

# Nutzerstudie 2016 des Hessischen Landesarchivs

## Erste Ergebnisse

Das Hessische Landesarchiv macht einzigartige Zeugnisse der Geschichte in seinen Lesesälen und über das Internet zugänglich und unterstützt Forschende und die interessierte Öffentlichkeit darin, sie zu nutzen. Ziel des Landesarchivs ist, diese Angebote im Dialog mit den Nutzern zu verbessern und zukunftsorientiert weiterzuentwickeln. Aus diesem Grund befragte das Landesarchiv im Mai und Juni 2016 aktive Archivnutzerinnen und -nutzer sowie Personen, die das Serviceangebot bisher nur indirekt oder noch gar nicht in Anspruch genommen hatten. Unterstützt wurde das Landesarchiv bei der Planung und Durchführung dieser Befragung durch die Hochschule der Medien Stuttgart.

### Teilnehmerkreis

An der Befragung nahmen insgesamt 1.395 Nutzerinnen und Nutzer der Staatsarchive in Darmstadt, Marburg und Wiesbaden sowie weitere Wissenschaftler, Studierende und Mitglieder hessischer Vereine teil, die aufgrund ihrer orts-, landes- oder familienkundlichen Interessen einen inhaltlichen Bezug zu den Angeboten des Landesarchivs haben.

Rund  $\frac{3}{4}$  der Teilnehmer kamen aus Hessen,  $\frac{1}{4}$  aus dem übrigen Bundesgebiet und 2% der Befragten aus dem inner- und außereuropäischen Ausland. Für einen erheblichen Teil der Befragten spielt räumliche Entfernung zu den Staatsarchiven eine wichtige Rolle: Einerseits erwarten Nutzer der Staatsarchive einen möglichst einfachen Zugang zu Archivalien einschließlich kompetenter Beratung und Betreuung vor Ort. Andererseits kommt dem Internet-Auftritt und den Online-Dienstleistungen des Landesarchivs eine zentrale Rolle dabei zu, die räumliche Distanz zu überbrücken und die Nutzung der Archivalien so weit wie möglich zu vereinfachen und zu flexibilisieren.

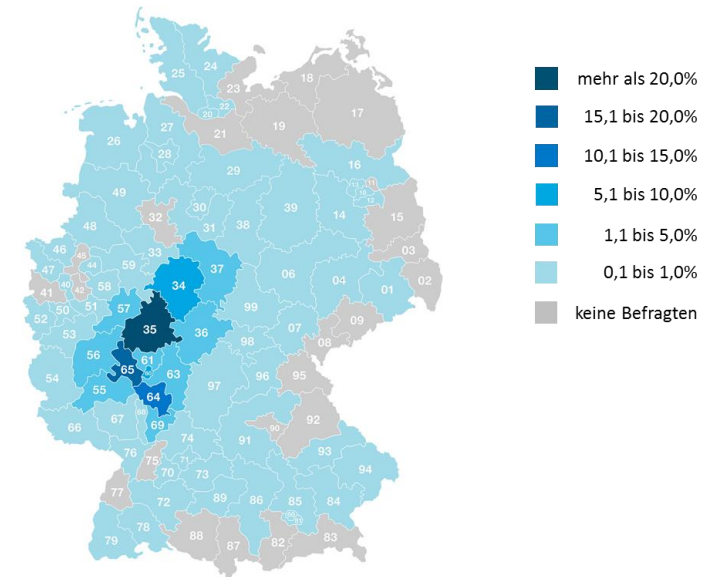


Abb. 1: Geographische Verteilung der Befragten nach PLZ-Gebiet

## Zufriedenheit

Unter den 16 bewerteten Service-Aspekten wurden die Freundlichkeit und Beratungskompetenz des Personals, die Öffnungszeiten und die rasche Bereitstellung der Archivalien in den Lesesälen besonders positiv beurteilt.

Viele detaillierte Rückmeldungen gaben die Befragten zum Internetauftritt und zur Benutzerfreundlichkeit der neuen Recherchedatenbank Arcinsys. Ferner wurden die teils geringe Aussagekraft der Erschließungsinformationen und die relativ hohe Gebühr für Reproduktionen bemängelt. Schwachpunkt im Leistungsangebot des Landesarchivs ist in den Augen der Befragten die bisher noch sehr geringe Anzahl im Internet verfügbarer Digitalisate.

In ihren Kommentaren regten die Befragten weitere Verbesserungen an: So wurde gebeten, Kopien bzw. Fotos von Archivalien auch selbst erstellen zu dürfen. Viele Befragte wünschen ferner eine Ausweitung des Veranstaltungsangebots: Die Spanne der Vorschläge reicht von Einführungen in die Nutzung über Schulungen in der Auswertung von Archivalien bis zu Vorträgen und Ausstellungen zu interessanten historischen Themen.

In der Gesamtbewertung wird das Landesarchiv von den Befragten sehr hoch geschätzt: Mehr als 90% sind insgesamt „durchweg“ oder „überwiegend“ zufrieden.

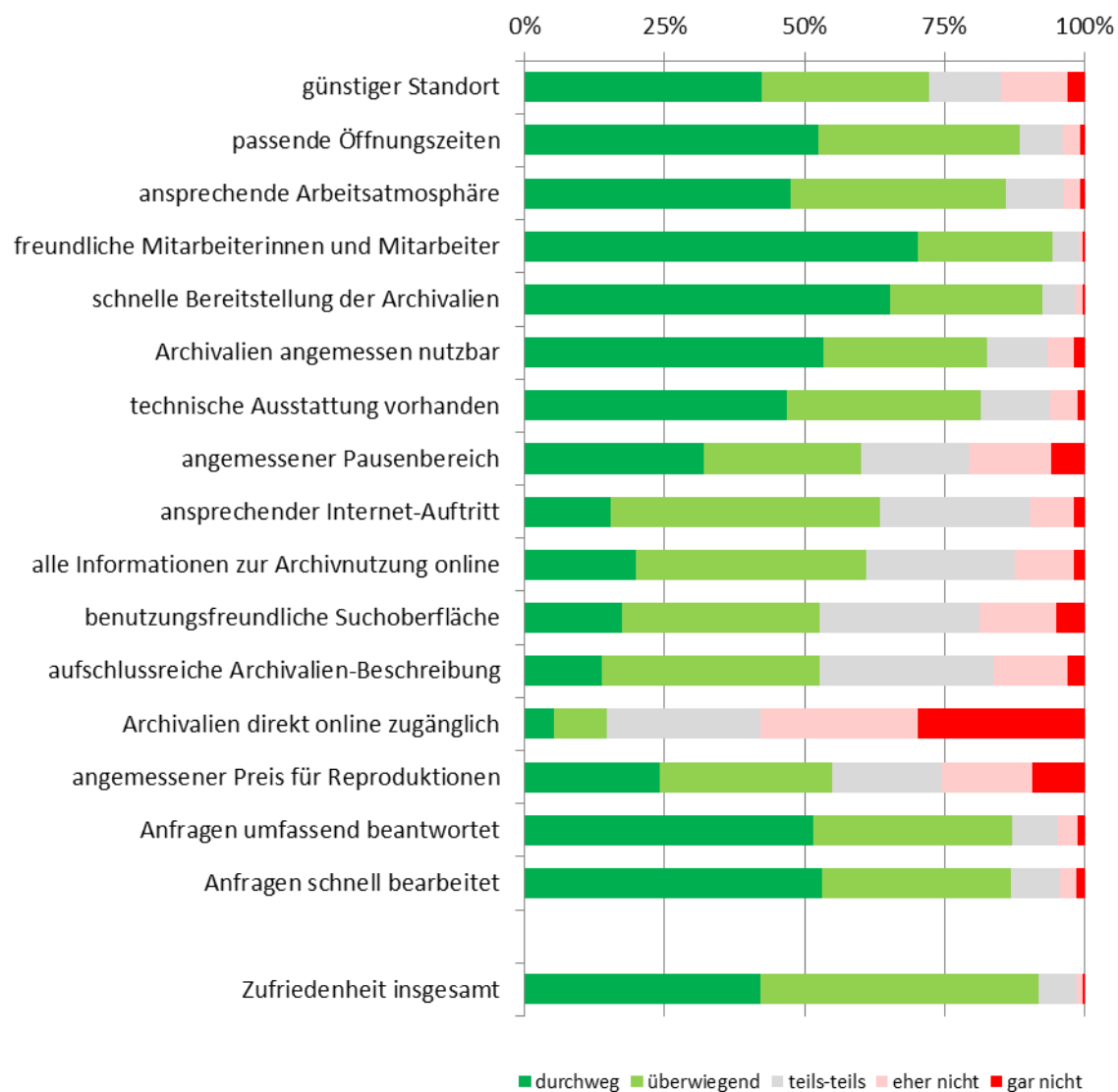


Abb. 2: Zufriedenheit der Befragten mit Service-Aspekten

## Weitere Schritte

Das Hessische Landesarchiv wird die Detailergebnisse und die geäußerten Anregungen in den nächsten Wochen eingehend auswerten. Unser Ziel ist, dass wir Ihren Erwartungen an nutzerorientierte Dienstleistungen zukünftig noch besser gerecht werden. Zwei zeitnah umsetzbare Projekte wurden umgehend angestoßen: So wird in allen Staatsarchiven spätestens bis Jahresende ein kostenfreier kabelloser Internetzugang (WLAN) eingerichtet, so dass Sie bei der Arbeit in den Häusern zukünftig einen leistungsfähigen Internetzugang nutzen können. Ferner wird in absehbarer Zeit die Kommunikation zwischen Nutzerinnen und Nutzern und den Staatsarchiven durch die Einrichtung eines zentralen Erstkontakts erleichtert. Die Digitalisierung des Archivguts wird verstärkt vorangetrieben, was jedoch wegen der großen Mengen von Archivgut möglicherweise erst mittelfristig Breitenwirkung erzielen wird.

Die aufschlussreichen Ergebnisse und die vielen in den Fragebögen übermittelten Kommentare und Anregungen sind Ausdruck aktiver Teilnahme an der weiteren Entwicklung der hessischen Staatsarchive. Der Leiter des Hessischen Landesarchivs dankt daher allen Personen, die sich an der Studie beteiligt haben, sowie den Vereinen, Kommissionen und anderen Institutionen, deren tatkräftige Unterstützung maßgeblich zu der großen Resonanz der Befragung beigetragen hat.

Über alle Maßnahmen zur Verbesserung der Archivnutzung wird Sie das Hessische Landesarchiv in den kommenden Monaten über seinen E-Mail-Newsletter und die Internetseite informieren. Das Landesarchiv lädt seine Nutzerinnen und Nutzer und die interessierte Öffentlichkeit ein, den begonnenen Entwicklungsprozess weiter mitzugestalten, und steht Ihnen darüber hinaus für Fragen und Anregungen jederzeit und gerne zur Verfügung.

### Autoren:

Dr. Christian Reinhardt  
Hessisches Landesarchiv  
E-Mail [Christian.Reinhardt@stama.hessen.de](mailto:Christian.Reinhardt@stama.hessen.de)  
Tel.: 06421/92 50 169

Prof. Sebastian Mundt  
Hochschule der Medien Stuttgart  
E-Mail [mundt@hdm-stuttgart.de](mailto:mundt@hdm-stuttgart.de)  
Tel.: 0711/8923-3263