

Service für den virtuellen Nutzer.
Vorschläge zur Integration von Beratung
in Online-Findmittel

Transferarbeit

im Rahmen der
Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst
an der Archivschule Marburg

vorgelegt am 25. März 2008

von

Dr. Christoph Volkmar

Referendar für den höheren Archivdienst
am Landesarchiv Baden-Württemberg/
Hauptstaatsarchiv Stuttgart
41. Wissenschaftlicher Kurs

Betreuer:

Dr. Regina Keyler, Hauptstaatsarchiv Stuttgart
Dr. Frank M. Bischoff, Archivschule Marburg

Inhaltsverzeichnis

A. Problemstellung: Archivische Beratung im Zeitalter des Internets

1. Nutzung und Nutzerberatung im kundenorientierten Archiv 1
2. Die Archive und das Internet: Eine Erfolgsgeschichte 2
3. Der Nutzer allein zu Haus: Die Herausforderung des Mediums Internet 3
4. Nutzerberatung im Internet – Ansatz und Fokus dieser Studie 3

B. Stand der Dinge: Moderne Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg

1. Formen der Nutzerberatung 5
2. Nutzerbezogene Angebote im Internet 5

C. Was wollen die Nutzer? Nutzerverhalten und Nutzerbedürfnisse als Gradmesser für die Weiterentwicklung von Beratungsangeboten

1. Die Ergebnisse angelsächsischer *User Studies* 7
2. Nutzerstudien in deutschen Bibliotheken 8
3. Archivische Nutzerstudien mittels *Web log analysis* 9
4. Die Nutzung des Internetauftritts des Landesarchivs Baden-Württemberg 10
 - a) *Homepage und Rechercheportal – zwei Wege zum Ziel* 10
 - b) *Nutzungsintensität von Homepage und Rechercheportal* 11
 - c) *Nutzung des Rechercheportals* 12
 - d) *Nutzung des Beratungsangebots* 14

D. Lösungsvorschläge

1. Zwischenbilanz 15
 - a) *Wie nutzen die Kunden das archivische Internetangebot?* 15
 - b) *Welche Nutzergewohnheiten müssen bei der Weiterentwicklung von Beratungsangeboten berücksichtigt werden?* 16
2. Der Ort der Nutzerberatung im Internet: Integration in Online-Findmittel 17
3. Die Kernaufgabe der Nutzerberatung im Internet: Hilfe bei der Recherche 19
4. Werkzeuge der Nutzerberatung im Internet 21
5. Die „Internet-Baustelle“ – eine Beratungsaufgabe! 23
6. Weiterführende Rechercheberatung:
Die *Research Guides* des britischen Nationalarchivs 25

E. Zusammenfassung und Ausblick 27

A. Problemstellung: Archivische Beratung im Zeitalter des Internets

1. Nutzung und Nutzerberatung im kundenorientierten Archiv

Nutzer suchen in Archiven exklusive Informationen.¹ Archive machen Informationen aus Archivgut verfügbar, aber sie überlassen die Recherche und die Auswertung grundsätzlich dem Nutzer. Dies ist nicht nur eine Frage der Arbeitsökonomie, sondern liegt in der Einsicht begründet, dass jeder Nutzer ein individuelles Fragen an das Archivgut heranträgt und deshalb nur er seine Antworten finden kann.

Um den Nutzer zu unterstützen, erarbeiten Archivare Findmittel, führen in die Benutzung ein und bieten Hilfestellungen bei der Recherche. Der gemeinsame Nenner dieser Serviceleistungen lässt sich mit dem Begriff der Nutzerberatung erfassen. Ihre klassischen Formen sind das Beratungsgespräch im Lesesaal und die schriftlich beantwortete Anfrage.

Trotz ihrer eminenten Bedeutung hatte Nutzerberatung in der Archivwissenschaft lange keinen besonderen Stellenwert. Weder das bundesdeutsche Standardwerk von Johannes Papritz noch die Archivverwaltungslehre Gerhart Enders' für die DDR widmen ihr besondere Aufmerksamkeit.² Dies entsprach dem Selbstverständnis der Archive noch bis in die 1980er Jahre hinein: „Das Archiv war in erster Linie eine Behörde mit der Aufgabe, Archivgut zu sichern und auf Dauer zu verwahren, [erst] in zweiter Linie konnte es Archivgut zugänglich machen“.³

In der postmodernen Wissensgesellschaft, die Informationen als ihren wichtigsten Rohstoff ansieht, hat sich auch das Selbstverständnis der Archive grundlegend gewandelt.⁴ So präsentiert sich das Landesarchiv Baden-Württemberg (LA BW) in einem aktuellen Strategiepapier als öffentlicher Dienstleister mit dem „gesetzlichen und damit gesellschaftlichen Auftrag [...] das Archivgut des Landes allgemein zur Verfügung zu stellen“.⁵ Leitbegriffe wie „Kundenorientierung“, „Nutzungskomfort“ und „Nutzererwartungen“ sind Ausdruck der verstärkten Hinwendung der Archive zur interessierten Öffentlichkeit, die von dieser auch vehement eingefordert wird.⁶ Überall in Deutschland befinden sich die Archive in einem Entwicklungsprozess, der schon in den 1980er Jahren in den USA zu einem neuen Selbstverständnis führte: „archives exist to be used“.⁷ Die Kundenorientierung der Archive rückt an die erste Stelle, Nutzung und Nutzerberatung werden zu zentralen archivischen Fachaufgaben.

¹ Ich danke Frau Dr. Nicole Bickhoff, Herrn Dr. Gerald Maier und Herrn Dr. Thomas Fricke (alle Stuttgart) für ihre vielfältige Unterstützung bei der Vorbereitung dieser Arbeit. Genauso danke ich meinen Kollegen Herrn Dr. Tobias Herrmann und Herrn Nicolai M. Zimmermann M.A. (beide 41. Wissenschaftlicher Kurs an der Archivschule Marburg) herzlich für die gemeinsamen Diskussionen und für die Vorabmitteilung von Ergebnissen ihrer Transferprojekte. – Alle Internetadressen wurden letztmalig am 25. 03. 2008 überprüft.

² Vgl. Papritz, Archivwissenschaft; Enders, Archivverwaltungslehre. – Auch im einschlägigen Fachlexikon von Angelika Menne-Haritz gibt es keinen Eintrag zum Stichwort „Beratung“ oder „Benutzerberatung“. Vgl. Menne-Haritz, Schlüsselbegriffe.

³ Weber, Willkommenener Benutzer, 291.

⁴ Vgl. Weber, Willkommenener Benutzer; Bickhoff, Zugang; Reininghaus, Erschließen in der Wissensgesellschaft.

⁵ Kretzschmar, Digitale Welt, 15.

⁶ Vgl. Kretzschmar, Digitale Welt; Weber, Willkommenener Benutzer; Bickhoff, Zugang; Hochstuhl, Kundenorientierung; vgl. auch die Beiträge in: Unger, Archive und ihre Nutzer.

⁷ New York State Archives, User Studies, 6.

2. Die Archive und das Internet: Eine Erfolgsgeschichte

Zehn Jahre nach den ersten vorsichtigen Gehversuchen der Archive im virtuellen Raum ist das Internet aus dem archivischen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.⁸ Für den Kontakt nach außen ist das Internet zum zentralen Informationsmedium geworden, dies gilt für die Partner in den Behörden⁹ ebenso wie für die Nutzer. Die Homepage macht dem Foyer die Rolle des Eingangsportals streitig und Online-Findmittel haben die Präsentation von Erschließungsinformationen revolutioniert. Moderne Archivportale versuchen den Gewohnheiten des Internetnutzers zu entsprechen, indem sie alltagsübliche Hilfsmittel wie Suchmaschinen oder Volltextrecherche bereitstellen.¹⁰ Archivverwaltungen wie das LA BW treiben den Ausbau des Internetangebots stetig voran, um die Zugänglichkeit von Archivgut zu verbessern und Nutzungsmöglichkeiten zu erweitern. Sie verstehen diese Bemühungen auch als Beitrag zur Vision des e-Government.¹¹ Zu den aktuellen Entwicklungen gehören die Einbindung von digitalen Archivalien, die georeferenzierte Präsentation von Archivgut oder auch die Konzeption von e-Learning-Komponenten.¹²

Verfolgt man den Weg der Archive ins Internet, so lassen sich drei Phasen unterscheiden. An eine vorrangig theoretische Debatte Ende der 1990er Jahre schloss sich der Aufbau differenzierter archivischer Internetangebote seit dem Jahrtausendwechsel an. Momentan scheint die Entwicklung in ein drittes Stadium einzutreten. Bestimmte Angebote und Module haben sich als Quasi-Standards etabliert. Der Aufbau eines archivischen Internetauftritts orientiert sich häufig an dem in der Fachliteratur diskutierten Vier-Stufen-Modell:¹³

- 1) Archivportal mit Grundinformationen (Homepage),
- 2) Beständeübersichten,
- 3) Online-Findmittel,
- 4) digitale Präsentationen ausgewählter Archivalien.

Viele deutsche Archive – allen voran das Bundesarchiv und die Landesarchive – haben entsprechende Konzeptionen umgesetzt. Im Rahmen dieser Strukturen steht in der aktuellen Phase die Weiterentwicklung und nutzerfreundliche Ausgestaltung der archivischen Internet-Architektur im Vordergrund.¹⁴

⁸ Zu den Anfängen archivischer Internetangebote vgl. Vom Findbuch zum Internet; Uhde, Archive im Internet.

⁹ Zur Nutzung von Internet (und Intranet) für die Beratung von Behörden vgl. Ernst, Behördenberatung.

¹⁰ Vgl. Black-Veldtrup, Online-Findbuch; Black, Recherche; Menne-Haritz, Online-Findbuch; Maier, Präsentation.

¹¹ Zum aktuellen Stand im LA BW vgl. Fricke/Fritz/Maier, MIDOSA 21, zum Konzept des e-Government vgl. Weber, Rolle der Archive.

¹² Vgl. Kretzschmar, Digitale Welt. – Vorreiter auf dem Gebiet der georeferenzierten Darstellung von Erschließungsinformationen ist das Landesarchiv Niedersachsen. Vgl. Boetticher, Kartographische Darstellung. Im LA BW werden zur Zeit die Präsentationsprojekte Württembergisches Urkundenbuch Online und die Auswanderer-Datenbank mit einem Geographischen Informationssystem (GIS) verknüpft.

¹³ Vgl. Uhde, Archive im Internet; Maier, Präsentation; Bischoff, Archive in NRW.

¹⁴ Vgl. dazu zukünftig die Transferarbeit von Tobias Herrmann „Online-Präsentationen von Erschließungsinformationen. Deutsche Staatsarchive im Vergleich“.

3. Der Nutzer allein zu Haus: Die Herausforderung des Mediums Internet

Die Internetrevolution hat die Kommunikationssituation zwischen Archivar und Nutzer grundstürzend verändert.¹⁵ Sie ist anonym und einseitig geworden. Der Nutzer tritt nicht mehr mit einem Archivar (ob schriftlich, ob mündlich) ins Zwiegespräch, wird nicht mehr bei seinem Kenntnisstand abgeholt und individuell beraten. Er bewegt sich vielmehr völlig autonom durch ein vorgefertigtes Angebot, ohne dass der Archivar auch nur von seinem Besuch erfahren würde. Der Nutzer im Internet ist damit auf sich allein gestellt wie der Fernreisende in einem fremden Land. Wenn er nicht die richtigen Informationen bekommt – ein Wörterbuch für die Landessprache, einen Stadtplan mit den Sehenswürdigkeiten, einen Reiseführer mit Erklärungen zu Sitten und Gebräuchen oder den Speisen im Restaurant – bleibt ihm die neue Welt verschlossen. Er wird hungrig und frustriert abreisen und zu Hause wenig Freundliches berichten.

Tatsächlich ist vor allem die Organisation von Wissen in den Archiven alles andere als alltagsnah und selbsterklärend. Jeder Archivar weiß, dass die Nutzung von Archivgut besondere Kenntnisse voraussetzt, über den Aufbau eines Archivs, über Tektonik und Provenienzprinzip, über Recherchestrategien, über Verwaltungsgeschichte und Paläographie. Die Archive sind also für den normalen Nutzer wirklich eine andere Welt – soll er sich via Internet auch noch allein in dieser fremden Welt zurechtfinden, wird er für jede Hilfe dankbar sein.

4. Nutzerberatung im Internet – Ansatz und Fokus dieser Studie

Die Archivwissenschaft hat die Probleme der Nutzer erkannt. Gerade im Internet müssen, stellt Nicole Bickhoff fest, dem Nutzer gezielt Beratungsinformationen geboten werden, um „Schwierigkeiten und Hemmschwellen, welche die Nutzung [...] verhindern, abzubauen“.¹⁶ Mechthild Black-Veldtrup fragt „wie wir es schaffen, den archivarischen Kontext unter den veränderten Bedingungen intelligent anzubieten, [...] wie wir Bewährtes und neue Möglichkeiten so nutzen, daß der Benutzer mit Hilfe unserer Internetangebote genau zu denjenigen Quellen kommt, die er braucht.“¹⁷ Für Amanda Hill ist dabei entscheidend, Beratungs- und Kontextinformationen möglichst eng mit den Online-Findmitteln zu verzahnen: „In order for users to make sense of catalogues in an online form [...] the finding aids themselves need to carry additional information.“¹⁸

Eines scheint festzustehen: Nutzerberatung ist im Internet notwendiger denn je. Die gebräuchlichen Formen individueller Fachberatung aber lassen sich im Rahmen eines Internet-Auftritts kaum verwirklichen. Auch wird kein Archiv eine 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche geöffnete Hotline einrichten können. Beratung im Internet muss also nach neuen Wegen suchen. Dabei geht es weniger um die Inhalte, denn Archivaren ist längst bekannt, was ihre Nutzer wissen müssen, um in den Beständen

¹⁵ Vgl. z.B. Black-Veldtrup, Recherche, 230; Bickhoff, Zugang, 75; Wartenberg, Präsentation, 21.

¹⁶ Bickhoff, Zugang, 75.

¹⁷ Black-Veldtrup, Recherche, 230.

¹⁸ Hill, Meeting the Needs, 141.

erfolgreich zu recherchieren. Wohl aber muss Beratung im Internet neue Formen der Vermittlung finden. Statt individueller Ansprache geben Medium und Kommunikationssituation z.B. eine gewisse Standardisierung der Beratung vor.

Für den Ausbau von Nutzerberatung im Internet spricht zudem das ökonomische Argument. Angesichts der hohen Personalintensität von individueller Beratung ist es schon aus Kostengründen sinnvoll, die Qualität der Beratungsangebote im Internet zu verbessern, um Anfragen im Vorfeld aufzufangen.¹⁹ Das Entlastungspotential moderner archivischer Online-Informationen kommt bereits in der Praxis zum Tragen.²⁰

Dabei muss es Anspruch der Archive bleiben, auch im Internet kompetent und zielgerichtet zu beraten. Ins Zentrum rückt damit die Frage, wo und wie Beratung angeboten werden muss, damit sie den einzelnen Nutzer erreichen und seine Bedürfnisse befriedigen kann. Denn der Nutzer will auch im Internet dort abgeholt werden, wo er steht. Hier könnten die Möglichkeiten von Interaktivität im Internet ein Schlüssel zum Erfolg sein.

Die vorliegende Arbeit sucht nach neuen Formen archivischer Beratung im Internet. Sie verschafft sich dazu zunächst einen Überblick über aktuelle Inhalte und Vermittlungsformen von Nutzerberatung. In einem zweiten Schritt versucht sie, die Nutzer archivischer Internetangebote näher kennen zu lernen und ihre Bedürfnisse und Gewohnheiten zu erkunden. Dazu dient die Auswertung von Nutzerstudien und die Durchführung einer Nutzungsanalyse für das Internetangebot des LA BW. Schließlich entwickelt die Arbeit auf dieser Grundlage Vorschläge, wie Nutzern zielgerichtet Wissen und Fähigkeiten vermittelt werden können, um in archivischen Online-Findmitteln effizient recherchieren zu können.

Mario Glauert legte seiner Transferarbeit im Jahre 2001 noch eine vergleichende Analyse aller deutschen Archivwebseiten zugrunde. Vielfalt und Komplexität moderner Internetauftritte lassen dies heute bereits unpraktikabel erscheinen. Aktuelle Überblicksarbeiten beschränken sich deshalb auf Einzelaspekte.²¹ Die vorliegende Studie konzentriert sich pars pro toto auf das Fallbeispiel des LA BW. Angesichts der Komplexität und des Entwicklungsniveaus heutiger Internetangebote will sie kein völlig neues theoretisches Konzept erarbeiten, sondern eine Ideensammlung zur Weiterentwicklung etablierter Strukturen präsentieren. Dabei versteht sich die Arbeit als Gesprächsangebot und Anregung über das konkrete Fallbeispiel hinaus, wenn sie Elemente zukünftiger Online-Nutzerberatung diskutiert.

¹⁹ Vgl. Filthaut, Online-Benutzernavigation; Uhde, Benutzerführung, 84.

²⁰ Diejenigen Archivabteilungen des LA BW, die bereits einen hohen Anteil von Online-Findmitteln im Internet recherchierbar halten, verzeichnen ein deutlich rückläufiges Aufkommen schriftlicher Anfragen, während diese Beratungsleistung in den anderen Archivabteilungen konstant blieb. Vgl. Müller, Schnell ans Ziel, 56, Anm. 21.

²¹ Vgl. dazu zukünftig die Transferarbeiten von Tobias Herrmann „Online-Präsentationen von Erschließungsinformationen. Deutsche Staatsarchive im Vergleich“ und Nicolai M. Zimmermann „Online-Präsentationen von Erschließungsinformationen. Europäische Nationalarchiv im Vergleich“.

B. Stand der Dinge: Moderne Nutzerberatung am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg

1. Formen der Nutzerberatung

Nutzerberatung ist in verschiedenen Formen Teil der modernen Archivarbeit. Die wichtigste Säule stellt nach wie vor die klassische Individualberatung durch den Archivar dar, sei es durch ein persönliches Beratungsgespräch im Lesesaal oder Büro, sei es durch die Beantwortung einer schriftlichen oder telefonischen Anfrage. Den Stellenwert dieser Dienstleistung belegen allein 6.212 schriftliche Auskünfte, die die Archivabteilungen des LA BW im Jahr 2006 erteilten.²²

Potentielle Nutzer mit dem Archiv vertraut zu machen und ihnen die oft beklagte Schwellenangst zu nehmen ist ein wichtiges Ziel der archivischen Öffentlichkeitsarbeit. Veranstaltungen wie Führungen, Ausstellungen und Tage der offenen Tür haben sich hier als geeignet erwiesen. Als Nutzerberatung im weiteren Sinne kann auch die gezielte Ansprache einzelner Nutzergruppen durch archivpädagogische Angebote gelten. Viele Archive bieten z.B. Einführungen in die Paläographie oder Schulungen für Familien- und Heimatforscher an.²³

Um Basisinformationen außer Haus zu verbreiten oder einem Besucher direkt an die Hand geben zu können, haben sich kleine Flyer bewährt. Das LA BW stellt eine ständig aktualisierte Reihe solche Informationsfaltblätter zu Verfügung, die Nutzer über das Landesarchiv, die einzelnen Archivabteilungen, aber auch die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten informieren. Die Übernahme solcher Flyer in das Internetangebot war ein erster und nahe liegender Schritt beim Aufbau von Beratungsangeboten im Netz.²⁴

2. Nutzerbezogene Angebote im Internet

Das Internetangebot des LA BW ist in den vergangenen Jahren systematisch ausgebaut worden.²⁵ Es bedient alle Informationsebenen des Vier-Stufen-Modells von der Homepage über Beständeübersicht und Online-Findmittel bis hin zur Präsentation digitalisierter Quellen und gehört damit zu den führenden Archivseiten im deutschen Sprachraum.²⁶

Über die Architektur der Internetseiten gliedert sich das Angebot des LA BW in zwei Teile. Unter der Homepage (Startseite) www.landesarchiv-bw.de öffnet sich das Portal des Landesarchivs mit einer Vielzahl von Informationen, die sich an die Nutzer, aber

²² Vgl. Landesarchiv Baden-Württemberg, Das Landesarchiv in Zahlen 2006.

²³ Vgl. Keyler, Erschließung und Benutzung, 102. – Zum Stand der Archivpädagogik vgl. Lange/Lux, Historisches Lernen.

²⁴ Vgl. das Beispiel des HStA Stuttgart bei Keyler, Erschließung und Benutzung, 102.

²⁵ Zum aktuellen Stand vgl. Fritz/Fricke/Maier, MIDOSA 21; ausführlicher zur Konzeption vgl. Maier, Präsentation.

²⁶ Vgl. dazu zukünftig die vergleichende Transferarbeit von Tobias Herrmann „Online-Präsentationen von Erschließungsinformationen. Deutsche Staatsarchive im Vergleich“.

auch an die vom Landesarchiv betreuten Behörden, die archivische Fachwelt und die allgemeine Öffentlichkeit richten. Der zweite Schwerpunkt des Angebots, die Online-Bereitstellung von Erschließungsinformationen, ist im Rechercheportal www2.landesarchiv-bw.de konzentriert. Hier finden sich Suchmaschine, Beständeübersichten, Online-Findmittel und digitalisierte Archivalien. Den Weg von der Homepage zum Rechercheportal weisen verschiedene Links – ob dies auch der Weg ist, den die Nutzer beschreiten, wird noch zu untersuchen sein.

Archivische Nutzerberatung ist zentraler Bestandteil des Internetangebots. Unter der Rubrik „Nutzung“ sind Beratungsangebote direkt von der Startseite aus zu erreichen. Hier finden sich:

- eine Einführung in die Benutzung im Landesarchiv
- Informationen über Zuständigkeiten, Archivsprengel, Bestände, Anschriften sowie Öffnungs- und Aushebezeiten der einzelnen Staatsarchive (Archivabteilungen)
- Hinweise zu Recherchestrategien
- Informationen über einzelne Serviceangebote wie Reproduktionen oder die Online-Archivalienbestellung.

Ergänzt werden diese Angebote durch:

- themenbezogene Informationsmodule für einzelne Nutzergruppen, z.B. „Familien- und Personengeschichtliche Forschungen“, „Quellen zur Familien- und Wappenforschung“ oder „Ortsgeschichte“
- Hinweise auf externe Angebote zur Nutzerschulung. Hier finden sich unter der Rubrik „Archivische Arbeitshilfen“ Links auf den Online-Archivkurs „Ad fontes“ der Universität Zürich²⁷ oder den Kurzlehrgang „Forschen im Archiv“, der vom 35. Wissenschaftlichen Kurs der Archivschule Marburg erstellt wurde.²⁸

Auch jenseits der Rubrik „Nutzung“ hält die Homepage Informationen bereit, die Aufgaben der Nutzerberatung im weiteren Sinne erfüllen. Dazu zählen einzelne didaktische Internet-Präsentationen von Archivgut, z.B. der Großen kurpfälzischen Rheinromkarte von 1595.²⁹ Zu nennen wären auch die über die Seiten des HStA Stuttgarts erreichbare Online-Bibliographie zum Architekten Heinrich Schickhardt³⁰ oder die virtuelle Hausführung durch das HStA Stuttgart.³¹

Neben den auf der Homepage konzentrierten Beratungsangeboten richtet sich das Rechercheportal mit Suchmaschine, Beständeübersichten und Online-Findmitteln direkt an die Nutzer. Beratung wird dort in Form einer Hilfeseite zur Bedienung der Suchmaschine und durch die Spiegelung (Wiederholung) der auf der Homepage vorhandenen Informationen über die Online-Archivalienbestellung angeboten.³²

Die Internetpräsenz des Landesarchivs Baden-Württemberg bietet schon heute eine breite Palette von Beratungsangeboten. Sie befindet sich damit in guter Gesellschaft mit

²⁷ Vgl. <http://www.adfontes.unizh.ch>.

²⁸ Vgl. <http://pcas23.archivschule.uni-marburg.de/projekte/forschen/Index.html>. – Zu aktuellen Angeboten der archivischen Benutzerschulung im Internet vgl. Kinle, Benutzerorientierte Angebote; Rügge, Archivkurse Online.

²⁹ Vgl. Fricke, Didaktische Internet-Präsentationen.

³⁰ Vgl. http://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/detail.php?template=hp_artikel&id=4445.

³¹ Vgl. http://www.la-bw.de/hstas/virtuelle_fuehrung/index.htm.

³² Siehe dazu unten, Abschnitt C.4.d).

vielen anderen deutschen Archivhomepages.³³ Wenn Martin Glauert seine Vorstellungen von „Benutzerschulung“ als Element archivischer Internetangebote im Jahre 2001 noch weitgehend konjunktivisch formulieren musste, so sind viele dieser Anregungen inzwischen mit Leben erfüllt worden.³⁴ Die Internetangebote der Archive bilden damit eine ernstzunehmende Alternative zur gedruckten Einführungsliteratur, die inzwischen ihrerseits teilweise im Internet veröffentlicht wird.³⁵

C. Was wollen die Nutzer? Nutzerverhalten und Nutzerbedürfnisse als Gradmesser für die Weiterentwicklung von Beratungsangeboten

1. Die Ergebnisse angelsächsischer *User Studies*

Die Frage nach den Bedürfnissen des virtuellen Nutzers hat Konjunktur. Dies lässt sich z.B. an den Stage-Projekten ablesen, die das Bundesarchiv im Herbst 2007 für den 41. Wissenschaftlichen Kurs der Archivschule konzipierte. Angeboten wurde eine Untersuchung zur Benutzerführung im Internet sowie eine Feldstudie, die Rechercheversuche von Geschichtsstudenten in Online-Findmitteln begleiten und auswerten sollte.³⁶

Bislang zählte die systematische Erkundung von Nutzerinteressen in Deutschland jedoch eher zu den Randgebieten archivwissenschaftlicher Forschung. Ähnlich wie Wilfried Reininghaus stellt auch Nicole Bickhoff fest, dass es zwar „Evaluierungen zu den klassischen Angeboten der Archive, [...] aber keine adäquaten Untersuchungen gibt, die Suchstrategien und Informationsbedürfnisse der Nutzer zum Gegenstand haben“.³⁷

Eine längere Tradition haben Untersuchungen zu Kundenbedürfnissen in der angelsächsischen Welt.³⁸ Schon in den 1980er Jahren inspirierten *User Studies* in den USA eine kontroverse Debatte über das Berufsbild des Archivars und die strategische Ausrichtung der Archive.³⁹ Neuere Arbeiten nehmen schwerpunktmäßig das Internet als Interaktionsraum zwischen Archiven und Nutzer in den Blick.

Als wesentliches Ergebnis verweisen diese Studien auf die Probleme, die Nutzer im Umgang mit archivischen (Online-)Findmitteln haben. Die wichtigste Ursache hierfür scheint zu sein, dass Nutzer archivische Findmittel mit Bibliothekskatalogen verwechseln.⁴⁰ Ihre Erwartungshaltung wird also von sachsystematischen Katalogen

³³ Einen breiteren Überblick über Beratungsangebote in deutschen Internetpräsenzen zu geben, soll aus Gründen der Stringenz vermieden werden. Es liegt dazu aktuelle Literatur vor. Vgl. Rügge, Archivkurse Online; Kinle, Benutzerorientierte Angebote; Uhde, Benutzerführung. Auf weitere Beispiele wird an gegebener Stelle jeweils gesondert eingegangen.

³⁴ Vgl. Glauert, Anforderungen, 32.

³⁵ Vgl. Burkhardt, Arbeiten im Archiv; Brenner-Wiczek/Kaufmann/Plassmann, Einführung; sowie den Klassiker Franz, Archivkunde. – Die gedruckte Einführung von Martin Burkhardt stellt eine erweiterte Fassung seiner zuerst im Geschichtsportal [Historicum.net](http://www.historicum.net) veröffentlichten „Gebrauchsanleitung für Archive“ dar. Vgl. <http://www.historicum.net/lehren-lernen/archiveinfuehrung/einleitung/>.

³⁶ Die Projekte konnten aus organisatorischen Gründen nicht bearbeitet werden.

³⁷ Bickhoff, Zugang, 76; vgl. auch Reininghaus, Retrokonversion, 76.

³⁸ Vgl. Reininghaus, Erschließen in der Wissensgesellschaft, 34; Sexton et. al., Understanding Users.

³⁹ Vgl. New York State Archives, *User Studies*, 5–9.

⁴⁰ Vgl. Yakel, *Listening to Users*.

ohne Hierarchie geprägt, die auf eine pertinenzbezogene Recherche ausgerichtet sind. Das genaue Gegenteil sind archivistische Findmittel mit ihrer an Provenienzen orientierten Tektonik und ihrer tiefen Klassifikation, in der die einzelne Titelaufnahme nur unter Berücksichtigung des Kontextes adäquat eingeordnet werden kann. Die Schwierigkeiten im Umgang mit Findmitteln sind bei Nutzern aus dem nicht-akademischen Umfeld, z.B. Genealogen und Heimatforschern, besonders ausgeprägt.⁴¹ Gerade Erstnutzer haben deshalb wenig Erfolg bei der Recherche in Online-Findmitteln.⁴²

Eine zweite Nutzergruppe des virtuellen Angebots, deren besondere Anforderungen amerikanische Studien herausgearbeitet haben, sind die Historiker und wissenschaftlichen Benutzer. Für sie ist neben gezielten Suchanfragen auch die als *Browsing*⁴³ bezeichnete freie Recherche, das Stöbern in Findmitteln, von größter Bedeutung. Denn unbekannte Quellen, die neue Sichtweisen freigeben, können kaum gezielt gesucht werden. Sie wollen gefunden sein in einem zwar zielgerichteten, aber auch ergebnisoffenen Prozess des Stöberns, bei dem aus der Menge des bekannten und vielerorts aufbewahrten Materials plötzlich das Besondere zum Vorschein kommt.⁴⁴ Von großer Bedeutung scheint es für wissenschaftliche Benutzer außerdem, den Entstehungskontext, aber auch die Lücken und Grenzen archivistischer Bestände erkennen zu können. Denn wissenschaftliche Vorhaben sind regelmäßig mit dem Anspruch verbunden, für das jeweilige Forschungsfeld ein möglichst umfassendes Gesamtbild der einschlägigen Archivalien als Arbeitsgrundlage zu gewinnen.⁴⁵

Grundsätzlich verweisen *User Studies* zu Online-Findmitteln schließlich auf die Notwendigkeit, die allgemeinen Grundsätze für gutes *Web Design* auch bei archivischen Angeboten zu beachten.⁴⁶

2. Nutzerstudien in deutschen Bibliotheken

In Deutschland ist das Verhalten von Nutzern in jüngster Zeit zumindest für den Bereich der Bibliotheken untersucht worden. Stefanie Berberich und Alexander Weimar konstatieren den enormen Bedeutungszuwachs digitaler Angebote, insbesondere das Interesse der Nutzer an Onlinerecherchen: „Benutzerumfragen belegen immer wieder eindrucksvoll, dass Online-Kataloge zu den Dienstleistungen einer Bibliothek gehören, die mit höchster Priorität genutzt werden.“ Genau diese Angebote gilt es deshalb zu verbessern, denn „die Qualität einer mit höchster Priorität nachgefragten Dienstleistung ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für eine Bibliothek“.⁴⁷ Vorwissen und Erwartungshaltung der Nutzer werden dabei durch die Alltagserfahrungen mit

⁴¹ Vgl. Sexton et al., *Understanding Users*, 45.

⁴² Vgl. Hill, *Meeting the Needs*, 140.

⁴³ Siehe dazu ausführlicher unten, Abschnitt C.4.c).

⁴⁴ Vgl. Duff/Johnson, *Information Seeking Behaviour*. Das Problem reflektiert auch Menne-Haritz, *Wiederentdeckung der Strukturen*.

⁴⁵ Vgl. Duff/Johnson, *Information Seeking Behaviour*, 4, 9.

⁴⁶ Vgl. New York State Archives, *User Studies*, 35.

⁴⁷ Berberich/Weimar, *Kunde und Katalog*, 1099.

Internetsuchmaschinen wie *Google* bestimmt. „Die kommerziellen Wettbewerbspartner prägen Suchverhalten und Erwartungshaltung des Bibliothekskunden“.⁴⁸

Auf welche Schwierigkeiten Nutzer bei ihren Recherchen stoßen, haben die Autoren am Beispiel des OPAC (*Online Public Access Catalogue*) der Universitätsbibliothek Heidelberg untersucht. Dabei identifizieren sie zwei wesentliche Probleme. Diese manifestierten sich insbesondere bei den sogenannten Null-Treffer-Ergebnissen, bei denen die Nutzer keinerlei Erfolg mit ihrer Anfrage hatten. In 47,3% dieser Fälle waren Schwierigkeiten bei der Bedienung des OPAC, bei weiteren 37,7% Probleme mit dem Schlagwortvokabular ausschlaggebend. Nur 5,4% der negativen Suchergebnisse erwiesen sich als zutreffend, also tatsächlich durch fehlenden Bestand bedingt.⁴⁹

Beide Befunde sind aus Sicht der Archive bemerkenswert. Zum einen ist die hohe Zahl von Bedienfehlern augenfällig. Neben den unvermeidlichen Tippfehlern gaben Nutzer ihre Stichworte häufig in die falschen Felder ein (z.B. einen Autorennamen beim Feld Titel). Eine zweite Fehlerquelle war die Belegung zu vieler Felder oder die unnötige Aktivierung boolescher Operatoren, durch die die Suche zu stark eingeschränkt und ein unzutreffendes Negativergebnis provoziert wurde. Die Komplexität einer Suchmaske – den Experten willkommen – erwies sich hier also als größte Fehlerquelle. Mit einem einfachen *Google*-Schlitz wären viele Nutzer besser bedient gewesen.

Die Aufmerksamkeit der Archivare verdient aber auch die zweite Problemquelle, die unzureichenden Suchbegriffe. Von den Archiven oft heimlich beneidet haben die Bibliotheken ihre Bestände einheitlich durch kontrollierte Vokabulare wie den RSWK (Regensburger Schlagwortkatalog) oder die SWD (Schlagwortnormdatei der Deutschen Nationalbibliothek) erschlossen. Doch selbst die vollständige Verschlagwortung der Bestände – aus Sicht der Archive ein zwar sekundärer, aber dennoch gerade mit Blick auf den Benutzungskomfort oft erträumter Erschließungslevel – führt nach Ausweis der Studie keineswegs ins gelobte Land. Da viele Nutzer weder das kontrollierte Vokabular eines RSWK kennen noch die strengen Regeln zur Bildung von Schlagwortketten beherrschen, misslingen ihre Rechercheanfragen, weil sie z.B. Komposita, Plurale oder fremdsprachliche Begriffe verwenden. In der Konsequenz fordern Berberich und Weimar die Ergänzung der bibliothekarischen Indizes durch Freitextsuchen und damit nichts weniger als den Verzicht auf indexorientierte Suchstrategien als Service für den Nutzer.⁵⁰

3. Archivische Nutzerstudien mittels *Web log analysis*

In neueren *User Studies* zur Nutzung von Internetangeboten hat sich auch für den archivischen Bereich die aus der gewerblichen Wirtschaft stammende *Web log analysis*

⁴⁸ Ebd., 1100.

⁴⁹ Vgl. ebd., 1107–1110.

⁵⁰ Vgl. ebd., 1108–1115.

bewährt. Dabei werden sämtliche Nutzerzugriffe auf einer Internetseite protokolliert und können dann unter einer Vielzahl von Fragestellungen ausgewertet werden.⁵¹

Auch in Deutschland wurde diese Form der Auswertung bereits erprobt, um den Umgang der Nutzer mit archivischen Internetangeboten in Erfahrung zu bringen. Frank M. Bischoff hat mit dieser Methode die Nutzung der Portalseite des Verbundsystems der NRW-Archive (www.archive.nrw.de) in den Jahren 1998–2000 untersucht. Zu den wichtigsten Ergebnissen gehörte wiederum das große Interesse der Nutzer an Onlinerecherchen: Über die Hälfte der Zugriffe galt den Beständeübersichten und Recherchemasken. Dabei suchten viele Nutzer offenbar nach Detailinformationen über Archivgut, die das Archivportal, welches nur Beständeübersichten, nicht aber Online-Findmittel bot, nicht befriedigen konnte.⁵²

4. Die Nutzung des Internetauftritts des Landesarchivs Baden-Württemberg

Das Landesarchiv Baden-Württemberg lässt seit Mitte Oktober 2007 die Nutzung seiner Internetseiten mit Hilfe der Analysesoftware *Google Analytics* (www.google.com/analytics) protokollieren. Diese Anwendung basiert auf der neueren Methode des *Page tagging*. Dabei werden nicht mehr die Protokolldateien (*logfile*s) ortsgebundener Server ausgewertet, sondern sämtliche Seitenzugriffe mit Hilfe von *Java Script* an einen externen Server (hier: *Google*) gemeldet und dort gespeichert.⁵³

Für die vorliegende Untersuchung wurden mit Hilfe dieser Software die Zugriffe auf die Seiten des Landesarchivs über die Spanne eines Quartals, konkret für die Zeit vom 21. 10. 2007 bis 21. 01. 2008 ausgewertet. Die Gesamtzahl der Seitenzugriffe in diesem Zeitraum lag bei 727.677. Eine Hochrechnung dieser Zahl auf Jahresbasis (ca. 2.910.000) zeigt im Vergleich mit dem Gesamtwert für das Jahr 2005 von 2.727.448 Seiten eine leicht steigende Tendenz.⁵⁴

a) Homepage und Rechercheportal – zwei Wege zum Ziel

Die Webarchitektur des LA BW macht es möglich, die Nutzung der Archivhomepage (www.landesarchiv-bw.de) von der Nutzung des Rechercheportals (www2.landesarchiv-bw.de) klar zu unterscheiden.⁵⁵ Dabei zeigt sich als erstes, dass das Suchportal keineswegs ein bloßes Anhängsel der Homepage ist. Ganz im Gegenteil: Nur etwa jeder achte Nutzer des Recherchemoduls gelangte über die Homepage des Landesarchivs dorthin. Die meisten Nutzer greifen auf anderen Wegen auf die Beständeinformationen zu, vor allem über die Suchmaschine *Google*, von der aus sieben von zehn Nutzern auf

⁵¹ Auch *web (server) logfile analysis* genannt, da ursprünglich die Auswertung der Protokolldaten von Webservern, nicht zu verwechseln mit *Weblogs* oder *Blogs*, einer populären Form des Internettagebuchs. Vgl. Web analytics. – Zur archivischen Anwendung vgl. Hill, Meeting the Needs.

⁵² Vgl. Bischoff, Archive in NRW, 16, 18.

⁵³ Vgl. Web analytics.

⁵⁴ Vgl. Landesarchiv Baden-Württemberg, Eröffnungsbilanz 2005.

⁵⁵ Zum Aufbau des Internetangebotes siehe oben, Abschnitt B.2.

das Suchportal gelangen. Der Zugang vieler Nutzer über *Google* gibt auch einen indirekten Hinweis auf Vorprägung und Erwartungshaltung, mit der die Besucher auf den Rechercheseiten des Landesarchivs ankommen.

Den Weg auf die Homepage des Landesarchivs finden hingegen nur 29,58% der Nutzer über eine Suchabfrage bei *Google*. Nennenswert sind daneben die Zugriffe über die Bildsuche von *Google* (9,16%) und über Artikel bei *Wikipedia* (2,38%). Beides spricht für eine erfolgreiche Platzierung des Landesarchivs in der Informationslandschaft des Internets. Positiv hervorzuheben ist auch, dass ein Viertel der Nutzer (27,48%) die Homepage des Landesarchivs direkt angesteuert haben. Dies spricht für einen gewissen Bekanntheitsgrad der Homepage und einen festen Besucherstamm.

Tabelle 1: Zugangswege auf die Webseiten des LA BW (21.10.2007–21.01.2008)

Homepage www.landearchiv-bw.de		Rechercheportal www2.landearchiv-bw.de	
www.google.de	29,58 %	www.google.de	69,83 %
Direktzugriff	27,48 %	www.landearchiv-bw.de	16,84 %
www.la-bw.de	16,62 %	Direktzugriff	6,47 %
http://images.google.de	9,16 %	http://suche.t-online.de	0,76 %
http://de.wikipedia.org	2,38 %	http://de.wikipedia.org	0,74 %
		www.bam-portal.de	0,65 %
Sonstige	14,78 %	Sonstige	4,71 %
	100,00 %		100,00 %

b) Nutzungsintensität von Homepage und Rechercheportal

Homepage und Rechercheportal werden also als eigenständige Informationsangebote unabhängig voneinander genutzt. Gerade deshalb lassen sie sich gut vergleichen. Beide Angebote haben mit ca. 50.000 eindeutigen Besuchen im Quartal etwa gleich viele Nutzer. Dabei richtet sich die Homepage grundsätzlich an einen breiteren Interessentenkreis, da hier nicht nur Informationen für Archivnutzer, sondern auch für abgebende Behörden, für die archivische Fachwelt und für die allgemeine Öffentlichkeit bereitgestellt werden.⁵⁶ Um so mehr sticht ins Auge, dass das Suchportal eine deutlich höhere Nutzungsintensität aufweist. Der Gesamtzahl von 176.869 eindeutigen Seitenzugriffen auf der Homepage stehen 318.691 Aufrufe im Recherchemodul gegenüber. Zwei Drittel aller aufgerufenen Seiten enthielten also Beständeübersichten und Findmittel. Auch andere Werte wie die durchschnittliche Zahl der Seitenzugriffe (7,14 gegenüber 3,01) und die durchschnittliche Verweildauer (3 min. 49 sec. gegenüber 2 min. 6 sec.) weisen auf eine höhere Nutzungsintensität bei den Besuchern des Rechercheportals.

Das schon in den *User Studies* deutlich gewordene Interesse der Internetnutzer an Informationen über Archivgut wird durch diese Zahlen eindrucksvoll untermauert. Dies steht auch im Einklang mit der Beobachtung des Medienwissenschaftler Manfred Thaller,

⁵⁶ Siehe auch unten, Abschnitt C.4.d).

der betont, dass Kulturangebote im Internet vor allem wegen ihren Inhalten und weniger wegen besonders ansprechenden Präsentationsformen aufgerufen werden.⁵⁷ Für archivische Internetangebote scheint demnach die These zu gelten: Besucher wollen vor allem Bestände recherchieren. Zwar belegen die Zugriffszahlen auch ein breites Interesse an den Informationsangeboten der Homepage. Die Online-Findmittel aber sind unbestreitbar die populärsten Seiten des archivischen Internetangebots.

Tabelle 2: Besuche auf den Webseiten des LA BW (21.10.2007–21.01.2008)

Kategorie	Homepage www.landesarchiv-bw.de	Rechercheportal www2.landesarchiv-bw.de
Eindeutige Besuche	47.402	50.861
Besuche insgesamt (einschließlich automatisierter Zugriffe)	80.509	68.095
Eindeutige Seitenzugriffe	176.869	318.691
Seitenzugriffe insgesamt (einschließlich automatisierter Zugriffe)	242.553	485.124
Seitenzugriffe pro Besuch (Durchschnitt der Besuche insgesamt)	3,01	7,14
Besuchszeit (Durchschnitt der Besuche insgesamt)	2 min. 6 sec.	3 min. 49 sec.

c) Nutzung des Rechercheportals

Das Rechercheportal (www2.landesarchiv-bw.de) wurde im Untersuchungszeitraum 50.861-mal besucht, wobei 318.691 eindeutige Seitenzugriffe vorgenommen wurden. Zu den besonders häufig aufgerufenen Seiten gehörten die Beständeübersichten des HStA Stuttgart (26.219 Zugriffe) und des GLA Karlsruhe (21.997 Zugriffe) sowie die Suchmaske für die übergreifende Volltextsuche (12.816 Zugriffe). Aber auch einzelne Online-Findbücher zu Beständen wie den Württembergischen Regesten (HStA Stuttgart, A 602) (4486 Zugriffe) oder sogar zu Teilbeständen wie den Filmnegativen mit baden-württembergischen Betreffen in der Fotosammlung Willy Pragher (StA Freiburg, W 134) (2732 Zugriffe) waren sehr gefragt.

Keine Aussage lässt sich aus den *Web log*-Daten hinsichtlich der bevorzugten Recherchestrategien der Nutzer treffen. Grundsätzlich lassen sich Informationen in Online-Findmitteln auf zwei verschiedenen Wegen finden.⁵⁸ Die navigierende Recherche, auch als Ermitteln (Papritz) oder als strukturierte Suche (Reininghaus), im Englischen als *Browsing* bezeichnet, trägt der Gliederung archivischer Informationen nach dem Provenienzprinzip Rechnung. Sie versucht zunächst einschlägige Bestandsbildner zu ermitteln, um dann über Tektonik und Klassifikation in Frage kommende Akteneinheiten aufzuspüren.

⁵⁷ Vgl. Thaller, Welche Richtung.

⁵⁸ Vgl. Reininghaus, Retrokonversion, 73f.; Glauert, Anforderungen, 14f.; Trugenberg, Provenienz und Pertinenz, 53–59. Zur englischen Terminologie vgl. <http://www.nationalarchives.gov.uk/catalogue>.

Der zweite Zugangsweg ist die stichwortbezogene Recherche, die über Indizes oder eine Voll-/Freitextsuche realisiert werden kann (englisch: *Searching*). Eine beständeübergreifende Suche ist in vielen Archiven erst in jüngster Zeit durch die Digitalisierung und Retrokonversion von Findmitteln möglich geworden. Sie hat den Vorteil, dass sie vielen Nutzern aus der Alltagswelt (Lexika, Bibliothekskataloge, Suchmaschinen) vertraut ist. Moderne Rechercheportale ermöglichen die Kombination beider Grundtechniken und machen durch die Einbindung von Suchergebnissen in die Klassifikation den besonderen Kontextbezug archivischer Informationen deutlich.

Für die Nutzung des Rechercheportals des LA BW lässt sich zeigen, wie sich die eindeutigen Zugriffe auf die übergreifende Volltextsuche (12.553), die Online-Beständeübersichten (100.571) und die Online-Findbücher (202.503) verteilen. Ob die Nutzer aber eher über eine Suchabfrage zu einzelnen Beständen und Findbüchern springen oder sich in einer navigierenden Suche über die Klassifikation zu den einzelnen Archivalieneinheiten vorarbeiten, bleibt dabei offen, da sie in beiden Fällen auf den gleichen Seiten ankommen. Dass die Nutzer prinzipiell beide Strategien anwenden und nicht etwa allein die Volltextsuche bemühen, ist wiederum eindeutig belegbar, denn es gibt deutlich weniger Zugriffe auf die übergreifende Suchmaske als Besuche insgesamt.⁵⁹

Auf der anderen Seite führte keineswegs jeder Besucher des Portals auch intensive Recherchen durch. Manche Besucher „verirren“ sich eher dorthin, etwa durch einen Verweis bei *Google*, und verlassen die Seite sofort wieder. Die in der Internetfachsprache als Absprungrate bezeichnete Quote der Besucher, die eine Webseite nach dem ersten Aufruf sofort wieder verlassen, liegt im Falle des Rechercheportals bei 54,81%.⁶⁰ Dieser Parameter wird an der Gesamtzahl der Besuche (80.509) gemessen und ist deshalb durch automatisierte Besuche von Softwareprogrammen (z.B. *Webcrawler* zur Aktualisierung von Suchmaschinen) stets etwas verfälscht. Dennoch lassen sich Tendenzen erkennen. Bei 26,15% aller Besuche werden vier und mehr Seiten des Angebots aufgerufen. Nur diese Besuche führen zu tiefergehenden Recherchen. Ein harter Kern von 8,01% der Interessenten recherchiert sogar auf 20 und mehr Seiten pro Besuch.

Mit diesem Befund korrespondiert die Besuchsdauer auf der Website. 56,29 % der Besuche dauern nur 0-10 Sekunden – kaum geöffnet, wird die Seite wieder verlassen, z.B. weil der *Webcrawler* weiter wandert. 32,26% der Besuche dauern eine Minute und länger – dies sind die ernsthaften Recherchen, die dann auch häufig 10 Minuten und länger dauern (10,04%).

Insgesamt ergibt sich ein Bild, nach dem ca. ein Viertel der Gesamtbesuche und wohl etwa ein Drittel aller eindeutigen, also von menschlichen Computernutzern durchgeführten Besuche tatsächlich zu einer inhaltlich fundierten Nutzung des

⁵⁹ Zusätzlich ist es den Nutzern auch noch möglich, aus den Beständeübersichten auf eine Suchmaske zu springen, die dann jeweils nur den vorher ausgewählten Bereich (z.B. Bestände des HStA Stuttgart) abdeckt.

⁶⁰ Dieser Wert lag für die Homepage des Landesarchivs bei 58,40%.

Rechercheportals führen.⁶¹ Damit ergeben sich für das Rechercheportal des LA BW im Winter 2007/08 täglich ca. 150–200 substantielle Recherchenutzungen, Wochenenden und Feiertage eingeschlossen. Zum Vergleich: Durchschnittlich arbeiteten im Jahre 2005 an jedem Werktag ca. 55 Nutzer in den Lesesälen des Landesarchivs.⁶²

Zusätzliche Tiefenschärfe erhält der Befund, wenn noch einmal die unterschiedlichen Zugangswege zum Rechercheportal in den Blick genommen werden. Wie oben erläutert, findet die große Mehrzahl der Besucher über die Suchmaschine *Google* auf das Suchportal, nur eine kleinere Gruppe hingegen über die Homepage des Landesarchivs. Beide Gruppen unterscheiden sich aber auch eindeutig im Rechercheverhalten. Über die Homepage des Landesarchivs kommen in der Regel eher erfahrene Benutzer. Sie bleiben durchschnittlich 10 min. 40 sec., rufen 20,45 Seiten auf und verlassen nur selten sofort das Portal (Absprungrate 17,22%). Diese Nutzer führen also regelmäßig sehr tiefeschürfende Recherchen durch. Hingegen kommen über die Suchmaschine *Google* viele Besucher auf das Rechercheportal, die offensichtlich wenig Erfahrung mit archivischen Online-Findmitteln besitzen oder sich für diese Form des Angebots nach erster Ansicht nicht weiter interessieren. Die Absprungrate dieser Besucher liegt mit 66,43% überdurchschnittlich hoch, die Verweildauer mit 1 min. 55 sec. und die Besuchstiefe mit 3,66 Seiten recht niedrig.

Dass die von *Google* kommenden Besucher eher Laien bzw. Neulinge bei der Nutzung archivischer Angebote sind, lässt sich auch direkt belegen: 82,11 % der Besucher sind neue Besucher, d.h. die IP-Adresse ihres PCs wurde noch nie auf der Suchseite des Landesarchivs registriert. Hingegen sind die über die Homepage des Landesarchivs gekommenen Besucher tatsächlich oft „alte Hasen“. Nur 31,43% dieser Besucher haben das Recherchemodul noch nie benutzt.

Gerade jene Nutzer, die noch wenig Erfahrung mit archivischen Angeboten und damit gleichzeitig erhöhten Beratungsbedarf haben, kommen also oft gar nicht über die Homepage, sondern direkt aus den Weiten des Internets zum Rechercheportal.

d) Nutzung des Beratungsangebots

Um den Beratungsbedarf von Internetnutzern bestimmen zu können, ist zunächst von Interesse, wie das vorhandene Beratungsangebot angenommen wird. Informationen für Archivnutzer sind auf der Homepage des LA BW unter der Rubrik „Nutzung“ konzentriert. Im Untersuchungszeitraum wurden insgesamt 10.655 eindeutige Zugriffe auf Seiten aus diesem Bereich registriert, das sind 6,02% der eindeutigen Seitenabrufe auf der Homepage.⁶³ Beratungsinformationen für Archivnutzer sind also nur für einen kleineren Teil der Zugriffe auf die Homepage verantwortlich.

⁶¹ Sinnvoll ist an dieser Stelle die analytische Differenzierung von Besuch und Benutzung, die bereits für die physischen Besucher eines Archivs entwickelt wurde. Vgl. Keyler, Erschließung und Benutzung, 83.

⁶² Berechnet auf der Basis der Jahresbilanz 2005 mit 12.024 Nutzertagen. Vgl. Landesarchiv Baden-Württemberg, Eröffnungsbilanz 2005.

⁶³ Manuelle Auszählung der eindeutigen Seitenzugriffe auf allen Hierarchieebenen im Bereich Nutzung ohne Berücksichtigung der Unterrubrik „Organisation und Kontakt“, die einen Querverweis auf andere Bereiche der Homepage darstellt.

Zu den beliebtesten Seiten des Angebots gehörten die Einführung „Wie nutzen Sie das Landesarchiv?“ (557 Zugriffe⁶⁴), die Öffnungszeiten der Archivstandorte (520 Zugriffe) und vor allem die FAQs (*Frequently Asked Questions*) zur kürzlich eingeführten Online-Archivalienbestellung (1565 Zugriffe). Weiterführende Beratungsangebote wie das Informationsmodul „Familien- und Personengeschichtliche Forschungen“ oder die „Archivischen Arbeitshilfen“ wurden 629- bzw. 172-mal aufgerufen.

Für sich genommen belegen die Zahlen, das online bereitgestellte Beratungsinformationen der Archive von den Nutzern angenommen werden. In Relation zum oben analysierten Rechercheportal als dem anderen Bereich des Internetangebots, der speziell die Archivnutzer ansprechen soll, nimmt sich die Zahl von 10.655 Seitenzugriffen der Rubrik „Nutzung“ freilich eher bescheiden aus. Beständeübersichten und Onlinefindbücher werden damit auf den ersten Blick deutlich intensiver nachgefragt als die Nutzerinformationen auf der Homepage.

Das aufgezeigte Verhältnis könnte vielfältige Ursachen haben. Besteht bei den Online-Besuchern des Landesarchivs nur ein geringerer Beratungsbedarf oder treffen etwa die vorhandenen Beratungsangebote nicht die Informationsbedürfnisse der Nutzer? Spiegelt sich in den Zahlen vielleicht schlicht der Erfahrungswert, dass ein aufmerksamer Archivnutzer nur einmal eine Einführung braucht, dann aber immer wieder in den Findmitteln recherchieren wird?

Einen Hinweis auf die Interpretation der Zahlen gibt ein letzter Analysewert. Aus nahe liegenden Gründen wurde die schon in der Rubrik Nutzung häufig aufgerufene Informationsseite „FAQ-Archivalienbestellung“ auch in das Rechercheportal übernommen. Dort ist sie auf allen Beständeübersichten jederzeit unter dem Button „Bestellung“ abrufbar. 4.897 Aufrufe der Seite vom Rechercheportal aus gab es im Untersuchungszeitraum, also mehr als das Dreifache der Aufrufe von der Homepage.⁶⁵

D. Lösungsvorschläge

1. Zwischenbilanz

a) *Wie nutzen die Kunden das archivische Internetangebot?*

Es konnte gezeigt werden, dass die Nutzer archivischer Internetangebote in erster Linie an Informationen über Archivgut interessiert sind. Deshalb werden die Bereiche des Internetangebotes, in dem sich Bestände recherchieren lassen, besonders intensiv genutzt. Vor diesem Hintergrund kann der weitere Ausbau archivischer Beratungsangebote mit guten Gründen von älteren Ansätzen abweichen, die mit

⁶⁴ Zugriffe auf die Startseite der Einführung. Zugriffszahlen auf die einzelnen Kapitel zwischen 879 („Vorbereitung ihres Besuchs“) und 347 („Umgang mit Archivgut“) im Zeitraum 21.10.2007–21.01.2008.

⁶⁵ Das zweite Beratungsangebot innerhalb des Rechercheportals ist die erwähnte Hilfeseite zur Bedienung der Suchmaschine (www2.landesarchiv-bw.de/ofs21/olb/hilfe.php). Die Zugriffe auf diese Seite konnten aus technischen Gründen nicht ermittelt werden.

didaktisch-historischen Informationen überhaupt erst ein Interesse an der Beschäftigung mit Archivgut wecken wollten.⁶⁶

Die Nutzer scheinen in der Regel sehr zielgerichtet vorzugehen: Sie haben eine konkrete Fragestellung, auf die sie eine Antwort suchen. Internetbesucher von archivischen Homepages fahnden nach jenen exklusiven Informationen, die nur von den Archiven bereitgehalten werden. Ihrer Interessenlage entspricht damit sehr genau jener des klassischen Archivbenutzers. Sie suchen Inhalte und kein kulturelles Entertainment. Ein entscheidender Unterschied liegt aber in der veränderten Kontaktsituation, denn der Nutzer ist im Internet auf sich allein gestellt. Dies unterstreicht die Bedeutung von Beratungsangeboten im Internet.

b) Welche Nutzergewohnheiten müssen bei der Weiterentwicklung von Beratungsangeboten berücksichtigt werden?

Nutzer archivischer Internetangebote sind durch ihre Alltagserfahrung mit dem Internet geprägt und tragen diese Erwartungshaltung an die Archive heran. Wenn z.B. die Nutzer des Rechercheportals des LA BW zum größten Teil über die Suchmaschine *Google* beim Archiv ankommen, werden sie das archivische Rechercheangebot unwillkürlich mit der eben verlassenen kommerziellen Suchmaschine vergleichen.

Für die Archive ergibt sich daraus zum einen die Forderung, beim Aufbau ihrer Angebote die Grundsätze guter Internetarchitektur zu beachten, etwa Übersichtlichkeit, kurze Wege und das Vermeiden zu tiefer Gliederungen. Zum anderen eröffnet die Situation für die Archive die Chance, an das Vorwissen der Nutzer anzuknüpfen, indem sie beispielsweise eine Volltext-Recherchemaske in Form eines „*Google*-Schlitzes“ realisieren oder die aus Dateiverwaltungsprogrammen wie dem *Windows Explorer* bekannte Darstellung eines Verzeichnisbaumes zur Abbildung der archivischen Tektonik nutzen.

Hilfreich sind Nutzungsanalysen des eigenen Internetangebotes, um konkrete Nutzergewohnheiten aufzuzeigen und darauf zu reagieren. So konnte für das LA BW nachgewiesen werden, dass sich die Nutzer schwerpunktmäßig auf den Seiten des Recherchemoduls bewegen und dass gerade neue Nutzer oft auf die Rechercheseiten gelangen, ohne vorher die allgemeinen Angebote auf der Homepage des Archivs zur Kenntnis zu nehmen. Auf derartige Beobachtungen sollte Nutzerberatung im Internet reagieren.

⁶⁶ Vgl. exemplarisch Dorfey, Benutzungsanleitung.

2. Der Ort der Nutzerberatung im Internet: Integration in Online-Findmittel

Das Internet ist heute zur wichtigsten Plattform für den Erstkontakt zwischen Nutzer und Archiv geworden. Ein Klick genügt, um jedermann von der Suche nach Bildquellen in *Google* oder vom Stöbern im BAM-Portal⁶⁷ direkt an die virtuelle Schwelle des Archivs zu führen. Dies senkt die Hemmschwelle und macht viele neue Besucher auf die Angebote der Archive aufmerksam.

Nutzerberatung wird zur Schlüsselaufgabe, um dem unerfahrenen Besucher auch den Weg zum Nutzer im Archiv zu ebnen. Der Ort dieser Nutzerberatung muss das Internet selbst sein. Denn wer sich auf den Webseiten eines Archivs schon beim ersten Schnuppern verloren vorkommt, wird wohl kaum animiert, persönlich vor Ort vorbeizuschauen. Eine erste Schlussfolgerung ist damit zwingend: **Alle verfügbaren Beratungsinformationen gehören auch ins Internet.**

Viele Archive haben diesen Zusammenhang erkannt und stellen Beratungsinformationen auf ihren Internetseiten zur Verfügung. Oft sind diese, wie im Beispiel des LA BW, unter einer Rubrik mit dem Titel „Nutzung“ oder ähnlich direkt auf der Homepage des Archivs zusammengefasst. Dieses Vorgehen ist aus der Sicht der im Umgang mit strukturierten Informationssystemen versierten Archivare gut begründet. Sie kennen ihr Angebot und sehen es als Gesamtheit, die eine logische Struktur braucht. Schließlich kann so jeder Internetbesucher, der Informationen zum Bereich Nutzung sucht, diese direkt finden.

Die Frage ist jedoch, ob Besucher archivischer Internetauftritte auch gezielt nach Beratungsangeboten suchen. Die oben durchgeführte Analyse des Nutzerverhaltens auf den Internetseiten des LA BW legt nahe, dass dies keineswegs immer so ist. Viele Nutzer kamen unabhängig von der Homepage des Landesarchivs etwa über *Google* direkt auf das Rechercheportal, unter ihnen besonders viele Erstnutzer. Zudem legt der Vergleich der Zugriffszahlen nahe, dass viele Nutzer der Rechercheseiten die Beratungsinformationen auf der Homepage gar nicht zur Kenntnis genommen haben.

Der typische Nutzer beginnt demnach sofort, auf dem Rechercheportal konkrete Informationen zu seinem Anliegen zu suchen, ohne vorher das Internetportal eingehend zu studieren, um etwaige Wissenslücken zu schließen. Aus der Sicht des Nutzers ist auch dies nur konsequent: Er will ja nicht das Archiv als Kultureinrichtung kennenlernen, sondern eine Antwort auf seine konkrete Fragestellung erhalten. Er sucht keinen Volkshochschulkurs, sondern Informationen aus Archivgut.

Die Frage, wo die Archive ihre Beratung im Internet anbieten, ist also nicht (nur) eine technische Finesse der Webarchitektur. Sie kann vielmehr entscheidend dafür sein, ob das Beratungsangebot die Nutzer auch erreicht. Nicht zuletzt berührt sie das Selbstverständnis, das ein Archiv seiner Arbeit für die Kunden zugrunde legt. Jeder Archivar weiß, welche Vorkenntnisse Nutzer brauchen, um im Archiv erfolgreich zu sein.

⁶⁷ Das BAM-Portal ist ein aktuelles Beispiel für ein spartenübergreifendes (Bibliotheken, Museen und Archive umfassendes) Internet-Fachportal zur Präsentation von Erschließungsinformationen über Kulturgut. Vgl. Mainberger/Fritz/Hagel, Werkstattbericht BAM.

Aber inwieweit ist dies auch den Nutzern bewusst, die nicht selten ein Archiv mit einer großen Datenbank oder im besten Falle mit einer Bibliothek gleichsetzen?⁶⁸

Es besteht also die Gefahr, den frustrierten Misserfolg des archivfremden Nutzers zu provozieren, wenn man ihm zuviel Selbsterkenntnis zumutet. Gerade der unbedarfte Besucher, der von der besonderen Informationsstruktur in Archiven noch gar nichts weiß, wird kaum auf die Idee kommen, erst Beratung zu suchen und in Trockenübungen mühsam Kulturtechniken zu erlernen, bevor er seiner eigentlichen Recherche beginnt. Ja, er wird dies um so weniger vermuten, weil sich archivische Suchportale zu recht an bekannten Internetstandards orientieren, dadurch aber die besondere Struktur ihrer Informationen auf den ersten Blick nicht mehr erkennbar ist.

Wir sollten den Nutzer also besser dort abholen, wo er steht. Der Nutzer sollte nicht Hilfe suchen müssen, sondern archivische Beratung sollte unaufgefordert zu ihm kommen. Schließlich wird ein Archivar bei einem Beratungsgespräch im Archiv den Nutzer ja auch umfassend und zuvorkommend beraten, statt nur darauf zu warten, dass der Nutzer die richtigen Fragen stellt.

Auf die besondere Kommunikationssituation im Internet übertragen heißt dies, dass Archive dem virtuellen Nutzer dort Beratung anbieten müssen, wo die Probleme auftauchen, also bei der Suche nach Archivgut oder ganz konkret auf den Findmittelseiten. Denn die Rechercheportale sind – auch das hat die Nutzeranalyse für das LA BW deutlich gemacht – aus der Nutzersicht die eigentlichen Startseiten. Sie entsprechen den aus dem Alltag bekannten Suchmaschinen, sie sind der Ort, von dem wir die Nutzer abholen müssen. Zudem gibt es gerade bei der Recherche selbst besonders hohen Beratungsbedarf. Kenntnisse über adäquate Suchstrategien sind entscheidend für den Rechercheerfolg in Online-Findmitteln und sollten deshalb im Recherchemodul selbst erläutert werden.⁶⁹

Der Ort, an dem wir Beratungsinformationen anbieten, ist also ebenso wichtig wie die Informationen selbst. Der zweite Lösungsvorschlag heißt deshalb: **Sämtliche Hilfeinformationen und Beratungsangebote sind in die Online-Findmittel zu integrieren und müssen unmittelbar vom Rechercheportal aus abrufbar sein.**

Die Erkenntnis, dass die Findmittelrecherche aus der Sicht der Nutzer die wichtigste Leistung eines archivischen Internetangebotes ist, führt schließlich zu einer dritten Empfehlung: **Die Nutzer sollten auf kürzestem Wege auf das Rechercheportal gelangen.**

Das LA BW hat diese Idee bereits teilweise aufgegriffen, indem es Nutzer, die beispielsweise auf dem BAM-Portal nach Beständen recherchieren, mit einem Link direkt auf das archivische Recherchemodul und nicht erst auf die archivische Homepage führt. Darüber hinaus richtet sich diese Empfehlung vor allem an das Design einer archivischen Homepage. Im Idealfall sollte der Nutzer direkt von der Homepage aus in die Findmittelrecherche einsteigen können. So präsentiert das Nationalarchiv Großbritanniens (www.nationalarchives.gov.uk) auf seiner Homepage einen Suchschlitz, über den eine direkte Findmittelrecherche durchgeführt werden kann. Auf der Homepage

⁶⁸ Vgl. dazu ausführlich Burkhardt, Arbeiten im Archiv, 59–78.

⁶⁹ Vgl. Bickhoff, Zugang, 78.

des LA BW ist dieser Weg nur einen Klick länger. Der Nutzer muss den Reiter „Bestände“ anwählen, um auf die Startseite des Rechercheportals zu gelangen.

Potentiell verwirrend kann es in diesem Zusammenhang aus der Nutzerperspektive sein, dass viele Archive zwar über einen Suchschlitz auf ihrer Homepage verfügen, damit aber in der Regel nur im Inhalt der Homepage selbst gesucht werden kann. Dies entspricht zwar durchaus üblichen Webdesign-Standards. Doch ist fraglich, ob es auf einer archivischen Internetseite zweckmäßig ist. Werden Nutzer, die Informationen über Archivgut suchen und auf der Homepage des Archivs einen Suchschlitz mit der Überschrift „Suche“ (so z.B. beim LA BW und bei Bundesarchiv) entdecken, dort nicht eher Findmittelinformationen erwarten als eine Recherche über die auf der Homepage abgelegten Artikel?

Im Internetauftritt des LA BW oder des Bundesarchivs hat man dieses Problem erkannt und löst es derzeit derart, dass eine Eingabe in der Suchmaske auf eine Ergebnisseite führt, die dann einen Verweis auf die Findmittelrecherche bereithält. Der Nutzer kann so zumindest erkennen, dass er an der falschen Stelle nach Beständeinformationen gesucht hat und wird an die richtige Stelle weitergeleitet. Vielleicht lassen sich aber noch komfortablere Lösungen denken. Will man auf eine Suche über die Seiteninhalte der Homepage nicht verzichten, wäre es denkbar, auf der Homepage einen direkten Link auf das Recherchemodul zu etablieren. Alternativ wäre ein zweiter Suchschlitz denkbar, der die Findmittelrecherche unmittelbar auf der Homepage zulässt.

3. Die Kernaufgabe der Nutzerberatung im Internet: Hilfe bei der Recherche

Über die Übertragung klassischer Beratungsangebote in das Internet hinaus ergibt sich aus der besonderen Kontaktsituation im Internet genuin neuer Beratungsbedarf. Dies betrifft vor allem die Recherche in den Findmitteln, die der Nutzer nun nicht mehr im Lesesaal, unmittelbar begleitet, beraten und unterstützt vom Archivar, sondern autonom und anonym im Internet durchführt.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit haben gezeigt, welchen Stellenwert Recherchen für die Besucher archivischer Internetangebote haben. Auch aus Sicht der Archive verbindet sich mit den Recherchen eine wichtige Vorfeldfunktion. Nur wenn die Recherche in den Online-Findmitteln erfolgreich ist, werden aus Besuchern im Internet Nutzer von Archivgut, werden konkrete Schritte wie eine Archivalienbestellung, ein Reproauftrag oder das schlichte Informieren über die Öffnungszeiten des Lesesaals folgen. Die erfolgreiche Recherche in den online zugänglichen Hilfsmitteln zu gewährleisten wird damit zur vorrangigen Aufgabe von Nutzerberatung im Internet. Sie will den Nutzer unterstützen und dazu befähigen, die Informationen zu finden, die er für die Bearbeitung seiner Fragestellung benötigt und die ihn letztlich ins Archiv bzw. zum (digitalisierten) Archivalie führen.

Die vielleicht wichtigste Voraussetzung für ein erfolgreiches Recherchieren in Online-Findmitteln ist die richtige Formulierung von Suchabfragen. Unter den Suchbegriffen, die von Nutzern im Winter 2007/08 im Rechercheportal des LA BW eingegeben wurden,

finden sich Beispiele wie „diener in löwensteinischen diensten“, „1681 dragoner einquartierungen“, „sperberseck genialogie“ [sic!], „württembergische bauordnung 1655“ oder auch schlicht „berichte 1. weltkrieg“.⁷⁰ Alle diese Abfragen führten zu erfolglosen Null-Treffer-Ergebnissen. Dabei steht es außer Frage, dass die Bestände des Landesarchivs Kriegsberichte aus dem 1. Weltkrieg oder Informationen zum Personal der Grafen von Löwenstein (deren Archiv sich im StA Wertheim befindet) enthalten.

Schlaglichtartig beleuchten diese Beispiele typische Probleme der Nutzer mit der Formulierung von Suchabfragen: zu lange Begriffsketten, ungeeignete Suchbegriffe, zu enge Eingrenzungen (z.B. durch Jahreszahlen) oder ein pertinenzgeleitetes Verständnis von archivischen Informationsstrukturen, das eben irgendwo im Archiv eine Datenbank zur Genealogie der Reichsritter von Sperberseck erwartet.

Die Archivverwaltungen bemühen sich kontinuierlich um die technische Verbesserung ihrer Suchmaschinen. So arbeitet das Rechercheportal des LA BW seit Dezember 2007 mit dem so genannten *Stemming*, einer Freitext-Suchroutine, bei der über die konkrete eingegebene Zeichenfolge hinaus auch die grammatikalischen Flexionen des Suchbegriffes und verwandte Wörter in die Recherche einbezogen werden. Eine Suche nach dem Begriff „Schule“ wirft so auch Einträge mit Begriffen wie „Schulen“, „Schüler“ oder „Schülerinnen“ aus.⁷¹

Andere Lösungsvorschläge setzen an der gewachsenen Vielfalt der archivischen Titelaufnahmen selbst an. Insbesondere die Indizierung und die Verwendung kontrollierter Schlagwortvokabulare nach dem Vorbild der wissenschaftlichen Bibliotheken werden in der Literatur diskutiert. Damit soll auch das allgegenwärtige Problem des historisch bedingten Sprachwandels in Titelaufnahmen aus verschiedenen Zeitschichten (z.B. „Ostarbeiter“ oder „Fremdarbeiter“ für „Zwangsarbeiter“) gelöst werden.⁷²

Anstrengungen, archivische Findmittel sprachlich zu vereinheitlichen oder über qualifizierte Indizes zu erschließen, sind zweifellos zu begrüßen. Insbesondere die Ortsindizierung kann in Verbindung mit georeferenzierten Anwendungen den Recherchekomfort der Nutzer spürbar erhöhen.⁷³ Ein Allheilmittel für die Probleme der Nutzerrecherche sind Indizes und kontrollierte Vokabular jedoch nicht. Dies belegen die Erfahrungen der Bibliotheken.⁷⁴ Auch dürfte der immense Aufwand einer nachträglichen Normierung aller Findmittel für viele Archive kaum realisierbar sein. Insofern kann es eine echte und deutlich weniger aufwändige Alternative sein, in die Beratung der Nutzer zu investieren.

Die Archivare sollten dabei jene Hinweise zur Recherche weitergeben, die sie selbst in ihrer eigenen Recherchepraxis beherzigen. Dazu gehört

- a) eine Einführung in die archivischen Informationsstrukturen (Provenienzprinzip, Tektonik und Klassifikation, Kontextbezug zwischen Archivalie und Bestand, Aufbau eines Findbuches)

⁷⁰ Dokumentiert durch *Google Analytics* als Einstieg-Keywords für die Suchabfrage-Ergebnisseite <http://www2.landesarchiv-bw.de/ofs21/olf/ergebnis.php> im Zeitraum 21.10.2007–21.01.2008.

⁷¹ Vgl. Landesarchiv Baden-Württemberg, Schnelles und gezieltes Recherchieren.

⁷² Vgl. Glauert, Anforderungen, 21; Bischoff, Archive in NRW, 16; Reininghaus, Retrokonversion, 74f.

⁷³ Siehe Anm. 12.

⁷⁴ Siehe oben, Abschnitt C.2.

- b) eine Einführung in die archivischen Recherchestrategien (navigierende Recherche und Stichwortsuche).

Für die Verwendung der Freitext-/Volltextsuche sollten Grundsätze wie

- c) die Formulierung kurzer Suchbegriffe,
- d) die Verwendung historischer Schreibweisen, Synonyme und Oberbegriffe und
- e) das historische Wachsen der Findmittel mit seinen Konsequenzen wie Sprachwandel und Zeitbedingtheit vermittelt werden.

Je nach Bedarf können aber auch spezifische Hinweise notwendig sein, die die Recherche in bestimmten Findmitteln erleichtern.

Im Umgang mit den Rechercheergebnissen sollten Nutzer dazu ermuntert werden, negative Suchergebnisse kritisch zu hinterfragen und alternative Suchabfragen zu formulieren. Insbesondere erscheint es sinnvoll, die Stichwortsuche mittels Suchmaschine nicht als Einbahnstraße, sondern eher als Einstieg in eine navigierende Recherche zu propagieren. Hier gilt es, den Mehrwert von kontextbezogenen Suchstrategien herauszuarbeiten. Dem Nutzer sollte deutlich werden, dass auch die Kontextinformationen der jeweiligen Trefferanzeige wie Bestandsname, Findbucheinleitung oder benachbarte Titelaufnahmen für seine Fragestellung von hoher Relevanz sein können.

4. Werkzeuge der Nutzerberatung im Internet

Um Beratungsinhalte direkt an den Nutzer zu bringen, ist ihre Integration in die Rechercheseiten anzustreben. Dabei muss freilich nach Wegen gesucht werden, dem Nutzer Beratung anzubieten, ohne die Funktionalität der Online-Findmittel einzuschränken. Gleichzeitig sollten sich alle Werkzeuge der Internetberatung an dem Grundsatz orientieren, dass nicht der Nutzer die Hilfe anfordern muss, sondern die Hilfe unaufgefordert und passgenau zum Nutzer kommen soll.⁷⁵

Grundsätzlich sind gerade in der anonymen Kommunikationssituation im Internet **selbsterklärende Strukturen** besser als lange Hilfetexte. Anforderungen archivischer Beratung lassen sich häufig über intelligentes und nutzerfreundliches Design lösen. Dies ist der Charme des einfachen Suche-Schlitzes, wie er in modernen archivischen Angeboten mittlerweile Standard ist, gegenüber dem komplexen Formular einer Expertensuche. Tatsächlich legen Studien aus dem Bibliotheksbereich nahe, dass sich der Verzicht auf komplexe Suchmasken positiv auf die Rechercheleistungen der Nutzer auswirken kann.⁷⁶

Ähnliche Überlegungen liegen vielen Gestaltungselementen zu Grunde, die moderne Online-Findmittel auszeichnen: Die Konzeption des Online-Findbuches nach dem Vorbild traditioneller archivischer Findbücher, die Darstellung archivischer Tektonik mit Hilfe von Verzeichnisbäumen, in denen der Nutzer navigieren kann, die Präsentation von Suchabfrage-Treffern eingebunden in die archivische Klassifikation, um dem Nutzer die

⁷⁵ Vgl. Berberich/Weimar, Kunde und Katalog, 1110.

⁷⁶ Siehe oben, Abschnitt C.2.

Möglichkeit zu geben, sein Suchergebnis einzuordnen und gegebenenfalls navigierend weiterzusuchen.

In den Online-Findmitteln des Bundesarchivs/SAPMO wird ein Treffer von vornherein nur auf einer höheren Ebene (z.B. Bestand) durch Hervorhebung eines Gliederungsastes angezeigt. Der Nutzer muss dann erst die unteren Gliederungsstufen der Klassifikation „aufklappen“, um zur Titelaufnahme der ihn interessierenden Verzeichnungseinheit zu gelangen. Intuitiv lernt er so den Kontext seines Fundes kennen.⁷⁷

Dennoch kann explizite Beratung bei einer Reihe von Nutzerproblemen sehr hilfreich sein. Dies sollte jedoch möglichst im Rahmen der Findmittel selbst und nicht durch lange Einführungstexte geschehen.

Eine klassische Form der Kundeninformation im Internet sind die **FAQs (Frequently Asked Questions)**. Sie eignen sich für alle Beratungsinhalte. Vom einfachen Text unterscheiden sich die FAQs durch die Dialogform, die einen direkten Kundenbezug herstellen will. Die Fragen der Nutzer werden antizipiert und möglichst kurz und umfassend beantwortet. Im LA BW werden FAQs z.B. eingesetzt, um den Nutzern die neue Online-Archivalienbestellung zu erklären. Über einen Button „Bestellung“ sind die FAQs von jedem Onlinefindbuch aus direkt zu erreichen. Sie waren im Untersuchungszeitraum das am häufigsten frequentierte Beratungsangebot im Internetauftritt des LA BW.⁷⁸

Ein Weg, um die konkreten Fragen, Anregungen und Wünsche der Nutzer in Erfahrung zu bringen, sind **Feedback-Formulare**.⁷⁹ Sie erfüllen die Funktion eines Beschwerdebriefkastens im Lesesaal. Es handelt sich um einfache E-Mail-Formulare, die der Nutzer online ausfüllen und an eine voreingestellte Empfängeradresse beim Archiv – z.B. den Nutzungsreferenten oder die IT-Abteilung – verschicken kann. Feedback-Formulare sollten unbedingt Felder enthalten, in denen die Nutzer ihre eigenen Kontaktdaten eintragen können, damit ggf. eine Rückantwort möglich ist.

Für die Unterstützung der Nutzer bei der Recherche in Online-Findmitteln sind noch weitere Werkzeuge geeignet. Hinweise zur Verbesserung von Suchabfragen könnten z.B. in Form von **automatisch erscheinenden Hilfefenstern** (sog. **Pop Ups**) gestaltet werden. Diese könnten sich z.B. immer dann öffnen, wenn eine Suchabfrage zu einem Null-Treffer-Ergebnis führt. Die Aufgabe der Hilfetexte ist es, mögliche Fehlerursachen aufzuzeigen. So wird es möglich, zielgerichtet jene Nutzer anzusprechen, die offensichtlich Beratungsbedarf bei der Formulierung ihrer Suchabfragen haben.

Ein ähnlicher Ansatz steht hinter dem Konzept der **kontextsensitiven Hilfe**.⁸⁰ Darunter werden Hilfetexte verstanden, die automatisch auf dem Bildschirm erscheinen, wenn der Nutzer über seinen Bildschirm navigiert. Bekannt ist diese Konzept beispielsweise aus gängiger Bürosoftware, wo Hilfetexte zu Schaltflächen erscheinen, wenn der Anwender seinen Mauspfel über die jeweiligen Bildelemente bewegt. Im Zusammenhang mit archivischen Online-Findmitteln sind vielfältige Anwendungen möglich. Erklärungen zu

⁷⁷ Vgl. <http://startext.net-build.de:8800/barch2/Midosasearch/Bestaendeuebersicht/index.htm>. Zur Funktionsweise vgl. <http://startext.net-build.de:8800/barch2/Midosasearch/Hilfe.htm>.

⁷⁸ Siehe oben, Abschnitt C.4.d).

⁷⁹ Vgl. z.B. Joergens, Virtuelle Findmittel, 139.

⁸⁰ Vgl. Berberich/Weimar, Kunde und Katalog, 1110f.

einzelnen Elementen einer Suchabfrage sind ebenso denkbar wie das Erscheinen von kurzen Bestandsbeschreibungen, wenn der Nutzer mit seinem Mauszeiger über die Beständeübersicht navigiert.

Ein stärker inhaltsbezogener Ansatz zur Nutzerberatung bei der Recherche ist die Bereitstellung **synonymer Suchbegriffe**. Bereits seit einigen Jahren wird dies in Form einer einfachen Liste im StA Luzern realisiert. Das Verzeichnis enthält sowohl Synonyme, als auch Verweise auf Begriffe der Amtssprache, unter denen die den Nutzer interessierenden Phänomene Eingang in die Akten fanden.⁸¹ Bei den National Archives von Großbritannien ist ein vergleichbares Angebot direkt in die Recherchemaske eingebunden. Auf der Ergebnisseite der Suchabfrage werden unter der Rubrik „Meinten Sie...?“ alternative Suchbegriffe vorgeschlagen, um die Recherchequalität zu verbessern.⁸²

5. Die „Internet-Baustelle“ – eine Beratungsaufgabe!

Den Online-Findmitteln gehört die Zukunft. Große Archivverwaltungen wie das LA BW setzen sich heute zum Ziel, „in einem Zeitraum, der nunmehr als ‚unter 10 Jahren‘ definiert wurde, alle Findmittel, die keinen rechtlichen Beschränkungen unterliegen, im Netz zugänglich zu machen.“⁸³ Die Findmitteloffensive im Internet ist ein unmittelbarer Ausdruck der verstärkten Kundenorientierung der Archive. Die Zugänglichkeit archivischer Informationen wird an die erste Stelle gerückt, der professionelle Wunsch nach Perfektion tritt zurück. Es sollen auch jene veralteten und vorläufigen Findmittel online verfügbar gemacht werden, die zukünftig noch zu überarbeiten wären.⁸⁴

Die Internetauftritte der Archive sind damit auf absehbare Zeit „Baustellen“ – und zwar im besten Sinne: hier entsteht kontinuierlich Neues. Dies hat freilich auch Auswirkungen auf den recherchierenden Nutzer, wie Mechthild Black-Veldtrup deutlich macht: „Während dieser Zeit erlebt der Benutzer eine Internet-Baustelle, bei der er sich nie sicher sein kann, welche Relevanz seine Recherche tatsächlich hat, ob sie vollständig ist und ihm tatsächlich eine Anfrage oder einen Besuch erspart.“⁸⁵

Da es zur Internetpräsentation als *work in progress* keine nutzerfreundliche Alternative gibt, bleibt es Aufgabe der Archive, dem Nutzer in größtmöglicher Transparenz über den Verlauf der Bauarbeiten zu informieren. Denn der Nutzer kann diese weder selbst überschauen, noch wird er überhaupt davon wissen. Gerade der Erstnutzer wird in der Regel eher von einer Vollständigkeit des Angebotes ausgehen, zumal wenn er erlebt, wie er bereits heute auf einzelne Verzeichnungseinheiten und sogar auf digitalisierte Archivalien zugreifen kann.

Nutzerberatung im Internet erhält damit eine völlig neue Dimension: Sie muss dem Nutzer die sich ständig verschiebenden „Grenzen einer Recherche im digitalen

⁸¹ Vgl. <http://www.staluzern.ch/af/verweise.html>. Vgl. dazu auch Black, Recherche.

⁸² Vgl. <http://www.nationalarchives.gov.uk/search>.

⁸³ Vgl. Kretzschmar, Digitale Welt, 15.

⁸⁴ Zum Stellenwert dieser Problematik vgl. Müller, Schnell ans Ziel.

⁸⁵ Vgl. Black, Recherche, 218.

Suchraum⁸⁶ aufzeigen. Wie wichtig dies ist, belegen Nutzerstudien, die deutlich machen, dass gerade für wissenschaftliche Nutzer das Wissen um die Grundgesamtheit ihrer Recherche von eminenter Bedeutung ist.⁸⁷ Zwar haben diese nur selten den Anspruch, alles zu sichten, was für ihr Thema relevant sein könnte, aber sie wollen in jedem Falle um alle Bestände wissen, bevor sie auswählen, was sie benutzen.

Die Nutzer müssen also erkennen können, was sie (noch) nicht im Internet finden. Die Transparenz des Online-Angebotes ist ein entscheidender Schritt zur Verbesserung der Recherchequalität. Aus Sicht des Nutzers geht es dabei weniger um eine Gesamtbilanz, sondern um den konkreten Hinweis, ob seine Internetrecherche erschöpfend ist oder ob er zusätzliche Findmittel konsultieren muss. Es geht also um die Unterstützung des Nutzers und damit um die Kundenorientierung der Archive.⁸⁸

Besonders wichtig erscheint das offensive Kommunizieren der folgenden Punkte:

- 1) Der Online-Auftritt ist eine Baustelle.
- 2) Zu welchen Beständen sind noch konventionelle Findmittel zu konsultieren?
- 3) Entsprechen die Online-Findmittel facharchivischen Standards (Erschließungsstand)?
- 4) Welche Online-Findmittel werden in näherer Zukunft überarbeitet?

Es sind verschiedene Wege denkbar, um diese Informationen an den Nutzer zu bringen. Sicher sind einzelne Hilfetexte unverzichtbar, die auf wesentliche Fakten wie die Vorläufigkeit des Online-Auftrittes oder die Uneinheitlichkeit von Findmitteln aus verschiedenen Zeitschichten aufmerksam machen. Doch nicht immer sind schriftliche Hinweise notwendig. Wenn beispielsweise auf den Seiten des Bundesarchivs (www.bundesarchiv.de) derzeit noch ausdrücklich Listen über die online verfügbaren Findbücher geführt werden, so wird dem Nutzer implizit verdeutlicht, dass das Online-Findbuch noch eher die Ausnahme als die Regel darstellt, er also in vielen Fällen auch noch konventionelle Findmittel konsultieren muss.

Gerade für Archive, die bereits eine vollständige Beständeübersicht im Netz haben, kann es ein probater Weg sein, vorhandene Links auf Online-Findbücher besonders hervorzuheben. Intuitiv verständlich wäre auch ein Ampelsystem zur Anzeige des Online-Erschließungszustandes. Auf diese Weise könnte in der Beständeübersicht für jeden Bestand angezeigt werden, ob nur konventionelle Findmittel (= rot), bereits einzelne Online-Findmittel (= gelb) oder vollständige Online-Findmittel (= grün) vorliegen. Bereits sehr nutzerfreundlich sind die Hinweise zum Erschließungsstand im Rechercheportal des LA BW. Unter der Rubrik „Findmittel“ wird für jeden Bestand angegeben, ob ein Online-Findbuch oder konventionelle Findmittel vorliegen. Wählt der Nutzer dann noch den Button „Erschließungsstand“, erhält er detaillierte Informationen z.B. zu Vollständigkeit und Erschließungsgrad des Findmittels.

Grundsätzlich sollte gelten: Keine Scheu! Befürchtungen, die Nutzer könnten über die Archive den Stab brechen, weil sie nicht auf einen Schlag alles ins Internet stellen

⁸⁶ Müller, Schnell ans Ziel, 58, Anm. 24.

⁸⁷ Siehe oben, Abschnitt C.1.

⁸⁸ Vgl. Müller, Schnell ans Ziel, 58; Heiden, Professionalisierung, 110; Wartenberg, Präsentation, 10.

(können), dürften überzogen sein. Im Gegenteil steht zu erwarten, dass die Nutzer das kontinuierliche Bemühen der Archive um optimale Recherchemöglichkeiten um so mehr würdigen, wenn sie die Fortschritte auf diesem Wege aktiv mitverfolgen können. So wird die offensive Beratung über neue Möglichkeiten und verbleibende Grenzen der Findmittelrecherche im Internet zur besten Form von Öffentlichkeitsarbeit, zum handfesten Beleg für die Kundenorientierung der Archive.

6. Weiterführende Rechercheberatung: Die *Research Guides* des britischen Nationalarchivs

Die Kernkompetenz der Archivare, Auskunft über die Bestände ihres Hauses zu geben, hatte ihren Platz bisher bei der Beantwortung schriftlicher Anfragen und beim Beratungsgespräch im Lesesaal. Die neuere archivwissenschaftliche Literatur diskutiert aber auch über Wege, wie diese Beratungskompetenz für Nutzer im Internet nutzbar gemacht werden kann. Als Vorbild werden die *Research Guides* des britischen Nationalarchivs genannt.⁸⁹

In hunderten solcher Rechercheführern bietet das frühere *Public Records Office* seinen Kunden ausführliche Einführungen in einzelne Bestände, aber auch in häufig nachgefragte Forschungsthemen. Sie stellen eine Mischung aus Findbucheinleitung, Quellenkunde und Beispielrecherche dar.⁹⁰ So enthält der *Research Guide* zum Bestand *German Foreign Ministry, 1920–1945*⁹¹ neben einer kurzen Bestandsgeschichte eine detaillierte Anleitung zur Arbeit mit dem Bestand. An konkreten Beispielen wird der Umgang mit den Findmitteln erklärt, Hinweise für die Recherche zur Verfeinerung des Ergebnisses gegeben und schließlich die Auflösung der Signaturen und der Bestellvorgang dem Nutzer erläutert. Den Abschluss bilden Hinweise auf Publikationen und die korrespondierenden Bestände im Bundesarchiv und im Archiv des Auswärtigen Amtes.⁹²

Die *Research Guides* wurden ursprünglich für die Beratung im Lesesaal entwickelt, wo sie noch heute als Infoblätter ausliegen. Inzwischen wurden sie aber als ein eigenes Beratungsmodul in das Rechercheportal „*The Catalogue*“ (früher: *PROCAT*) integriert. Der Nutzer kann sich unter der Rubrik „*Research Guides*“ die gesamte Liste vorhandener Bestände anzeigen lassen. Die *Research Guides* sind aber auch in eine kontextsensitive Hilfe integriert. Gibt der Nutzer beispielsweise den Suchbegriff „Auswärtiges Amt“ ein, wird er neben konkreten Ergebnistreffern in einem zusätzlichen Fenster „*Advice on*“ direkt auf den vorhandenen Rechercheführer hingewiesen.

Rechercheberatung im Internet nach dem Modell der *Research Guides* bietet die Chance, die Beratungskompetenz und Bestandskenntnis der Archivare gerade

⁸⁹ Vgl. Joergens, Virtuelle Findmittel, 127f.; Filthaut, Online-Benutzernavigation, 64, 82f.; implizit auch bei Glauert, Anfragen, 31.

⁹⁰ <http://www.nationalarchives.gov.uk/catalogue/researchguidesindex.asp>.

⁹¹ Dieser Bestand enthält Mikrofilme und Fotokopien von Akten des 1945 von den Alliierten beschlagnahmten Archivs des Auswärtigen Amtes.

⁹² National Archives of the United Kingdom, *Research Guides: German Foreign Ministry*.

hinsichtlich häufig wiederkehrender Anfragen zu bündeln und als abgeschlossene Beratungsmodule im Internet zur Verfügung zu stellen. Dies eröffnet Entlastungspotential bei der individuellen Bearbeitung schriftlicher Anfragen und sichert zudem im Sinne des Wissenstransfers das einmal erreichte Beratungsniveau. Durch die kontextsensitive Präsentation, also die gezielte Ansprache des interessierten Nutzers, wird das oft beklagte „Mauerblümchendasein“ von Findbucheinleitungen aufgebrochen.⁹³

Ansätze zu ähnlichen Angeboten gibt es auch schon im deutschen Archivbereich. Die themenbezogene Suche in der Online-Beständeübersicht des Landesarchivs Berlin präsentiert zu historischen Themen wie „100 Jahre U-Bahn in Berlin“ oder „FDJ in Berlin“ eine historische Einführung, eine Mediengalerie und eine gezielte Hinführung auf entsprechende Bestände im Landesarchiv.⁹⁴

Vergleichbare Beratungsangebote des LA BW sind ebenfalls online verfügbar, doch wäre auch hier im Sinne einer weiteren Optimierung die konsequente Integration in die Online-Findmittel zu erwägen. Dies gilt beispielsweise für die Online-Bibliographie zum Werk des Renaissance-Architekten Heinrich Schickhardt (1558–1635), die auf den Internetseiten des HStA Stuttgart gepflegt wird und über die Homepage des LA BW zugänglich ist.⁹⁵ Forschungen zu Schickhardt sind, nicht erst seit dem Boom der neueren Kulturgeschichte, ein häufig wiederkehrendes Benutzungsanliegen im HStA Stuttgart. Um die verdienstvolle Online-Bibliographie jedem Interessenten zugänglich zu machen, könnte sie in Form einer kontextsensitiven Hilfe in die einschlägigen Findmittel integriert werden. Jede Eingabe des Stichwortes „Schickhardt“ oder der Aufruf eines relevanten Findbuches sollte eine automatische Anzeige der Bibliographie, z.B. in einem *Pop Up*-Fenster, nach sich ziehen.

Gleiches ließe sich für die ausgesprochen nützliche Quellenkunde „Serielle Quellen in südwestdeutschen Archiven“ denken.⁹⁶ Diese vorbildlich nutzerbezogene Einführung, entstanden am Institut für geschichtliche Landeskunde der Universität Tübingen, ist über die Homepage des Landesarchivs online zugänglich. Doch ist die Zahl der Interessenten, die diese Einführung unter der Rubrik „Nutzung – Archivische Arbeitshilfen“ aufgerufen haben, sicherlich ausbaufähig.⁹⁷ Auch hier wäre eine automatische Anzeige in einem zusätzlichen Fenster oder als Link denkbar, z.B. bei der Eingabe von relevanten Stichworten wie „Lagerbuch“, „Dienerbuch“, „Musterung“ und „Visitation“ oder für den navigierend recherchierenden Nutzer beim Aufruf einschlägiger Bestände wie HStA Stuttgart, H 101–H 237. Die Hilfe könnte so direkt zu allen Nutzern kommen, die an den entsprechenden Beständen Interesse zeigen.

⁹³ Das Zitat bei Black, Recherche, 228, dort auch Überlegungen zur nutzerfreundlichen Präsentation von Findbucheinleitungen am Beispiel des Projekts „Marburger Online-Findbuch“. Vgl. auch Menne-Haritz, Online-Findbuch.

⁹⁴ Vgl. <http://www.landesarchiv-berlin.de/lab-neu/start.html>.

⁹⁵ Siehe oben, Anm. 30.

⁹⁶ Vgl. Keitel/Keyler, Serielle Quellen, als Internetressource unter der URL <http://www.uni-tuebingen.de/IfGL/veroeff/digital/serquell/seriellequellen.htm>. – Auf diese Webseite verweist der unten besprochene Link aus dem Angebot des LA BW.

⁹⁷ Die Seite „Archivische Arbeitshilfen“, auf der unter neun Angeboten auch der externe Link zu den „Seriellen Quellen“ zu finden ist, wurde im Untersuchungszeitraum insgesamt 172-mal aufgerufen. Der Anteil, der auf die „Seriellen Quellen“ entfällt, ist nicht bestimmbar.

E. Zusammenfassung und Ausblick

Nutzerberatung gehört zu den Kernaufgaben des kundenorientierten Archivs. Im Zeitalter des Internets gilt dies auch für die virtuelle Welt, denn das Internet ist zur wichtigsten Schnittstelle zwischen dem Archiv und dem (potentiellen) Archivnutzer geworden.

Archivare können auf eine reiche Erfahrung mit konventioneller Beratung zurückgreifen. Diese Dienstleistungsangebote nicht nur fortzuführen, sondern auch im Internet verfügbar zu machen, ist ein erster und wichtiger Schritt. Die besondere Kommunikationssituation im Internet stellt archivische Beratung zudem vor neue Herausforderungen. Als virtuelle Nutzer müssen sich die Besucher des Internetangebots allein und ohne Ansprechpartner in der manchmal fremden Welt der Archive zurechtfinden können. Dies erfordert möglichst selbsterklärende Strukturen, aber auch neue Formen der Beratung.

Zunächst gilt es dazu die Ziele und Gewohnheiten der Internetnutzer in Erfahrung zu bringen. Am Beispiel des LA BW konnte gezeigt werden, dass Nutzer in erster Linie an Informationen über Archivgut interessiert sind und sich deshalb – oft ausschließlich – auf den Rechercheseiten bewegen. Archivische Beratung muss dies berücksichtigen und zum Nutzer kommen. Die Integration der Beratungsangebote in die Online-Findmittel ist deshalb eine zentrale Forderung dieser Arbeit.

Der inhaltliche Schwerpunkt der Beratung im Internet sollte auf der Recherche in den Online-Findmitteln liegen. Als wesentliches Ziel erscheint es, die Nutzer bei der Recherche zu unterstützen und durch Hilfestellungen die Qualität ihrer Abfragen zu verbessern, denn nur ertragreiche Recherchen führen zur Nutzung von Archivgut. Als zentrale Beratungsinhalte rücken archivische Recherchestrategien, der Umgang mit Volltextsuchen und die Abrundung von Rechercheergebnissen durch die Einbettung in den Bestandskontext in den Vordergrund. Nicht zuletzt gilt es, dem Nutzer den jeweils aktuell erreichten Stand online verfügbarer Erschließungsinformationen transparent zu machen. Mit einem breiten Instrumentarium von FAQs über *Pop Up*-Fenster bis zu kontextsensitiven Hilfetexten kann die Beratung unaufgefordert zum einzelnen Nutzer kommen und ihm zielgerichtet Lösungen anbieten.

Langfristig sollten Archive darüber nachdenken, die Bestände- und Methodenkenntnis ihrer Archivare insbesondere zu häufig nachgefragten Benutzungsanliegen zu bündeln, um sie als Beratungsmodule im Internet dauerhaft verfügbar zu machen. Mit diesen Anstrengungen kann das kundenorientierte Archiv seinen Aufgaben in der Wissensgesellschaft gerecht werden: durch mehr Service für den virtuellen Nutzer.

Anhang: Literatur- und Abkürzungsverzeichnis

Literatur

Berberich, Stefanie/Weimar, Alexander: Kunde und Katalog. Qualitätsmanagement für Katalogdienstleistungen, in: Bibliotheksdienst 39 (2005), 1099–1115.

Bickhoff, Nicole: Zugang und Zugangsformen zu Archivgut. Fachkonzepte für die Erschließung, Präsentation und Nutzbarmachung von Archivgut, in: Norbert Hofmann/Stephan Molitor (Hgg.), Archivisches Arbeiten im Umbruch, Stuttgart 2004, 73-84.

Bischoff, Frank M.: Das Projekt „Archive in NRW“ im Internet. Nutzung und Fortschreibung, in: Archivpflege in Westfalen und Lippe 53 (2000), 13–29.

Bischoff, Frank M. (Hg.): Benutzerfreundlich – rationell – standardisiert. Aktuelle Anforderungen an archivische Erschließung und Findmittel. Beiträge des 11. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 41), Marburg 2007.

Black-Veldtrup, Mechthild: Findbücher im Internet. Möglichkeiten ihrer Präsentation, in: Menne-Haritz (Hg.), Archivische Erschließung, 123–138.

Black, Mechthild: Recherche via Internet. Neue Wege zum Archivgut, in: Fundus – Forum für Geschichte und ihre Quellen, Heft 4: Geschichte, Politik und Kultur der späten Neuzeit, 215–231, URL: <http://webdoc.gwdg.de/edoc/p/fundus/4/black.pdf>.

Boetticher, Manfred von: Kartographische Darstellung historischer Zusammenhänge im archivischen Internetauftritt. Neue Formen einer benutzungsorientierten Suchstrategie, in: Menne-Haritz (Hg.), Online-Findbücher, 129–134.

Brenner-Wilczek, Sabine/Cepl-Kaufmann, Gertrude/Plassmann, Max, Einführung in die moderne Archivarbeit, Darmstadt 2006.

Brübach, Nils (Hg.): Der Zugang zu Verwaltungsinformationen. Transparenz als archivische Dienstleistung. Beiträge des 5. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 33), Marburg 2000.

Brübach, Nils (Hg.): Archivierung und Zugang. Transferarbeiten des 34. wissenschaftlichen Kurses der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 36), Marburg 2002.

Burkhardt, Martin: Arbeiten im Archiv. Praktischer Leitfaden für Historiker und andere Nutzer, Paderborn u.a. 2006.

Dorfey, Beate: Benutzungsanleitung im Internet, in: Brübach (Hg.), Zugang zu Verwaltungsinformationen, 81–92.

Duff, Wendy M./Johnson Catherine A.: Accidentally found on purpose. Information seeking behaviour of historians in archives. Vortrag bei der Jahrestagung der Society of American Archivists, Toronto 2001 (Ms. in der Bibliothek der Archivschule Marburg).

Enders, Gerhart: Archivverwaltungslehre, Nachdruck der 3. durchges. Auflage, Leipzig 2004.

Ernst, Katharina: Die Nutzung von Internet und Intranet für die Behördenberatung im Bereich Schriftgutverwaltung, in: Unger (Hg.), Archive und ihre Nutzer, 239–261.

Filthaut, Jörg: Online-Benutzernavigation für Genealogen am Beispiel der Abteilung deutsche Zentralstelle für Genealogie/Sonderbestände des Sächsischen Staatsarchivs Leipzig. Ein Optimierungskonzept für Benutzungsabläufe, in: Unger (Hg.), Archivarbeit zwischen Theorie und Praxis, 49–87.

Franz, Eckhart G.: Einführung in die Archivkunde, 6. Auflage, Darmstadt 2004.

Fricke, Thomas: Didaktische Internet-Präsentationen von Archivgut, in: Hartmut Weber/Gerald Maier (Hgg.), Digitale Archive und Bibliotheken. Neue Zugangsmöglichkeiten und Nutzungsqualitäten (Werkhefte der Staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg; A 15), Stuttgart 2000, 247–259.

Fritz, Thomas/Fricke, Thomas/Maier, Gerald: Ein einheitliches IT-System von der Überlieferungsbildung bis zur Online-Bestellung. MIDOSA 21 im Landesarchiv Baden-Württemberg, in: Der Archivar 60 (2007), 221–228.

Glauert, Mario: Anforderungen an eine Online-Beständeübersicht und eine archivische Homepage, in: Brübach (Hg.), Archivierung und Zugang, 9–36.

Hill, Amanda: Serving the Invisible Researcher: meeting the needs of online users, in: Journal of the Society of Archivists 25 (2004), 139–148.

Heiden, Detlev: Professionalisierung des Zugangs zu Erschließungsinformationen durch Standort übergreifende Benutzerbegleitung. Einführung von ScopeArchiv im Landeshauptarchiv Sachsen-Anhalt, in: Unger (Hg.), Archive und ihre Nutzer, 95–120.

Hochstuhl, Kurt: Kundenorientierung im Archiv. Nutzerbefragung im Hauptstaatsarchiv Stuttgart, in: Der Archivar 50 (1997), Sp. 449.

Joergens, Bettina: Virtuelle Findmittel – das Ende sachthematisher Inventare? Eine Evaluierung sachbezogener Online-Findsysteme, in: Unger (Hg.), Archivarbeit zwischen Theorie und Praxis, 123–152.

Keitel, Christian/Keyler, Regina (Hgg.), Serielle Quellen in südwestdeutschen Archiven (Publikationen des Württembergischen Geschichts- und Altertumsvereins), Stuttgart 2005, als Internetressource unter der URL <http://www.uni-tuebingen.de/lfGL/veroeff/digital/serquell/seriellequellen.htm>.

Keyler, Regina: Der Zusammenhang zwischen Erschließung und Benutzung. Eine Untersuchung an Beständen des Hauptstaatsarchivs Stuttgart, in: Brübach (Hg.), Archivierung und Zugang, 81–109.

Kinle, Verena: Gut vorbereitet ins Archiv. Benutzerorientierte Angebote in archivischen Internetpräsentationen, in: Der Archivar 56 (2003), 249f.

Kretzschmar, Robert: Das Landesarchiv Baden-Württemberg in der digitalen Welt. Einführung und Textabdruck, in: Der Archivar 61 (2008), 14–19.

Landesarchiv Baden-Württemberg (Hg.), Eröffnungsbilanz und Betriebsergebnisse 2005, URL: http://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/25/Eroeffnungsbilanz_und_Betriebsergebnisse_2005.pdf.

Landesarchiv Baden-Württemberg (Hg.), Das Landesarchiv in Zahlen 2006, URL: http://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/media.php/25/Landearchiv_in_Zahlen_Stand_230707.pdf.

Landesarchiv Baden-Württemberg (Hg.), Schnelles und gezieltes Recherchieren. Pressemitteilung vom 15. 12. 2007, URL: http://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/detail.php?template=hp_artikel&id=17117&id2=8437&sprache=de.

Lange, Thomas/Lux, Thomas: Historisches Lernen im Archiv, Schwalbach/Ts. 2004.

Maier, Gerald: Präsentation archivischer Tektonik im Internet. Archivinformationen, Online-Findmittel, digitalisiertes Archivgut, in: Brübach (Hg.), Zugang zu Verwaltungsinformationen, 93–120.

Maier, Gerald/Fricke, Thomas (Hgg.): Kulturgut aus Archiven, Bibliotheken und Museen im Internet. Neue Ansätze und Techniken (Werkhefte der Staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg; A 17), Stuttgart 2004.

Mainberger, Christof/Fritz, Thomas/Hagel, Frank von: Werkstattbericht: BAM. Ein gemeinsames Internetportal für Bibliotheken, Archive und Museen, in: Maier/Fricke (Hgg.), Kulturgut aus Archiven, 111–126.

Menne-Haritz, Angelika: Schlüsselbegriffe der Archivterminologie. Lehrmaterialien für das Fach Archivwissenschaft (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 20), Marburg 1992.

Menne-Haritz, Angelika (Hg.): Archivische Erschließung. Methodische Aspekte einer Fachkompetenz. Beiträge des 3. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 30), Marburg 1999.

Menne-Haritz, Angelika: Das Online-Findbuch – Archivische Erschließung mit Internettechnologie, in: ebd., 109–121.

Menne-Haritz, Angelika (Hg.): Online-Findbücher, Suchmaschinen und Portale. Beiträge des 6. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 35), Marburg 2002.

Menne-Haritz, Angelika: Internet und Archive – Die Wiederentdeckung der Strukturen, in: ebd., 9–17.

Müller, Peter: Schnell zum Ziel. Erschließungspraxis und Benutzererwartungen im Internetzeitalter, in: Bischoff (Hg.), Benutzerfreundlich, 37–63.

National Archives of the United Kingdom (Hg.), Research Guides: German Foreign Ministry, 1920–1945, URL: <http://www.nationalarchives.gov.uk/catalogue/RdLeaflet.asp?sLeafletID=355&j=1>.

New York State Archives (Hg.), Technical Information Report on User Studies, New York 2001 (Ms. in der Bibliothek der Archivschule Marburg).

Papritz, Johannes: Archivwissenschaft, 4 Bde., 2. durchges. Auflage, Marburg 1983.

Pugh, Mary Jo: Providing reference services for archives and manuscripts, 2. Auflage, Chicago 2005.

Reininghaus, Wilfried: Archivisches Erschließen in der Wissensgesellschaft, in: Bischoff (Hg.), Benutzerfreundlich, 17–36.

Reininghaus, Wilfried: DFG-Vorstudie Retrokonversion archivischer Findmittel. Projektbericht, Düsseldorf 2006, URL: <http://www.archive.nrw.de/LandesarchivNRW/BilderKartenLogosDateien//RetrokonversionProjektbericht2006.pdf>.

Rügge, Nicolas: Archivkurse online. Nützliche Internetangebote im Überblick, in: ArchivNachrichten Niedersachsen 9 (2005), 140–142.

Sexton, Anna u.a.: Understanding Users: a prerequisite for developing new technologies, in: Journal of the Society of Archivists 25 (2004), 33–49.

Thaller, Manfred: In welche Richtung sollten sich die augenblicklichen Bemühungen in Deutschland weiterentwickeln?, Vortrag auf der BAM-Portal-Konferenz: Quo vadis Digitalisierung?, Mannheim, 28. / 29. Juni 2007, als vorläufige Fassung abrufbar unter der URL: http://titan.bsz-bw.de/cms/museen/bam/aktuelles/BAM_THALLER_07-06-29.pdf.

Trugenberger, Volker: Provenienz und Pertinenz. Von der Antithese zur Synthese durch neue Möglichkeiten des Zugriffs auf Archivgut im Zeitalter der EDV, in: Vom Findbuch zum Internet, 53–59.

Uhde, Karsten: Archive im Internet, in: Der Archivar 49 (1996), Sp. 205–215.

Uhde, Karsten: Benutzerführung im Internet, in: ArchivNachrichten Niedersachsen 11 (2007), 79–86 [im Druck].

Unger, Stefanie (Hg.): Archive und ihre Nutzer – Archive als moderne Dienstleister. Beiträge des 8. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 39), Marburg 2004.

Unger, Stefanie (Hg.): Archivarbeit zwischen Theorie und Praxis. Ausgewählte Transferarbeiten des 35. und 36. Wissenschaftlichen Kurses der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 41), Marburg 2004.

Vom Findbuch zum Internet. Erschließung von Archivgut vor neuen Herausforderungen. Referate des 68. Deutschen Archivtags, 23.–26. September 1997 in Ulm, Siegburg 1998.

Wartenberg, Roxane: Benutzer fragen – Findmittel antworten. Die Präsentation archivischer Findmittel im Internet. Transferarbeit an der Archivschule Marburg, Marburg 2007, Ms.

Web analytics, in: Wikipedia. The Free Encyclopedia, URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Web_analytics.

Weber, Hartmut: Der willkommene Benutzer. Förderung des Zugangs zu Archivgut als professionelle Zielvorstellung, in: Der Archivar 54 (2001), 291-296.

Weber, Hartmut: Die Rolle der Archive in Electronic-Government-Konzepten, in: Maier/Fricke (Hgg.), Kulturgut aus Archiven, 17–23.

Yakel, Elisabeth: Listening to users, in: Archival Issues 26 (2002), 111–123.

Verzeichnis der Internetadressen (soweit nicht im Literaturverzeichnis)

Alle Internetadressen wurden letztmalig am 25. 03. 2008 überprüft.

<http://de.wikipedia.org>

<http://images.google.de>

<http://pcas23.archivschule.uni-marburg.de/projekte/forschen/Index.html>

<http://suche.t-online.de>

<http://www.adfontes.unizh.ch>.

<http://www.archive.nrw.de>

<http://www.bam-portal.de>

<http://www.bundesarchiv.de>

<http://www.google.com/analytics>

<http://www.google.de>

<http://www.historicum.net/lehren-lernen/archiveinfuehrung/einleitung/>

http://www.la-bw.de/hstas/virtuelle_fuehrung/index.htm

<http://www.landesarchiv-berlin.de/lab-neu/start.html>.

<http://www.landesarchiv-bw.de>

http://www.landesarchiv-bw.de/sixcms/detail.php?template=hp_artikel&id=4445

<http://www.nationalarchives.gov.uk>

<http://www.nationalarchives.gov.uk/catalogue>

<http://www.nationalarchives.gov.uk/catalogue/researchguidesindex.asp>.

<http://www.nationalarchives.gov.uk/search>

<http://www.staluzern.ch/af/verweise.html>

<http://startext.net-build.de:8800/barch2/MidosaseARCH/Bestaendeuebersicht/index.htm>

<http://startext.net-build.de:8800/barch2/MidosaseARCH/Hilfe.htm>

<http://www2.landesarchiv-bw.de>

<http://www2.landesarchiv-bw.de/ofs21/olb/hilfe.php>

<http://www2.landesarchiv-bw.de/ofs21/olf/ergebnis.php>

Abkürzungen

GLA	Generallandesarchiv
HStA	Hauptstaatsarchiv
IP	Internet Protocol
IT	Informationstechnologie
LA BW	Landesarchiv Baden-Württemberg
OPAC	Online Public Access Catalogue
PC	Personalcomputer
RSWK	Regensburger Schlagwortkatalog
StA	Staatsarchiv
SWD	Schlagwortnormdatei der Deutschen Nationalbibliothek