika Menne-Haritz, bereits vor zehn Jahren hingewiesen hat. Virtuelle Archivverbünde ermöglichen nicht nur die Verknüpfung der Findmittel, sondern auch eine archivübergreifende Präsentation von Beständen für ein breites Publikum.²⁶ Dieser bedeutende Aspekt, der aus Benutzersicht einer Revolution gleichkommt, ist Gegenstand des folgenden Kapitels.

Koordinierte Dienstleistungsangebote

Archivportale und andere übergreifende digitale Netzwerke

Ein grosses Bedürfnis von Archivnutzerinnen und -nutzern ist die Möglichkeit, zu spezifischen Fragestellungen archivübergreifend nach Quellenmaterial zu suchen. Das mühsame Abfragen von Einzelinstitutionen zu derselben Thematik ist in der Informationsgesellschaft nicht mehr zeitgemäss. Archivportale erlauben den Zugang zu verschiedenen Archiven mit unterschiedlichem Archivgut mit einer bestimmten Fragestellung. Die überzeugende und schnelle Lösung für den modernen *Netizon* und seine Herangehensweise bei der Informationssuche heisst *Internetportal* oder im Fall der Archivrecherche *Archivportal*. Unter einem *Archivportal* versteht man Internetportale, die für thematische Fragestellungen dem Bedürfnis nach einer übergreifenden Recherchemöglichkeit gerecht werden.²⁷ Grundsätzlich gibt es zwei Typen von Archivportalen: Der eine Typ besteht aus einer Internetseite, die gebündelte Informationen über Archive bietet, der andere Typ bietet die Möglichkeit, in den Beständen mehrerer Archive gleichzeitig zu recherchieren. Der zweite Typ ist aus Benutzersicht sicher der wünschbare. Spezialisierte Fachportale mit regionaler Ausrichtung haben die wichtige Funktion einer Anlaufstelle, wo erste Fragen beantwortet werden können. Seien es wissenschaftliche Forscher, professionelle Genealogen oder private Familienforscher: Alle Nutzergruppen benötigen zuerst Hinweise auf Institutionen, praktische Wegleitungen sowie Informationen, die über das einzelne Archiv hinausgehen, wie etwa archivübergreifende Bestandesbeschreibungen. Ausserdem hat selbstredend auch für ein Archivportal seine Gültigkeit, was generell für den digitalen Zugang zu den einzelnen Institutionen gilt: Es braucht gut strukturierte, über-

²⁵ Staatsarchiv des Kantons Zürich, Jahresbericht 2009, S. 39ff.

²⁶ Bischoff, Recherchieren, S. 175–186; Menne-Haritz, Digitaler Lesesaal, S. 31; Müller, Schnell zum Ziel.

²⁷ Maier, Kooperation über Fachgrenzen, S. 57–82; Menne-Haritz, Online-Findbücher.

sichtliche und informative Internetseiten. Nur dann ist ein maximaler Gewinn der Benutzerinnen und Benutzer und die erhoffte Zeitersparnis sowohl für das Archivpublikum als auch für das Lesesaalpersonal im Archiv möglich. Ein guter Einstieg, mit den übergeordneten Informationen, die ein Archivportal im Idealfall bieten kann, ist demnach von zentraler Bedeutung. Erst in einem späteren Schritt gibt es eine Nachfrage nach tief erschlossenen Archivbeständen.

In einer Zeit, in der national zentrierte Untersuchungen an Bedeutung verlieren und die Forschungsansätze deutlich in Richtung transnationaler und globaler Studien zeigen, sind namentlich Landesgrenzen überschreitende Fachportale von grossem Nutzen. Nebst den reinen regionalen und internationalen Archivverbundportalen wären erweiterte Fachverbundportale wünschbar, die mit anderen Dienstleistern aus dem Informationsbereich eine Einstiegsmöglichkeit für eine breit angelegte Recherche bilden. Es käme den Internetnutzenden entgegen, wenn sie für ihre (kunst)-historischen und sozialen Fragestellungen, bei denen die Herkunft der Antworten erst in zweiter Linie interessiert, über ein institutionenübergreifendes Verbundportal einsteigen könnten und von dort auf die Onlineangebote der einzelnen Institutionen weitergeleitet würden.²⁸ Aus Platzgründen beschränken sich die folgenden Ausführungen jedoch auf das Fachportal der Archive.

Das «Schweizer Archivportal» www.archivesonline.org

Die grossen Universitätsbibliotheken ermöglichen in der Schweiz bereits seit Jahren übergreifende Recherchen über Verbundskataloge (zum Beispiel IDS, RERO, CHVK etc.). Mit dem länderübergreifenden, europäischen Bibliotheksportal *Europeana*, das 2008 online geschaltet wurde, verfügt das Bibliothekswesen über eine virtuelle europäische Bibliothek, die eine gigantische Informationsfülle mit wenigen Klicks für ein breites Publikum ubiquitär zugänglich und nutzbar macht. Auch drei Institutionen aus der Schweiz gehören zu den über 100 Repräsentanten von Kultur- und Wissensorganisationen, die sich an dem Projekt, das von der Europäischen Kommission und den EU-Mitgliedstaaten gefördert wird, beteiligen.²⁹ Für die schweizerischen Archive gab es bis vor kurzem keinen archivüberspannenden digitalen Zugriff. Jedes Staatsarchiv trat einzeln auf, sofern es sich überhaupt einen Internetauftritt leistete, während es in Frankreich, Deutschland und den Vereinigten Staaten und auf internationaler Ebene mit der Unesco bereits seit Jahren Initiativen für gemeinsame Archivportale gibt.³⁰ Zwar gab es die Idee eines schweizerischen Archivportals bereits seit 2005, als Markus Lischer, René Quillet und Andrea Rosenbusch eine erste Projektskizze zum «Aufbau eines Schweizer Archivportals» entwickelten, doch blieb es vorerst beim Projektentwurf. Erst dank der Initiative des Staatsarchivs Zürich wurde die Idee der archivübergreifenden Onlinerecherche im Juli 2010 realisiert, indem das erste schweizerische Archivportal online geschaltet wurde. Über eine gemeinsame Suchmaske ist es möglich, mit Volltextsuche und unter einschränkenden Kriterien in jenen Beständen zu recherchieren, die bereits online verfügbar sind. Ursprünglich

²⁸ Hedegaard, The benefits of archives.

²⁹ www.europeana.eu/portal.

³⁰ http://www.unesco.org/webworld/ica_sio.

waren neben der Initiatorin die Staatsarchive Thurgau, Zug und Basel-Stadt sowie das Archiv für Zeitgeschichte der ETH Zürich dabei. Inzwischen haben sich die Staatsarchive Bern, Graubünden und St. Gallen angeschlossen, weitere Zuzüge sind geplant. Das gemeinsame Archivportal ist ein Zwischenziel auf dem Weg zu einer umfassenden archivischen Benutzerfreundlichkeit in der Schweiz.

Vergleich des Serviceangebots vor Ort

Ob der heute allseitig geführten Digitalisierungsdiskussionen sollte nicht vergessen werden, dass der Onlinezugriff zu Information nicht der einzige Zugang zum Staatsarchiv ist, sondern dass es gerade in der kleinräumigen Schweiz weiterhin ein Archivpublikum geben wird, das seine Forschungen vor Ort im realen Lesesaal mit den Originalquellen vornehmen will. Erstens wird es niemals möglich sein und ist es auch nicht sinnvoll, nur annähernd den grössten Teil der archivischen Altbestände zu digitalisieren – bei den kleinen Staatsarchiven in der Schweiz wird es wegen der fehlenden finanziellen Mittel auch inskünftig bei einem Bruchteil bleiben –, zweitens wird fundierte fachliche Beratung weiterhin nur vor Ort im Lesesaal möglich sein, und drittens ist die Bedeutung des Lesesaals als Begegnungs- und Kommunikationszentrum nicht zu unterschätzen und wird in allen Archiven, Bibliotheken und anderen Informationsinstitutionen auch in Zukunft nicht abnehmen. Insofern stellt sich nebst der Frage der Selbstpräsentation im Internet auch die ebenso dringliche Frage, was zur Dienstleistung im realen Lesesaal gehört.

Da ist zum einen die handfeste Grundeinrichtung, über deren Elemente es kaum grössere Diskussionen geben dürfte, die aber oftmals aus finanziellen Gründen oder mangels Priorität fehlt. Dazu gehören ein gut zugängliches Archivgebäude, helle Arbeits- und Aufenthaltsräume, Sauberkeit, gepflegte und zweckdienliche Ausstattung, freundliche Atmosphäre, Garderobe/Schliessfächer, Körbchen/durchsichtige Taschen für eigenes Arbeitsmaterial beziehungsweise Leihmaterial, eine minimale Verpflegungsmöglichkeit (Getränke- und Verpflegungsautomat). Zu einem zeitgemässen Lesesaal gehören aber auch benutzerfreundliche Öffnungs- und Archivalienausgabezeiten. Diese sind bis heute längst nicht in allen Staatsarchiven gegeben. Solothurn und Glarus schliessen ihren Lesesaal über Mittag für zwei Stunden, Nidwalden, Appenzell-Innerrhoden und andere kleine Staatsarchive anderthalb Stunden lang – schön für die Mitarbeitenden, schlecht für die Archivbesucherinnen und -besucher, die von auswärts anreisen und auf möglichst lange Lesesaalöffnungszeiten angewiesen sind. Das Staatsarchiv Obwalden ist überhaupt nur nach Vereinbarung geöffnet. Das Staatsarchiv Graubünden bietet zumindest an zwei Wochentagen durchgehende Öffnungszeiten an, montags bis mittwochs gibt es eine 1¼-stündige Mittagspause. Zudem gibt es bei den Öffnungszeiten auch immer wieder Rückschritte. Abgesehen von der massiven Zugangsbeschränkung des Schweizerischen Bundesarchivs auf drei Tage pro Woche, die bei ihrer Einführung vor wenigen Jahren für grossen Unmut unter dem Archivpublikum sorgte, hält seit August 2010 auch das Staatsarchiv Neuenburg seinen Lesesaal jeweils freitags geschlossen, was einer Beschränkung der für das Publikum geöffneten Tage von fünf auf vier gleichkommt. Das Staatsarchiv begründet diesen Schritt damit, dass das Archivpersonal sich dadurch mehr der «valori-

sation des archives» widmen könne.³¹ Diese deutliche Verschlechterung für die Benutzenden zeigt, dass es durchaus nicht bei allen Institutionen nur in Richtung *Benutzerfreundlichkeit* geht.

Ebenfalls zeitgemäss und wünschbar für die materielle Grundausstattung des Archivpublikums wäre nebst der Bereitstellung von einem oder mehreren Internetzugängen auch die Einrichtung von WLAN in den Lesesälen, damit ein kombiniertes Arbeiten mit den Dokumenten vor Ort und der Internetrecherche am eigenen PC möglich wären. In der Schweiz gehen seit einigen Jahren das Bundesarchiv und seit Kurzem die Staatsarchive Graubünden und Luzern mit gutem Beispiel voran. Alle anderen Staatsarchive bieten diese Dienstleistung bisher nicht an. Ein wichtiges Serviceangebot für die Benutzerinnen und Benutzer wäre ausserdem die Möglichkeit der Vorabbestellung von Dokumenten via E-mail – oder noch besser via elektronischen Bestellkorb, damit sich die Wartezeiten im Lesesaal minimieren lassen. Letzteres ist bislang nur im Bundesarchiv eingeschränkt möglich. Dabei wäre es sicher auch im Interesse des Magazinpersonals, wenn es die Unterlagen in Ruhe bereitstellen könnte, anstatt ungeduldige Benutzende, die bereits im Lesesaal stehen, möglichst schnell bedienen zu müssen.

Fachberatung im Lesesaal

Ein wichtiges Bedürfnis dürfte aber auch künftig die fachliche Beratung durch geschultes und freundliches Personal vor Ort sein. Letzteres ist nach wie vor keine Selbstverständlichkeit. Zwar hat sich, wie es der Verfasser des Archivleitfadens «Arbeiten im Archiv», Martin Burkhardt, ausgedrückt hat, «die Einsicht durchgesetzt, dass Nutzer nicht als Störenfriede zu behandeln sind, sondern letztlich die Existenz des Archivs legitimieren».³² Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Zeit launiger Empfangspersonen oder archivischer Fachkräfte vorbei wäre. Das Bewusstsein, dass nicht nur eine freundliche Empfangsperson beim Archiveingang eines der «Aushängeschilder» der Institution darstellt, sondern dass auch das Personal im Benutzerdienst nicht nur über Fachkompetenz, sondern auch über ein freundliches und hilfsberechtigtes Wesen verfügen sollte, ist noch nicht überall präsent und in die Praxis umgesetzt worden. Letzteres gilt auch für Magazinerinnen und Magaziner, sofern sie in direkten Publikumskontakt kommen.

Weiter erwarten die Benutzenden von der Fachberatung Hinweise auf weitere Erfolg versprechende Bestände, auf Fachliteratur in der – sofern vorhanden – hauseigenen oder auch in einer externen Bibliothek, aber auch auf andere Archive oder weitere Institutionen wie Bibliotheken, Museen, Dokumentationsstellen, die allenfalls weiteres Quellenmaterial archivieren. Namentlich für ausländische Benutzerinnen und Benutzer, die mit dem schweizerischen Verwaltungssystem nicht vertraut sind, ist es oft schwierig zu durchschauen, in welchem Archiv welche Unterlagen aufbewahrt werden. Aber auch viele Schweizer Archivbesucherinnen und -besucher sind dankbar für Hinweise zum Lagerort der gesuchten Unterlagen – ob sie im Bundes-, im Staats-, im Stadt- oder in einem Gemeindearchiv liegen.

³¹ <http://www.ne.ch/neat/site/jsp/rubrique/rubrique.jsp?CatId=1681>.

³² Burkhardt, *Arbeiten im Archiv*, S. 17.

Aus archivischer Sicht sollte bei aller fachlichen Beratung immer das Ziel sein, die Benutzerinnen und Benutzer so zu unterstützen, dass sie möglichst selbständig arbeiten können. *Hilfe zur Selbsthilfe* heisst hier der Leitgedanke. Dazu dienen einschlägige Hilfsmittel wie schriftliche Leitfäden, die im Umgang mit häufig verwendeten Unterlagen zweckdienlich sind. Am besten werden diese bereits online auf der Homepage des Archivs zur Verfügung gestellt, damit sich die Archivbesucherinnen und -besucher vorgängig informieren und entsprechend vorbereiten können.³³ Beispielhaft ist in dieser Hinsicht das Staatsarchiv Basel-Stadt. Es bietet für ausgewählte Benutzergruppen spezielle Einführungen an, welche die Recherche und den Zugang zu den Quellen erleichtern. Nebst einer allgemeinen Einführung in die Archivbenutzung erhalten die potenziellen Benutzerinnen und -benutzer eine themenorientierte Erläuterung der Findmittel, Hinweise auf die einschlägigen Bestände sowie Literaturhinweise und Internet-Links, aber auch Unterstützung bei der Fokussierung von Fragestellungen.

Das Tabu der kostenlosen Dienstleistung im Archiv

Zum Schluss sei noch die kostenlose Dienstleistung im Archiv angesprochen, die in der Schweiz noch immer als Tabu gilt. Tatsächlich kann es nicht darum gehen, die Kostenlosigkeit der Grunddienstleistungen im staatlichen Archiv in Frage zu stellen. Die Staatsarchive in der Schweiz bieten ihre Dienstleistungen mit Ausnahme von Fotokopien und anderen Reproduktionen bisher kostenlos an. Einzig das Staatsarchiv Graubünden verlangt für die Benutzung der Mikrofilmgeräte eine Gebühr. Die Unentgeltlichkeit entspricht dem gesetzlichen Auftrag von Staatsarchiven, wonach die Basisdienstleistungen kostenfrei sein müssen.³⁴ Auch in Deutschland, wo die Gebührenfrage für archivische Dienstleistungen bereits seit Beginn der 1990er-Jahre diskutiert wird, besteht weitgehender Konsens darüber, dass auf Benutzungsgebühren für Grundleistungen zu verzichten sei.³⁵ Die Entscheidungskompetenz liegt aber auf der kommunalen Ebene, was dazu führt, dass die Gebührenfrage sehr unterschiedlich gelöst wird.

Anders sieht es bei den besonderen Dienstleistungen aus. Es stellt sich die berechnete Frage, ob neue und beliebig erweiterte Dienstleistungsanforderungen an öffentliche Archive weiterhin kostenneutral erbracht werden können und welche Ansprüche an die personellen Ressourcen gestellt werden. Zuerst müsste darüber diskutiert werden, ob öffentliche Unternehmen marktfähige Dienstleistungen in Form von Beratung und Recherche (z. B. im Bereich der Genealogie) und Akquisition zukünftiger Nutzergruppen (z. B. Schülerinnen und Schüler) anbieten können und sollten, und wenn ja, unter welchen Bedingungen.³⁶ Bei einer der grössten Nutzergruppen,

³³ Weber, *Der willkommene Benutzer*, S. 295.

³⁴ Vgl. die kantonalen Archivgesetze der Schweiz. Auf Bundesebene trat der Rechtsanspruch auf unentgeltlichen Zugang mit dem Bundesgesetz über die Archivierung (BGA) am 1. Oktober 1999 in Kraft. Kellerhals-Maeder, *Unentgeltlicher Zugang*, S. 57–68.

³⁵ Reimann, *Gebühren für die Archivbenutzung*, S. 26–28; Höötman, *Der Öffentlichkeit verpflichtet*, S. 123.

³⁶ Das Staatsarchiv Basel-Stadt beispielsweise verlangt für umfangreichere Beratungen Gebühren: für allgemeine Anfragen bei mehr als zwei Stunden und für wissenschaftliche Arbeiten bei mehr als vier

den nicht professionellen Familienforschenden, aber auch bei der Akquisition von neuen Zielgruppen würde sich allenfalls eine Erweiterung des Serviceangebots gegen angemessene Gebühren vertreten lassen. Im Fall der Familienforschenden könnte damit eine wichtige Nutzergruppe längerfristig an das Archiv gebunden werden, statt diese, wie beim Staatsarchiv Bern geschehen, an eine private Unternehmung zu verlieren.³⁷

Schlussbetrachtungen

Niemand möchte bestreiten, dass die Zeit der öffentlichen Archive als Horte der Wissenschaft und der Archivare als Gralshüter von Schätzen, die es vor der Öffentlichkeit zu verbergen gilt, längst vorbei ist. Vergangen sind auch die Zeiten, als ein staatliches Archiv primär die Aufgabe hatte, das «Rohmaterial», die Unterlagen aus der Verwaltungstätigkeit, aufzubewahren, und es für die breite Öffentlichkeit keinen Rechtsanspruch gab, sich dieses Archivgut anzusehen. Doch selbst wenn viele Archive in der Schweiz im Vergleich zu früheren Jahren enorme Fortschritte im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Benutzerfreundlichkeit gemacht haben, zeigt sich, dass diesbezüglich weiterhin grosser Handlungsbedarf besteht. Dabei sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Staatsarchiven markant. Benutzerunfreundliche Öffnungszeiten, Personalknappheit im Benutzerdienst, wenig oder gar nicht erschlossene Altbestände gibt es bis heute. Selbst die legendären «Archivdrachen», die mit ihrer kauzigen Art das Publikum eher abschrecken als anziehen, geistern noch mancherorts durch die Lesesäle.

Im Laufe der letzten Dekaden haben sich die Benutzeranforderungen an Stadt- und Staatsarchive geändert. Dies liegt zum einen an der Informationsfülle, die von den Archiven zur Verfügung gestellt wird. Zum andern liegt es an den neuen informationstechnologischen Möglichkeiten, zu der die Digitalisierung und der ubiquitäre Onlinezugriff gehören, die immer neue Begehrlichkeiten wecken. Insbesondere der private Nutzerkreis hat sich massiv erweitert. Insofern ist unabhängig von den Ressourcen der benutzerfreundliche, erleichterte Zugang, der heute unter dem unglücklichen Begriff *Kundenorientierung* subsumiert wird, eine zentrale Anforderung an moderne Dienstleistungszentren, als die sich öffentliche Archive, Bibliotheken und andere Informationsinstitutionen verstehen. Es ist wünschbar, dass vermehrt auf die veränderte Wahrnehmung von Archiven hingearbeitet würde. Fragen wie «Auf welche Weise lässt sich das Dienstleistungsangebot in Zukunft verbessern und erweitern? In welcher Form soll Archivgut zur Verfügung gestellt werden? Welche Bedeutung kommt dem Lesesaal und der Benutzerberatung vor Ort künftig zu? Wie lassen sich neue Benutzerkreise erschliessen?» sollten dabei handlungsleitend sein.

Um diese Fragen professionell zu beantworten, wäre in jedem Staatsarchiv eine Person – in grösseren Archiven ein kleines Team – mit einem definierten Stellenprozentanteil zu bestimmen, die sich explizit um die Öffentlichkeitsarbeit und das Dienstleistungsangebot kümmert. Die betreffenden Personen sollten sich durch be-

Stunden Aufwand, <http://www.staatsarchiv.bs.ch/benuetzung-recherche/benuetzung-staatsarchiv/der-archivbesuch/beratung-im-lesesaal.htm>.

³⁷ Genealogie Zentrum Worb, <http://www.swissgenealogy.com>.

sondere Kreativität auszeichnen und sich nicht scheuen, innovative, unkonventionelle Wege zu beschreiten, wenn es darum geht, auf das Kulturgut des Archivs hinzuweisen und neue Archivnutzerguppen zu erschliessen. Auf jeden Fall sollte in einem weiteren Schritt versucht werden, schweizweit ein Team von Archivmitarbeitenden staatlicher Archive zusammenzubringen, in dem sowohl grössere als auch mittlere und kleine Institutionen vertreten wären, um Konzepte zur Öffentlichkeitsarbeit zu entwickeln, die der grossen Bandbreite personeller und finanzieller Ressourcen der einzelnen Staatsarchive gerecht werden. Wichtig wäre aber auch der vermehrte Einbezug der Benutzenden. Er könnte entweder mit regelmässigen, systematischen Benutzerbefragungen oder in Workshops mit einzelnen Benutzergruppen erfolgen. Letztere sind hilfreich, wenn es darum geht, das Spannungsfeld von Angebot und Nachfrage aller Beteiligten, inklusive der Archiveite, gemeinsam auszuloten und entsprechende Massnahmen ins Auge zu fassen.

Dass der Zugang zu Information welcher Art auch immer in der heutigen Zeit mehrdimensional zu sein hat, versteht sich von selbst. Der «globale Rund-um-die-Uhr-Zugang» zu Informationen gehört ebenfalls zu den Selbstverständlichkeiten der modernen Internet-Community. Dieser Anspruch gilt selbstredend auch für Staatsarchive und ihr Archivgut. Heute geht es aber längst nicht mehr nur um den Archivzugang an sich, sondern um das Mass und die Qualität der Dienstleistungen, die in diesem Zusammenhang stehen. Gefragt ist, wie Hartmut Weber es auf den Punkt gebracht hat, «zugängliches Archivgut als Produkt fachlicher Dienstleistungen». ³⁸ Damit ist indirekt auch bereits die Antwort auf die vielfach diskutierte Frage gegeben, ob staatliche Archive um jeden Preis der heutigen schnelllebigen Erlebnisgesellschaft nachjagen und der verbreiteten Spass- und Eventjägerei eines grossen Teils unserer Gesellschaft zudienen müssen. Das soll und kann nach Meinung der Autorin nicht Aufgabe der öffentlichen Archive sein. Es geht weiterhin um die traditionellen Kerngeschäfte der Archive: Übernehmen – Erschliessen – Vermitteln, zu denen aber in der heutigen Zeit zwingend auch die Öffentlichkeitsarbeit dazugehört. In der Hinwendung zu den Benutzern mit einem gezielten und umfassenden Serviceangebot in diesen Kernbereichen sollte der Schwerpunkt der archivischen Öffentlichkeitsarbeit liegen. ³⁹

Mit den multidimensionalen Anforderungen, die sich heute den staatlichen Archiven als modernen Informations- und Dienstleistungszentren stellen, kann die Lösung in der Schweiz, wo es sehr viele mittlere und kleine Staatsarchive gibt, nur in einer ausgedehnten, archivübergreifenden Zusammenarbeit liegen. Ein Schwerpunkt sollte dabei unter anderem im Ausbau des erfolgreich lancierten ersten schweizerischen Archivportals liegen sowie in der Bereitstellung von Onlinefindmitteln und Digitalisaten von gefragten Beständen, inklusive der Retrokonversion von Findmitteln, mit möglichst kompatiblen Standards. Diese Aspekte bilden auch in den be-

³⁸ Weber, *Der willkommene Benutzer*, S. 295.

³⁹ Schockenhoff, *Historische Bildungsarbeit*, S. 22–23, 26. Die Masterarbeit enthält ein ausführliches Kapitel, das sich mit Perspektiven für eine zukunftsgerichtete Archivbenutzung befasst. Dabei werden zum einen die Familienforschenden als Zielpublikum öffentlicher Archive, zum andern die Archivpädagogik in der Schweiz im Vergleich zum Ausland näher untersucht.

nachbarten Ländern Deutschland und Frankreich den Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit. Entwicklungsbedarf gibt es namentlich beim Internetauftritt der meisten mittleren und kleinen Staatsarchive. Die Webseiten bilden das Aushängeschild der Archive und dürften heutzutage für die meisten Benutzenden der erste Kontakt mit der Institution sein. Auch hier wäre mit dem Zusammengehen zumindest der kleineren Institutionen sicher eine Ersparnis in Zeit und Geld möglich, und ein vereinheitlichter Internetauftritt der Staatsarchive wäre durchaus auch im Interesse der Benutzenden.

Selbstredend ist es jedoch mit einem erleichterten digitalen Archivzugang noch nicht getan. Die Staatsarchive sollten sich weiterhin pro-aktiv bemühen, die mehr oder weniger stark vorhandene Kluft zwischen dem Archiv und einzelnen Nutzergruppen abzubauen, die verschiedenste Ursachen hat. Zudem besteht einer der zentralen Punkte im Zusammenhang mit dem Serviceangebot darin, jene Archivstellen, die mit der Öffentlichkeit in Berührung kommen, mit fachlich und sozial kompetentem Personal zu besetzen.

Bibliografie

Literatur

- Anonymus: Die Geschichtswissenschaft und die Archive. Perspektiven der Kooperation. Bericht zum DFG-Workshop im Westfälischen Landesmuseum Münster am 5. 10. 2004. In: *Der Archivar* 1 (2005), S. 43–46.
- Bischoff, Frank M.: Recherchieren im virtuellen Archivverbund: neue Möglichkeiten des Benutzerservice im Internet. In: *Archiv und Wirtschaft* 4 (1999), S. 175–186.
- Bischoff, Frank M. (Hg.): Benutzerfreundlich – rationell – standardisiert: aktuelle Anforderungen an archivische Erschliessung und Findmittel, Beiträge zum 11. Archivwissenschaftlichen Kolloquium der Archivschule Marburg. Marburg 2006.
- Blum, Peter: Aspekte eines Imagewandels von Kommunalarchivaren und -archiven. In: Blum, Peter; Boselie, Peer (Hg.): *Aspects of a Changing Image of Municipal Archivists and Archives*. Wien 2004. (www.wien2004.ica.org.)
- Burkhardt, Martin: *Arbeiten im Archiv*. Paderborn 2006.
- Coutaz, Gilbert : *Histoire des Archives en Suisse, des origines à 2005*. In: Coutaz, Gilbert et al. (Hg.): *Archivpraxis in der Schweiz*. Baden 2007, S. 46–136.
- Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit; Schweizerisches Bundesarchiv, (Hg.): *Information und gute Regierungsführung*. Bern 2001.
- Fourastié, Jean: *Die grosse Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts*. Köln 1954.
- Häussermann, Hartmut; Siebel, Walter: *Dienstleistungsgesellschaften*. Frankfurt a. M. 1995.
- Höttmann, Hans-Jürgen: Der Öffentlichkeit verpflichtet – Konzeption der Nutzerbetreuung im Westfälischen Archivamt. In: *Der Archivar*, Beiheft 28, Referate des 71. Deutschen Archivtags 2000 in Nürnberg: *Archive zu Beginn des 3. Jahrtausends. Archivarbeit zwischen Rationalisierungsdruck und Serviceerwartungen*. Siegburg 2002.

- Kellerhals-Maeder, Andreas: Unentgeltlicher Zugang zum Archivgut als Grundrecht. Art. 9 BGA als Konkretisierung der Meinungs- und Informationsfreiheit, in: *Traverse* Nr. 2 (2003), S. 57–68.
- Kellerhals, Andreas: Zugang, Benutzung, Vermittlung. In: Coutaz, Gilbert et al. (Hg.): *Archivpraxis in der Schweiz*. Baden 2007, S. 328–356.
- König, Klaus; Adam, Markus (Hg.): *Governance als entwicklungspolitischer Ansatz*. In: *Speyrer Forschungsberichte* Nr. 219. Speyer 2001.
- Lischer, Markus: www.archivportal.ch. Ein Tor zur schweizerischen Archivlandschaft. *Zertifikatsarbeit Archivwissenschaft*. Luzern 2004. www.staatsarchiv.lu.ch/archivportal.pdf.
- Lübke, Hermann: Die Zukunft der Vergangenheit. *Kommunikationsnetzverdichtung und das Archivwesen*, Eröffnungsvortrag zum 71. Deutschen Archivtag. Nürnberg 2000.
- Lübke, Hermann: Freie Vergangenheitsvergegenwärtigung und die Archive. In: *Zeitschrift des Schweizerischen Bundesarchivs. Studien und Quellen*, Nr. 27, *Archive und Geschichtswissenschaft*. Bern 2001, S. 137–150.
- Lutz, Alexandra: Vom «blossen Geklapper» zur «zwingenden Notwendigkeit»? Eine Untersuchung zu den Formen und dem Stellenwert der Öffentlichkeitsarbeit in Staatsarchiven fünf verschiedener Bundesländer und dem Bundesarchiv am Standort Koblenz. *Transferarbeit im Rahmen der Ausbildung für den Höheren Archivdienst*. Marburg 2003. www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/25/transf_lutz_oeffent.pdf
- Maier, Gerald: Kooperation über Fachgrenzen zum Besten des Nutzers: Gemeinsames Internetportal für Bibliotheken, Archive und Museen – BAM-Portal (www.bam-portal.de). In: Unger, Stéfanie (Hg.): *Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister*. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg. Marburg 2004, S. 57–82.
- Maier, Susanne: Lesesaal virtuell. Möglichkeiten der nutzerfreundlichen Sammlungspräsentation im Internet. In: *Bibliothek. Forschung und Praxis*, 2007, S. 307–317.
- Menne-Haritz, Angelika: Digitaler Lesesaal, virtuelle Magazine und Online-Findbücher. *Auswirkungen der Digitalisierung auf die archivischen Fachaufgaben*. In: Weber, Hartmut; Maier, Gerald: *Digitale Archive und Bibliotheken*, Stuttgart 2000, S. 25–34.
- Menne-Haritz, Angelika (Hg.): *Online-Findbücher, Suchmaschinen und Portale*. In: *Veröffentlichungen der Archivschule Marburg* Bd. 35. Marburg 2002.
- Müller, Peter; Koch, Elke: *Archivpädagogik ohne Archivpädagogen? – Neue Wege der kulturellen Jugendbildung im Staatsarchiv Ludwigsburg*. In: *Der Archivar* Nr. 4 (2006), S. 348–355.
- Rehm, Clemes: «Kundenorientierung» – Modewort oder Wesensmerkmal der Archive? *Anmerkungen zur Transparenz und Partizipation bei archivischen Bewertungen*. www.forum-bewertung.de/beitraege/1007.pdf (2001).

- Reimann, Norbert: Gebühren für die Archivbenutzung? Grundsätzliche Erwägungen zu einem heiklen Thema. In: *Archivpflege in Westfalen und Lippe* (1993), S. 26–28.
- Schadek, Hans (Hg.): *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.
- Schockenhoff, Volker: *Historische Bildungsarbeit – Aperçu oder «Archivische Kernaufgabe».* Die gegenwärtige Diskussion um die zukünftige Rolle öffentlicher Archive. In: Rohdenburg, Günther (Hg.): *Öffentlichkeit herstellen – Forschen erleichtern! Aufsätze und Literaturübersicht zur Archivpädagogik und historischen Bildungsarbeit.* Hamburg 1998, S. 15–26.
- Siegenthaler, Hansjörg: *Die Rolle der Archive im gesellschaftlichen Lernprozess.* In: *Zeitschrift des Schweizerischen Bundesarchivs. Studien und Quellen, Nr. 27, Archive und Geschichtswissenschaft.* Bern 2001, S. 35–47.
- Späth-Walter, Markus: *Wie benutzerfreundlich sind die Archive?* In: Schadek, Hans (Hg.): *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. 51–59.
- Staatsarchiv des Kantons Zürich. *Jahresbericht 2009.*
- Uhde, Karsten: *Kontextbezogene Online-Präsentationen von Archivgut.* In: Weber, Hartmut; Maier, Gerald: *Digitale Archive und Bibliotheken.* Stuttgart 2000, S. 233–245.
- Unger, Stefanie (Hg.): *Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister.* Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg. Marburg 2004.
- Volkmar, Christoph: *Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel.* In: Hirsch, Volker (Hg.): *Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg.* Marburg 2008, S. 223–257.
- Weber, Hartmut: *Digitale Repertorien, virtueller Lesesaal und Praktikum im WWW – neue Dienstleistungsangebote der Archive an die Forschung: Der grosse Schritt vom Unikat zur Kopie.* Vortrag, gehalten am 12. April 1999 in Göttingen, anlässlich der Tagung «Das digitale Archiv Duderstadt im Kontext der Diskussion um die Digitalisierung»; <http://webdoc.gwdg.de/edok/p/fundus/4weber.pdf>.
- Weber, Hartmut et al. (Hg.): *Digitale Archive und Bibliotheken. Neue Zugangsmöglichkeiten und Nutzungsqualitäten.* Stuttgart 2002.
- Weber, Hartmut: *Der willkommene Benutzer – Förderung des Zugangs zu Archivgut als professionelle Zielvorstellung.* In: *Der Archivar, Nr. 4* (2001), S. 291–296.