



kumentieren schließlich das weitverzweigte Beziehungs- und Kommunikationsnetz Hinkeldeys vornehmlich in den aufgezeigten Räumen seiner beruflichen und persönlichen Aktivitäten. Außerdem bietet

der Bestand auch eine Menge an privaten Rechnungen und Rechnungsbeilagen, die für Wirtschafts- und Sozialhistoriker von Interesse sein dürften ■ *Furtwängler*

## Was halten die Nutzer vom Archivverbund Main-Tauber?

### Ergebnisse einer Nutzerbefragung im Staatsarchiv Wertheim

Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer zu erfragen, aber auch ganz konkret einmal die Qualität der Serviceleistungen des Archivs im Bereich der Nutzung zu evaluieren, war das Ziel einer Befragung, die im Staatsarchiv Wertheim im letzten Jahr durchgeführt wurde. Durch diese Umfrage sollte nicht zuletzt erkundet werden, in welchen Bereichen die Leistungen des Archivs noch nutzerfreundlicher gestaltet werden können.

An der anonymen Befragung, die von Juni bis einschließlich November durchgeführt wurde, nahmen insgesamt 33 Nutzer teil; dies entspricht rund 20–25 Prozent der Erstnutzer eines Jahrs. Die Reaktion der Befragten auf die Umfrage war insgesamt recht positiv; viele äußerten sich bereits bei Abgabe des Fragebogens spontan zur Leistung des Archivs oder machten Verbesserungsvorschläge. Die Zusammensetzung der Befragten entsprach in etwa der tatsächlichen Struktur der Nutzer des Archivverbunds, so daß die Ergebnisse als einigermaßen repräsentativ gelten können. Bei gut der Hälfte der Befragten handelte es sich um Personen, die wegen heimatgeschichtlicher Forschungen ins Archiv gekommen waren, gut ein Viertel waren Familienforscher und knapp 20 Prozent führten wissenschaftliche Forschungen ins Archiv. Auch die Aufteilung der hauptsächlichsten Interessensgebiete der Befragten deckte sich in etwa mit der tatsächlichen Nachfrage im Lesesaal. So führten fast zwei Drittel die im Archivverbund verwahrten Stadt- und Gemeindearchive in den Lesesaal, ein gutes Drittel die Fürstlich Löwensteinischen Archive; jeweils knapp ein Viertel interessierte sich für die Buch- und Zeitungsbestände der Dienstbibliothek.

Recht bemerkenswerte Aufschlüsse erbrachten die Antworten auf die vorab gestellte Frage, wie die Nutzer auf das Archiv aufmerksam geworden sind. Obwohl eine deutliche Mehrheit, wie zu erwarten war, angab, über Erwähnungen in der Literatur (34 Prozent) oder über Informationen eines anderen Archivs (21 Prozent) auf die Bestände des Archivverbunds hingewiesen worden zu sein, war immerhin ein Viertel der Nutzer durch Be-

kannte und gut 15 Prozent über Presseveröffentlichungen auf den Archivverbund aufmerksam gemacht worden. Vor allem eine Reihe von Nutzern aus der Region scheint also über die Berichterstattung in den lokalen Medien zu einem Archivbesuch animiert worden zu sein. Dieser Befund unterstreicht die Bedeutung, die eine gezielte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zumindest bei einem Archiv im ländlichen Raum gerade auch für die Entwicklung der Nutzerzahlen hat.

Die Frage nach der Qualität bestimmter Serviceleistungen, die von den Nutzern auf einer fünfstufigen Skala bewertet werden konnten, erbrachte erfreulicherweise fast in allen Bereichen positive Ergebnisse. Im Gesamtdurchschnitt lag die Bewertung bei 1,3 und damit über den Werten, die andere Verwaltungszweige bei vergleichbaren Befragungen erhalten haben. Nahezu einhellig gelobt wurde nicht nur die Qualität der schriftlichen oder telefonischen Auskünfte (1,16) und die Beratung im Lesesaal (1,12), sondern auch die Qualität der Elektrokopien (1,25) und der in der Fotowerkstatt des Hauptstaatsarchivs Stuttgart gefertigten Reproduktionen (1,0). Keine Beanstandungen gab es auch hinsichtlich der Wartezeiten bei Recherchen des Archivs (1,0) und der Modalitäten der Archivalienaushebung (1,03). Ebenso als völlig unproblematisch empfanden die Befragten – überraschenderweise – die Zeitspanne zwischen Auftragserteilung und Erledigung bei Fotoaufträgen, obwohl die Aufnahmen in der Fotowerkstatt des Hauptstaatsarchivs Stuttgart angefertigt werden müssen und mangels Transportmöglichkeiten zuweilen eine geraume Zeit verstreicht, ehe die Archivalien dorthin verbracht werden können (1,0).

Weniger positiv wurden neben der Handhabbarkeit des Filmlesegeräts und der Qualität der damit gefertigten Reader-Printer-Kopien insbesondere die Qualität der Findmittel und die Öffnungszeiten des Lesesaals beurteilt. Besser lesbare und übersichtlicher gestaltete Findmittel sowie eine Ausdehnung der Öffnungszeiten auf den späteren Nachmittag oder Abend wünschten sich vor allem Wissenschaftler und Heimatforscher, also Personengrup-

pen, die das Archiv in der Regel länger in Anspruch nehmen müssen und auch vielfältigere Archivaliengattungen nutzen, als dies etwa bei den Familienforschern der Fall ist, die sich mit den Öffnungszeiten des Lesesaals und den Findmitteln insgesamt durchaus zufrieden zeigten. So hielten immerhin zwei Drittel der befragten wissenschaftlichen Nutzer und etwa die Hälfte der Heimatforscher die Öffnungszeiten für verbesserungswürdig. Wissenschaftler und Heimatkundler waren es auch, die sich in der Mehrzahl für einen Ausbau der Möglichkeiten zur Online-Recherche im Lesesaal, aber auch über das Internet aussprachen.

Das Archiv wird sich bemühen, den in der Nutzerbefragung zum Ausdruck gekommenen Wünschen, soweit möglich, entgegen zu kommen. Um die Benutzbarkeit der Findmittel zu verbessern, soll die bereits seit einigen Jahren betriebene EDV-Eingabe älterer handgeschriebener Findbücher verstärkt vorangetrieben werden, damit den Nutzern möglichst rasch zu allen Beständen maschinenschriftliche Repertorien oder recherchierfähige Textdateien am Lesesaal-PC zur Verfügung gestellt werden können. Die erst im Verlauf der Nutzerbefragung fertiggestellte Beständeübersicht, die seit kurzem – zunächst noch als Textdatei – auch über das Internet abgerufen werden kann, trägt sicherlich ebenfalls zur Übersichtlichkeit der Bestandsstruktur bei.

Bei den Öffnungszeiten wird das Archiv den Wünschen der Nutzer durch eine Flexibilisierung der Lesesaalschließung am Nachmittag entgegenzukommen versuchen. Nach Vereinbarung oder auf Voranmeldung können künftig auch über 16.30 Uhr hinaus Archivalien im Lesesaal eingesehen werden. Das Staatsarchiv glaubt, mit einer solchen flexiblen Regelung, die zunächst probeweise eingeführt wird, den Wünschen der Nutzer eher gerecht zu werden als mit einem Dienstleistungsabend oder einer pauschalen Verlängerung der Öffnungszeiten. Immerhin ergab eine während der Befragung durchgeführte statistische Erhebung, daß der Lesesaal in mehr als der Hälfte der Öffnungstage in der Stunde vor der Schließung gar nicht in Anspruch genommen wurde. Sollte das Angebot auf regen Zuspruch stoßen, kann zu einem späteren Zeitpunkt immer noch über eine generelle Änderung der Öffnungszeiten entschieden werden ■ *Müller*

*Diese Ausgabe ist auf Papier gedruckt, das aus chlorfrei gebleichtem Abfallholz-Zellstoff umweltschonend hergestellt wurde.*