

## **E-Papers der Archivschule Marburg**

Hochschule für Archivwissenschaft

Nr. 9

**Sebastian Tripp**

**Chats – Foren – FAQs**

**Überlegungen zur Online-Nutzung im Hessischen  
Landesarchiv**

Transferarbeit des 50. wissenschaftlichen Lehrgangs  
an der Archivschule Marburg

Betreuer der Archivschule Marburg:  
Betreuer des Ausbildungsarchivs:

Dr. Karsten Uhde  
Dr. Christian Reinhardt

Marburg/Lahn 2019

HESSEN



Die Archivschule Marburg ist eine Einrichtung des Landes Hessen.

# Chats – Foren – FAQs: Überlegungen zur Online-Nutzung im Hessischen Landesarchiv

von Sebastian Tripp

## 1. Einleitung

Im gleichen Maße, wie Archive ihre Inhalte immer stärker in das Internet verlagern, verlagern sich auch die Benutzer<sup>1</sup> mehr und mehr in den digitalen Raum. Mit der Digitalisierung von Beständeübersichten und Findbüchern kommen Nutzer immer später in das Archiv, und mit der fortschreitenden Digitalisierung von Beständen wird die reale Präsenz im Lesesaal für den Nutzer immer weniger vonnöten sein. Schon jetzt sind in den drei hessischen Staatsarchiven mehr als 5 Millionen Verzeichnungseinheiten im Archivinformationssystem Arcinsys online recherchierbar.<sup>2</sup> Ende 2015 standen den Nutzern 8,4 Millionen Digitalisate im Internet zur Verfügung.<sup>3</sup> Für die Nutzer scheint diese Entwicklung ein großer Vorteil zu sein: Sie können sich im Vorfeld ihres Archivbesuches umfangreich über die Bestände informieren und auch schon einzelne Akten in den Lesesaal bestellen. Mit etwas Glück liegt die gewünschte Archivale bereits als Scan vor und kann bequem vom heimischen Schreibtisch eingesehen werden. Die Nutzer wünschen sich einen Ausbau dieser Möglichkeiten. In der Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs beziehen sich die beiden häufigsten Verbesserungsvorschläge auf eine Ausweitung des digitalen Angebots: eine Verbesserung des Online-Findmittels und eine weitergehende Digitalisierung und Online-Bereitstellung von Archivalien.<sup>4</sup>

Doch wie Karsten Uhde beim 86. Deutschen Archivtag 2016 in Koblenz feststellte, hat die Digitalisierung der archivischen Angebote auch ihre Tücken.<sup>5</sup> Gerade Nutzer, die zum ersten Mal mit dem Archiv in Berührung kommen, kennen oft nicht den – für den unbedarften Beobachter zuweilen merkwürdig anmutenden – Zuschnitt von Archivsprengeln und wissen nichts mit Begriffen wie „Provenienz“ und „Pertinenz“ anzufangen. Sie sind die ausgefeilten Suchalgorithmen von Google gewohnt; eventuell sind sie noch mit einem bibliothekarischen OPAC vertraut. Aber die Benutzung archivischer Findmittel ist für Archivneulinge oft ein schwer zu überwindendes Hindernis.<sup>6</sup>

Diese Probleme gelten freilich auch für die Nutzer, die vor Ort ins Archiv kommen. Doch diese erhalten hier früher oder später Beratung bei ihren Recherchen. Und tatsächlich zeigt die 2016 durchgeführte Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs: Die Nutzer vor Ort sind zu mehr als 90 Prozent durchweg oder überwiegend mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden.<sup>7</sup> Die hohe Qualität des bereits geleisteten Service zeigt sich auch in

<sup>1</sup> Hier und im Folgenden werden Substantive ohne geschlechtsspezifische Endungen als generische Form verwendet.

<sup>2</sup> Vgl. Hessisches Landesarchiv, Tätigkeitsbericht des Hessischen Landesarchivs 2015, Marburg 2016, 38.

<sup>3</sup> Vgl. ebd. 24.

<sup>4</sup> Christian Reinhardt und Sebastian Mundt: Die Nutzerstudie 2016 des Hessischen Landesarchivs. Ziele Vorgehen und Ergebnisse, in: Monika Storm (Red.), *Kompetent! – Archive in der Wissensgesellschaft. 86. Deutscher Archivtag in Koblenz*, hg. vom Verband deutscher Archivarinnen und Archivare (Tagungsdokumentation zum Deutschen Archivtag, Bd. 21), Fulda 2018, 221-231, 228.

<sup>5</sup> Karsten Uhde, Ist die schöne neue Benutzerwelt wirklich schön?, in: Storm, *Kompetent!* (wie Anm. 4), 183-195.

<sup>6</sup> Nicht von ungefähr sind Beratungen und Schulungen im Bereich Recherche und Nutzung von Archivgut auf Platz 4 der Verbesserungsvorschläge der Nutzerstudie. Reinhardt und Mundt, *Nutzerstudie* (wie Anm. 4), 238.

<sup>7</sup> Ebd. 226 f.

der sehr positiven Bewertung von Qualität und Schnelligkeit der Beantwortung von Anfragen.<sup>8</sup> Doch abgesehen von diesen Aspekten fällt die Zufriedenheit bei der „Nutzung von außerhalb“ hinter der „Nutzung vor Ort“ zurück. Ein Grund dafür kann die Frustration sein, die eintritt, wenn der Nutzer nicht findet, was er sucht – und zunächst auch niemanden sieht, den er fragen könnte: Kommt der Nutzer bei einer Recherche in Arcinsys nicht weiter, hat er es mitunter schwer, einen Ansprechpartner zu finden. Von der Ergebnisliste der Suche in Arcinsys aus kommt man nicht direkt auf eine Seite mit Kontaktdaten des zuständigen Archivs. Eventuell sucht der Nutzer unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder „Info“ nach Kontaktdaten. Damit landet seine Bitte um Hilfe dann aber beim Hauptstaatsarchiv in Wiesbaden, das in den meisten Fällen nicht zuständig ist. Es wird dem Nutzer also unnötig schwergemacht, die Hilfe zu finden, die er eventuell benötigt.

Vor diesem Problem steht nicht nur das Hessische Landesarchiv. Es stellt sich vielmehr allen Archiven, die ihre Findmittel und Bestände digitalisieren. Der niederländische Archivar Christian van der Ven bringt das Problem – und gleichermaßen die Lösung – prägnant auf den Punkt: „So in all efforts of digitizing everything, archivists are overlooking the one thing valued most by our users: themselves.“<sup>9</sup>

Die „Digitalisierung der Archive“ steht im Zentrum dieser Transferarbeit: Wie kann das archivarisches Know-how, das den Nutzern in den Lesesälen gerne und bereitwillig zur Beratung angeboten wird, auch im virtuellen Lesesaal zur Verfügung gestellt werden? In einem ersten Kapitel werden verschiedene Werkzeuge für die Beratung von Nutzern im Internet vorgestellt, die bereits von Archiven oder auch im bibliothekarischen Bereich eingesetzt und erprobt wurden. Im darauffolgenden Kapitel werden Überlegungen dazu angestellt, inwiefern diese Instrumente im Hessischen Landesarchiv zum Einsatz kommen könnten und was dabei zu beachten ist. Im letzten Kapitel schließlich werden die vorgestellten Beratungswerkzeuge auf ihr Verhältnis von Kosten und Nutzen untersucht und miteinander verglichen. Im Fazit werden schließlich Empfehlungen für die Einführung digitaler Beratungswerkzeuge gegeben.

## **2. Online-Beratung in Archiven: Ein Überblick**

Das Internet bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, um tatsächliche und potenzielle Archivnutzer zu erreichen und bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Manche dieser Mittel haben den Alltag im Archiv schon längst durchdrungen und sind so alltäglich, dass kaum noch wahrgenommen wird, dass sie ein Mittel der digitalen Beratung von Nutzern sein können. Andere Mittel sind noch sehr ungewohnt und fremd und werden bisher nur von wenigen Archiven genutzt, die in der Erprobung neuer Kommunikationsmittel eine Vorreiterrolle einnehmen. Im Folgenden sollen verschiedene Formen der Nutzerberatung über das Internet vorgestellt und Beispiele gezeigt werden, wie diese im Archivwesen genutzt werden können.

### **2.1. Nicht interaktive Online-Beratung**

Bei nicht interaktiver Online-Beratung werden nicht konkrete Fragen des Beratenen beantwortet. Vielmehr werden mögliche Fragen angenommen, die beantwortet werden, bevor sie tatsächlich gestellt werden. Dabei wird auf Erwartungen und Erfahrungen vertraut. Insofern handelt es sich hier im engeren Sinne eigentlich nicht um Beratung, bei der es vor allem um individuelle Fragen geht, sondern um Hilfsmittel für den Nutzer, um seine Fragen selbst zu beantworten. Da diese Hilfsmittel im Idealfall aber eine tatsächliche Beratung ersetzen können, werden sie im Folgenden wie Beratungsinstrumente behandelt.

<sup>8</sup> Ebd.

<sup>9</sup> Christian van der Ven, Getting Personal: Shifting from Traditional to Digital Services Without Losing Our Human (Inter)face, in: *arbido* 30/4, 2015, 31–32, 31.

### 2.1.1. Frequently Asked Questions (FAQs)

Die Einrichtung einer Seite, auf der häufig gestellte Fragen beantwortet werden, ist eine schnelle und einfache Art, um den Nutzern online Hilfe zukommen zu lassen. Idealerweise lässt sich hierdurch die Zahl der Fragen, die persönlich noch gestellt werden, reduzieren. Hierfür sollten die FAQs bei der Suche nach Hilfe und Kontaktmöglichkeiten schnell und leicht zu finden sein.

Bei der Konzeption einer FAQ-Seite sollten möglichst Fragen aufgenommen werden, die tatsächlich regelmäßig gestellt werden. Sie sollten eindeutig formuliert und beantwortet werden. Durch präzise Fragen und ebenso knappe und eindeutige Antworten wird die FAQ-Seite nicht überladen. Bei komplizierteren Anliegen kann mit Querverweisen auf andere Hilfsmittel oder Internetseiten gearbeitet werden. Die Zahl der Fragen, die in den FAQs behandelt werden, darf nicht zu groß sein.

Ein Nachteil des Beratungsmittels FAQ ist, dass es vergleichsweise statisch ist. Die FAQs gehen eben nicht auf Fragen ein, die tatsächlich akut gestellt werden, sondern behandeln Themenbereiche, die regelmäßig Fragen aufwerfen. Entsprechend sorgfältig sollten die FAQs konzipiert werden.

Zurzeit<sup>10</sup> bieten neben Hessen<sup>11</sup> vier staatliche Archivverwaltungen in Deutschland auf ihren Homepages FAQs an: das Staatsarchiv Hamburg,<sup>12</sup> das Sächsische Staatsarchiv,<sup>13</sup> das Niedersächsische Landesarchiv<sup>14</sup> und die Landesarchivverwaltung Nordrhein-Westfalen.<sup>15</sup> Hier werden zwischen sieben (Sachsen) und 16 (Hamburg) Fragen beantwortet. In keinem der vier Fälle sind die FAQs thematisch sortiert. Inhaltlich werden Fragen des Zugangs zu Archivgut,<sup>16</sup> zu Nutzungsmöglichkeiten,<sup>17</sup> zu den Kosten des Archivbesuchs<sup>18</sup> und zur Beratung<sup>19</sup> beantwortet. Während die Fragen auf der Seite des Hamburger Staatsarchivs und der Landesarchivverwaltung NRW recht konkret gestellt sind und die Antworten entsprechend knapp ausfallen können, werden im niedersächsischen Beispiel vergleichsweise allgemeine Fragen gestellt (z.B. „Wie finde ich die für mein Thema passenden Quellen im Archiv?“), denen eine ausführlichere Antwort folgt.

### 2.1.2. Tutorials

Tutorials eignen sich, um kompliziertere Fragen zu beantworten. In mehreren Schritten können den Nutzern auch kompliziertere Sachverhalte nähergebracht werden. Die Tutorials können als Video umgesetzt werden oder textbasiert sein. Die Herausforderung bei einem solchen Tutorial besteht unter anderem darin, es so zu gestalten, dass es den Nutzer anspricht und er dieses wirklich bis zum Schluss durchgeht. Es gilt, zwischen nötigem Umfang und gebotener Knappheit abzuwägen. Außerdem sollte aus dem gleichen Grund das Tutorial

<sup>10</sup> Die hier erhobenen Angaben beziehen sich auf März 2017.

<sup>11</sup> Siehe dazu unten, Kapitel 3.2.

<sup>12</sup> Staatsarchiv Hamburg, Frequently Asked Questions – Benutzung, in: <[www.hamburg.de](http://www.hamburg.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>13</sup> Sächsisches Staatsarchiv, Frequently Asked Questions (FAQ), in: <[www.archiv.sachsen.de](http://www.archiv.sachsen.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>14</sup> Niedersächsisches Landesarchiv, FAQ, in: <[nla.niedersachsen.de](http://nla.niedersachsen.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>15</sup> Landesarchiv NRW, Oft gefragt, in: Portal der Archive in NRW, <[www.archive.nrw.de](http://www.archive.nrw.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>16</sup> „Kann man einfach so ins Archiv kommen und Archivgut dort einsehen?“ Dieses Zitat stammt wie die folgenden Beispielzitate von der Landesarchivverwaltung NRW.

<sup>17</sup> „Kann ich Kopien mit Hilfe meiner privaten Digitalkamera machen?“, „Wie muss Archivgut in Veröffentlichungen zitieren?“

<sup>18</sup> „Wie viel kostet die Benutzung?“

<sup>19</sup> „Wie beraten die Archivarinnen und Archivare?“, „Helfen die Archivarinnen und Archivare auch beim Lesen von Texten?“

in einer professionellen Qualität erstellt werden. Insbesondere bei Videotutorials kann dies mit hohen Kosten verbunden sein.

Ein frühes archivistisches Internet-Tutorial hat 2001 der 35. Wissenschaftliche Kurs der Archivschule Marburg konzipiert und programmiert.<sup>20</sup> Hier werden textbasiert einige grundlegende Informationen über das deutsche Archivwesen und die Verzeichnung und Ordnung von Archivgut vermittelt. Ein weiteres Beispiel für ein textbasiertes Tutorial bietet das Landesarchiv Baden-Württemberg, das unter der Rubrik „Nutzung“ auf seiner Homepage Hinweise zur Nutzung des Archivs (und des Onlinefindmittels) sowie Informationen zu den Beständen der sechs Abteilungen des Landesarchivs bereithält.<sup>21</sup>

Auf der Homepage der britischen National Archives finden sich für erstmalige Archivnutzer in kurzen Kapiteln Informationen darüber, was Archive sind, was in den National Archives zu finden ist (und was nicht), was online verfügbar ist (und was nicht) und wie Archive genutzt werden können.<sup>22</sup> Ergänzt werden diese Beiträge durch kurze Videos, in denen innerhalb von einer bis fünf Minuten grundlegende Informationen vermittelt werden.<sup>23</sup>

Eine Sonderform des Videotutorials sind sogenannte „Webinare“: Seminare, die über das Internet gehalten werden. Nutzer können sich über das Internet für diese Seminare anmelden und bekommen die Inhalte als Video- und Audiodatei im Livestream zur Verfügung gestellt. Bei Webinaren werden Informationen in beide Richtungen übertragen. Teilnehmer können also mit dem Dozenten interagieren und beispielsweise Fragen stellen.<sup>24</sup> Das britische Nationalarchiv hat bereits mehrere solcher Web-Seminare angeboten und stellt die Aufzeichnungen dieser Veranstaltungen auf seiner Internetseite zur Verfügung.<sup>25</sup> Unter anderem werden hier auch Recherchestrategien und die Nutzung des Online-Findmittels vermittelt.

Im Landesarchiv NRW wurde 2015 im Rahmen einer Transferarbeit an der Archivschule Marburg der Einsatz eines Tutorialvideos geprüft.<sup>26</sup> Allerdings sollte dieses Video nicht online zur Beratung der Benutzer eingesetzt werden, sondern in bzw. vor den Lesesälen den Nutzern die Funktionsweise der Nutzermodule der NRW-eigenen Archivsoftware V.E.R.A. erklären. Der gewünschte Effekt, die Lesesaalaufsicht dadurch von Fragen nach der Funktionsweise der Software zu entlasten, blieb allerdings aus:

*Viele nahmen das als Dienst am Nutzer konzipierte Tutorial als Belästigung war. Anstatt sich im Problemfall noch einmal eine Demonstration der Videos am Lesesaalterminal anzusehen, griff die Mehrheit der Nutzer auf die direkte Ansprache der Lesesaalaufsicht zurück.<sup>27</sup>*

<sup>20</sup> 35. Wissenschaftlicher Kurs der Archivschule Marburg, *Forschen im Archiv – ein Kurzlehrgang*, in: <[internet.archivschule.uni-marburg.de](http://internet.archivschule.uni-marburg.de)>, [für die vollständige und durch Trennstriche unverfälschte URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>21</sup> Landesarchiv Baden-Württemberg, *Nutzung*, in: <[www.landearchiv-bw.de/web/46757](http://www.landearchiv-bw.de/web/46757)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].

<sup>22</sup> The National Archives, *Start here*, <[www.nationalarchives.gov.uk/help-with-your-research/start-here/](http://www.nationalarchives.gov.uk/help-with-your-research/start-here/)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].

<sup>23</sup> The National Archives UK, *Playlist: Video Guides*, in: *Youtube*, 2017, <[www.youtube.com](http://www.youtube.com)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>24</sup> Vgl. *Web-Seminar*, in: *Wikipedia*, 2016, <[de.wikipedia.org/wiki/Web-Seminar](http://de.wikipedia.org/wiki/Web-Seminar)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].

<sup>25</sup> Vgl. The National Archives, *Search for „webinar“*, in: *Archives Media Player*, <[media.nationalarchives.gov.uk](http://media.nationalarchives.gov.uk)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>26</sup> Vgl. Daniel Droste, *Digitaler Lesesaal – Digitale Nutzerberatung? Der Einsatz von Tutorialvideos, Transferarbeit Archivschule Marburg/Landesarchiv NRW 2015*.

<sup>27</sup> Ebd. 28.

### 2.1.3. Rechercheguides

Rechercheguides führen den Nutzer mit seinem thematischen Zugang zu den für ihn relevanten Beständen. Sie übersetzen gewissermaßen von der Pertinenz in die Provenienz. In der Transferarbeit von Dominik Motz wird dieses Hilfsmittel ausführlich vorgestellt und diskutiert,<sup>28</sup> weshalb hier auf eine nähere Darstellung verzichtet ist.

## 2.2. Interaktive Online-Beratung

Interaktive Online-Beratung bietet die Möglichkeit, individuell auf die Fragen des Nutzers einzugehen. Die Antwort kann asynchron, also zeitlich versetzt, oder synchron, also unmittelbar nach Fragestellung, gegeben werden.

### 2.2.1. E-Mails und Kontaktformulare

Die Kommunikation mit Nutzern per E-Mail ist in Archiven Alltag. Tagtäglich werden Nutzeranfragen per E-Mail gestellt und beantwortet. Die E-Mail wird dabei meist als Briefersatz verstanden. Die E-Mail-Beratung wird daher nicht unbedingt als Online-Beratung wahrgenommen. Doch wegen ihrer allgemeinen Verbreitung und Akzeptanz kommt ihr im digitalen Nutzerkontakt eine besondere Bedeutung zu.

Kontaktformulare auf der Homepage funktionieren ähnlich wie E-Mails und werden in der Regel in ein E-Mail-Postfach weitergeleitet. Antworten werden ebenfalls per E-Mail gegeben. Hierfür muss im Kontaktformular die E-Mail-Adresse angegeben werden. Ein Vorteil von Kontaktformularen gegenüber der E-Mail ist, dass der Nutzer auf der Seite bleiben kann und nicht in ein E-Mail-Programm oder auf eine andere Webseite wechseln muss. Ein Kontaktformular bietet außerdem die Möglichkeit, durch das Angebot unterschiedlicher Betreffe in einem „Drop-down-Menü“ die Nachrichten vorzusortieren und so schneller zu bearbeiten.<sup>29</sup> Zudem bieten Kontaktformulare einen höheren Spam-Schutz als eingebundene E-Mail-Adressen. Schließlich bieten sie die Möglichkeit, Felder vorzugeben, die für die weitere Bearbeitung zwingend notwendig sind.

So verlangen beispielsweise die Landesarchivverwaltung NRW sowie das Niedersächsische Landesarchiv neben der E-Mail-Adresse auch zwingend die postalische Adresse.<sup>30</sup> Das Geheime Staatsarchiv Preußischer Kulturbesitz verfügt über zwei unterschiedliche Kontaktformulare für allgemeine Anfragen und die Vorbestellung von Archivalien.<sup>31</sup>

Welche Bedeutung Kontaktformulare für die Nutzerkommunikation haben können, zeigt das Archiv des französischen Départements Hautes-Alpes (*Archives départementales des Hautes-Alpes*). 2014 wurde hier beschlossen, den Schwerpunkt der Kommunikation von der Präsenzberatung im Lesesaal hin zur Online-Beratung zu verschieben.<sup>32</sup> Nach dem Relaunch der Homepage Ende 2014 nahm der Online-Nutzerkontakt stark zu: Von 2014 bis 2016 hatten sich die Anfragen verdoppelt. Während 2015 noch die meisten Anfragen per E-Mail ge-

<sup>28</sup> Vgl. den Beitrag von Dominik Motz, Pertinenz durch die Hintertür? Online-Rechercheguides als Instrumente der Nutzerberatung, Transferarbeit des 50. Wissenschaftlichen Lehrgangs an der Archivschule Marburg 2017 (E-Papers der Archivschule Marburg Nr. 5), Marburg 2019.

<sup>29</sup> Vgl. beispielsweise The National Archives USA, Contact the National Archives, in: *National Archives*, 2016, <[www.archives.gov](http://www.archives.gov)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].

<sup>30</sup> Vgl. Niedersächsisches Landesarchiv, Kontakt, in: <[nla.niedersachsen.de](http://nla.niedersachsen.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis]; Landesarchiv NRW, Kontaktformular, in: *Portal der Archive in NRW*, <[www.archive.nrw.de](http://www.archive.nrw.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>31</sup> Geheimes Staatsarchiv Preußischer Kulturbesitz, Anfrage und Bestellung, in: <[www.gsta.spk-berlin.de](http://www.gsta.spk-berlin.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>32</sup> Vgl. Gaël Chenard, Les lecteurs qu'on mérite, in: *Comma* 2014/1-2, 2015, 195–204.

stellt wurden, war 2016 das Kontaktformular der meistgenutzte Kommunikationsweg.<sup>33</sup> Der ebenfalls angebotene Video-Chat spielt nur eine stark untergeordnete Rolle.<sup>34</sup>

### 2.2.2. Foren

Joachim Kemper hat in seinem Aufsatz im ARCHIVAR 3/2016 „Aspekte einer virtuellen Nutzerberatung im Web 2.0“ vorgestellt.<sup>35</sup> Dabei geht er vor allem auf Soziale Medien wie Facebook, Twitter und Blogs ein. Es ist jedoch fraglich, ob man die Beantwortung von Fragen, die als Reaktion auf einen Eintrag in einem Blog oder bei Facebook gestellt werden, als Nutzerberatung im eigentlichen Sinne verstehen kann. Der Impuls zur Kommunikation ging hier vom Archiv aus. So weist auch Kemper darauf hin, dass über die Blogs kaum konkrete Anfragen gestellt wurden und dass die über Twitter oder Facebook gestellten Anfragen nur zu einem kleinen Teil die Nutzung im (virtuellen) Lesesaal betrafen.<sup>36</sup> Ein anderes, recht früh entwickeltes Mittel des Web 2.0 wird hingegen durchaus für die Beratung von Nutzern verwendet: das Internetforum.

Internetforen sind themenbezogene Online-Plattformen, in denen Austausch und Diskussionen stattfinden können. Meistens ist eine Anmeldung im Forum notwendig, um aktiv an diesen teilnehmen zu können. Dazu muss eine E-Mail-Adresse angegeben und ein Nutzernamen („Nickname“) gewählt werden. Das Lesen der Beiträge ist oft auch ohne Anmeldung möglich. Innerhalb des Forums werden Beiträge und Antworten auf diese Beiträge als Themenstränge („Threads“) dargestellt.<sup>37</sup>

In den USA wurde im Januar 2016 das Pilotprojekt „History Hub“ gestartet, eine Plattform, auf der sich Nutzer und Mitarbeiter der *National Archives and Records Administration (NARA)* austauschen können.<sup>38</sup> Die für „History Hub“ genutzte Software ist sehr umfangreich und bietet neben einem Forum auch Blogs und Themenseiten.<sup>39</sup> Man kann nicht nur Themenfeldern oder bestimmten Beiträgen folgen, sondern auch anderen Teilnehmern. Mitarbeiter der NARA sind als solche gekennzeichnet, so dass Nutzern deutlich wird, ob eine Frage von einem Archivar oder einem anderen Nutzer beantwortet wurde.

Eine Anfrage vom 16.1.2017 an die National Archives bezüglich der Nutzerzahlen und des Nutzerverhaltens von „History Hub“ blieb leider unbeantwortet. Es stellt sich aber schnell der Eindruck ein, dass es nur selten zu Diskussionen kommt und dass ein Austausch zwischen den Forumsnutzern (die nicht bei der NARA beschäftigt sind) eher selten vorkommt. In den meisten Fällen stellt ein Nutzer eine Frage, die dann von einem Archivmitarbeiter beantwortet wird. Seit Anfang 2017 wird die Seite nicht mehr als Unterseite des *National Archives* unter [historyhub.archives.org](http://historyhub.archives.org) gehostet, sondern ist unter [historyhub.history.gov](http://historyhub.history.gov) zu finden. Der Umzug soll deutlich machen, dass auch Nutzer und Mitarbeiter anderer Institutionen, wie der *Library of the Congress* oder des *Smithsonian Museum*, angesprochen werden sollen.<sup>40</sup>

<sup>33</sup> E-Mail von Edwige Febvre (Archives Départementales des Hautes-Alpes) an den Verfasser vom 16.2.2017.

<sup>34</sup> Siehe hierzu unten, Kapitel 2.2.3.

<sup>35</sup> Vgl. Joachim Kemper, „Anfragen“ über soziale Medien, Blogposts, Chats, Twitter & Co.? Aspekte einer Virtuellen Nutzerberatung im Web 2.0, in: *Archivar* 69/3, 2016, 224–227.

<sup>36</sup> Vgl. ebd. 226. Zu den von Kemper ebenfalls erwähnten Chats siehe unten, Kapitel 2.2.3.

<sup>37</sup> Vgl. Internetforum, in: *Wikipedia* 2017, [de.wikipedia.org](http://de.wikipedia.org) [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis]; Anna Neumaier, religion@home? Religionsbezogene Online-Plattformen und ihre Nutzung. Eine Untersuchung zu neuen Formen gegenwärtiger Religiosität (Religion in der Gesellschaft, 39), Würzburg 2016, 183 ff.

<sup>38</sup> David Ferriero, Launch and Learn: Our New History Hub Pilot Project, in: *AOTUS-Blog*, 2016, [aotus.blogs.archives.gov](http://aotus.blogs.archives.gov), [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>39</sup> Vgl. Kelly Osborn, What is the History Hub?, in: *History Hub*, [historyhub.history.gov/docs/DOC-1012](http://historyhub.history.gov/docs/DOC-1012), [letzter Zugriff am 20.2.2017].

Schon seit längerer Zeit bietet das *Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC)* seinen Nutzern ein Internet-Forum an – der erste Beitrag ist vom 11. November 2007.<sup>41</sup> Die Teilnahme am Forum ist rege. Monatlich werden etwa 1.000 Beiträge veröffentlicht.<sup>42</sup> Anders als bei „History Hub“ sind im Forum des BHIC die Threats nicht thematisch gegliedert. Sie stehen stattdessen nach der Aktualität des letzten Beitrags sortiert. In den meisten Themensträngen geht es um genealogische Fragen.<sup>43</sup>

Beiträge von Mitarbeitern sind als solche zu erkennen. Es fällt aber auf, dass die Mitarbeiter nur selten in die Diskussionen eingreifen. In den 20 Themensträngen, die am 21. Februar 2017 auf der ersten Seite des Forums zu sehen waren und die mehr als 300 Beiträge enthielten, waren lediglich zwei von Mitarbeitern des BHIC veröffentlicht worden. In erster Linie überwachen die Archivare das Forum. Nur in Ausnahmefällen tragen sie selbst aktiv etwas bei.<sup>44</sup>

Christian van der Ven, einer der Vorreiter der Nutzung sozialer Medien im niederländischen Archivwesen und im BHIC für die Web-2.0-Anwendungen verantwortlich,<sup>45</sup> betont in einem Artikel in *arbido* nicht nur den großen Nutzen, den das Forum bei der Beratung von Nutzern hat. Vielmehr bietet es auch einen Platz des allgemeinen Austauschs und der Vergemeinschaftung,<sup>46</sup> gleichsam einer Kaffeetunde:

*The community feels 'at home' in the forum, much like researchers feel at home in our reading rooms. Its personal nature, human-to-human interaction, has made the forum one of the biggest traffic attractions of BHIC website. [...] forums add mutual research assistance ... and a virtual coffee-table too!*<sup>47</sup>

### 2.2.3. (Video-)Chats und Co-Browsing

Chats bieten die Möglichkeit der textbasierten synchronen Kommunikation über das Internet.<sup>48</sup> Durch sie kann über Distanzen hinweg dialogisch kommuniziert werden, ohne das Medium zu wechseln – etwa durch den Griff zum Telefon. Chats gehören wie E-Mails zu den frühen Mitteln der Online-Kommunikation. Bereits Ende der 1980er Jahre wurde der „Internet Relay Chat“ entwickelt.<sup>49</sup> Chats können browserbasiert oder über spezielle Programme geführt werden. Letztere werden vermehrt auch auf Smartphones verwendet und bieten hier eine Alternative zur SMS. Die Kommunikation kann dann sowohl synchron als auch asynchron stattfinden.

Chats können durch weitere Funktionen ergänzt sein. Video-Chats sind im eigentlichen Sinne keine Chats, da sie nicht textbasiert sind. Vielmehr werden hier Bild und Ton übertragen, so dass ein Gespräch zwischen den Teilnehmern stattfindet, die sich dabei auch sehen. Beim Co-Browsing hingegen sieht das Gegenüber seinen Gesprächspartner nicht. Stattdessen wird die Sicht auf den Bildschirm freigegeben, so dass die eine Seite der

<sup>40</sup> Pamela Wright, Re: Did HistoryHub recently switch from an archives.gov address to history.gov?, in: *History Hub*, <[historyhub.history.gov](http://historyhub.history.gov)> [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>41</sup> BHIC, Nieuwe website, <[www.bhic.nl/onderzoeken/forum/nieuwe-website](http://www.bhic.nl/onderzoeken/forum/nieuwe-website)>, [letzter Zugriff am 20.2.2017].

<sup>42</sup> Vgl. van der Ven, Getting Personal (vgl. Anm. 9), 31.

<sup>43</sup> Vgl. BHIC, Forum, <[www.bhic.nl/onderzoeken/forum](http://www.bhic.nl/onderzoeken/forum)>, [letzter Zugriff am 21.2.2017].

<sup>44</sup> Vgl. van der Ven, Getting Personal (vgl. Anm. 9), 32.

<sup>45</sup> Vgl. Christian van der Ven, Over mij, in: *De Digitale Archivaris*, <[www.digitalearchivaris.nl/p/over-mij.html](http://www.digitalearchivaris.nl/p/over-mij.html)>, [letzter Zugriff am 21.2.2017].

<sup>46</sup> Zur vergemeinschaftenden Wirkung von Online-Foren im allgemeinen vgl. Neumaier, religion@home (vgl. Anm. 37).

<sup>47</sup> Van der Ven, Getting Personal (vgl. Anm. 9), 32.

<sup>48</sup> Grundlegend zum Chat, wenn auch inzwischen veraltet: Jörn Glasenapp, Chat, in: Werner Faulstich (Hg.), *Grundwissen Medien* (UTB Medienwissenschaft, Literaturwissenschaft, 8169), München <sup>5</sup>2004, 148–156.

<sup>49</sup> Vgl. ebd. 148.

Kommunikation (in diesem Fall der Nutzer) sehen kann, was die andere Seite (hier der Archivar) auf seinem Computer macht. Die Kommunikation kann dabei sowohl text- als auch audiobasiert stattfinden.

Im Bibliotheksbereich wurden vor allem im angelsächsischen Raum schon in den 2000er Jahren Erfahrungen mit Chatberatung gemacht. Es fällt jedoch auf, dass hier die Chatangebote nach anfänglicher Begeisterung wieder beendet wurden.<sup>50</sup> In Deutschland boten ebenfalls schon vor mehr als zehn Jahren Bibliotheken Chats an.<sup>51</sup> Doch auch hier wurde dieser Service in vielen Fällen wieder eingestellt. Von zehn Bibliotheken, die Anfang 2005 textbasierte Chats angeboten haben und die damals im Rahmen einer Projektarbeit an der Hochschule der Medien Stuttgart untersucht wurden, bieten sieben diesen Service nicht mehr.<sup>52</sup> Darunter war auch die Verbundzentrale des Hessischen Bibliotheksinformationssystems (HeBIS), die anscheinend sogar zweimal einen Chat startete und wieder einstellte.<sup>53</sup>

Als Grund für das Einstellen des Chatangebots wurde sowohl von einer Bibliothekarin, die den HeBIS-Chat mitbetreut hatte,<sup>54</sup> als auch in der Literatur eine mangelnde Resonanz seitens der Nutzer genannt. Weitere Gründe für die Beendigung des Chat-Services sind Finanzierungsprobleme, zu wenig Personal, technische Probleme, eine Unvereinbarkeit mit der „Kultur der Institution“ sowie ein Wechsel der Chat-Software.<sup>55</sup>

Fraglich ist, inwiefern diese Erfahrungen aus dem Bibliotheksbereich auf das Archivwesen übertragbar sind. Wie in der Einleitung dieser Arbeit dargestellt wurde, ist der Beratungsbedarf für Archivnutzer als recht hoch einzustufen.

In den letzten Jahren ist in einigen Archiven ein Chat zur Beratung der Nutzer eingeführt worden – zum Teil auch als Video-Chat oder als Co-Browsing-Angebot. Vorreiter ist hier – wie schon beim Forum – das BHIC, das bereits seit 2010 einen Chat betreibt.<sup>56</sup> Für Christian van der Ven ist die Chat-Beratung das Online-Äquivalent zur Auskunftstheke.<sup>57</sup> 2015 führte das BHIC mehr als 2.000 Chatberatungen durch: Es wurde öfter über den Chat als per E-Mail beraten.<sup>58</sup> Der Chat des BHIC wird an Wochentagen von 9:00 bis 16:00 Uhr sowie abends von 19:00 bis 22:00 Uhr angeboten. Außerdem besteht die Möglichkeit, Fragen über das beliebte Messaging-Programm WhatsApp zu stellen.<sup>59</sup> Der Chat in den Abendstunden wird zusammen mit dem *Regionaal Archief*

<sup>50</sup> Vgl. Alison M. Bobal et al., One Library's Experience with Live, Virtual Reference, in: *Journal of the Medical Library Association* 93/1, 2005, 123–125; Marie L. Radford und M. Kathleen Kern, A multiple-case study investigation of the discontinuation of nine chat reference services, in: *Library & Information Science Research* 28/4, 2006, 521–547.

<sup>51</sup> Vgl. Christine Gläser, Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken. Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 99), Berlin 2001; Gesa Krauss und Isabell Leibing, Fragen Sie uns online! Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz, Stuttgart 2005.

<sup>52</sup> Vgl. Krauss und Leibing, Fragen Sie uns online (vgl. Anm. 51).

<sup>53</sup> So wird bei Krauss und Leibing 2005 der HeBIS-Verbund als eine von zehn Bibliotheken genannt, die einen Chat anbieten (vgl. ebd.). In einem Praxisbericht von 2012 heißt es jedoch, dass HeBIS den Chat seit 2010 im Probetrieb und ab 2011 als Standardservice anbiete. Vgl. Rita Albrecht, Benutzersupport via Chat. Ein Praxis- und Erfahrungsbericht der HeBIS-Verbundzentrale, in: *Bibliotheksdienst* 46/5, 2012, 416–424, 421, 423. Seit 2015 wird kein Chat mehr angeboten.

<sup>54</sup> Gespräch mit Tatjana Rabeneck über das Chatangebot des HeBIS-Verbundes am 8. Februar 2017 in Frankfurt am Main.

<sup>55</sup> Vgl. Radford und Kern, A multiple-case study (vgl. Anm. 50), 527. Im HeBIS Verbund kam es nach einem Software-Wechsel zu erheblichen Einbrüchen in der Nutzung des Chat-Angebotes, da dieser nun schwerer zu finden war.

<sup>56</sup> Vgl. van der Ven, Getting Personal (vgl. Anm. 9), 31.

<sup>57</sup> Ebd. 32.

<sup>58</sup> Vgl. Kemper, Anfragen (vgl. Anm. 35), 226.

<sup>59</sup> Vgl. BHIC, Chatten met archivarissen, in: <[www.bhic.nl/onderzoeken](http://www.bhic.nl/onderzoeken)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

*Tilburg* angeboten, so dass Archivare auch über andere Bestände als „die eigenen“ beraten müssen.<sup>60</sup> Trotz anfänglicher Bedenken wurde schnell deutlich, dass sich hieraus keine Probleme ergeben.<sup>61</sup>

Weniger erfolgreich ist der von den französischen *Archives départementales des Hautes-Alpes* angebotene Video-Chat.<sup>62</sup> Nutzer können hierfür auf der Homepage des Archivs einen Termin zu den Öffnungszeiten<sup>63</sup> ausmachen. Das Gespräch findet dann über die weit verbreitete Software „Skype“ statt. Seit dem Relaunch der Webseite 2015 sind lediglich sieben Beratungen über Video-Chat geführt worden: drei mit Genealogen, zwei mit Ortshistorikern und jeweils eine zu einer universitären Forschung und zu einem Gerichtsurteil.<sup>64</sup> Ein Grund für die geringe Akzeptanz des Video-Chats könnte der Zwischenschritt der Terminvereinbarung sein.

Im deutschen Sprachraum gibt es bisher nur wenige Erfahrungen mit der Chatberatung in Archiven. Nach einer Testphase im Frühjahr 2016<sup>65</sup> bietet auch das Universitätsarchiv Leipzig zurzeit jeden zweiten Mittwoch einen Chat an.<sup>66</sup> Seit November 2015 bietet das *Schweizerische Bundesarchiv* „Virtuelle Beratung“ über Chat und Co-Browsing an. Nach einer Pilotphase im November und Dezember 2015, in der zwei unterschiedliche Zeitmodelle für die Online-Beratung getestet wurden, bietet das Bundesarchiv nun den Chat an drei Tagen in der Woche für jeweils drei Stunden an. Nach eigenem Urteil sind die Nutzer des Chats und des Co-Browings mit dem Angebot sehr zufrieden, auch wenn es mit durchschnittlich anderthalb Anfragen am Tag bisher nur mäßig nachgefragt wird.<sup>67</sup>

### 3. Online-Beratung im Hessischen Landesarchiv

Nachdem im vorangegangenen Kapitel verschiedene Mittel der digitalen Nutzerberatung und ihre Anwendung im Archivwesen vorgestellt worden sind, sollen diese im Folgenden auf ihre Anwendbarkeit im Hessischen Landesarchiv überprüft werden. Dabei werden die Vor- und Nachteile – sowohl für die Nutzer als auch für das Archiv – gegenübergestellt und die Umsetzbarkeit im Hessischen Landesarchiv erörtert. Hierfür finden technische Fragen und Voraussetzungen, Personal- und Ressourcenaufwand sowie rechtliche Rahmenbedingungen besondere Beachtung. Die Ergebnisse werden zum Teil im darauf folgenden Kapitel für einen Kosten-Nutzen-Vergleich der Beratungsinstrumente herangezogen.

#### 3.1. Grundlegende Überlegungen

Bereits 2008 beschäftigte sich Christoph Volkmar in einer Transferarbeit im Hauptstaatsarchiv Stuttgart mit der Frage, wie dem „virtuellen Nutzer“ Service zukommen kann. Ein zentrales Ergebnis Volkmars, das nach wie vor

<sup>60</sup> Vgl. Christian van der Ven und Luud de Brouwer, Digitale dienstverlening geknipt voor samenwerking: BHIC en RAT samen aan de chat, in: *Archievenblad* 120/6, 2016, 12–14. Auch das Gelders Archief in Arnheim bot seinen Chat eine Zeit lang in den Abendstunden an. Inzwischen ist er allerdings nur montags bis donnerstags von 13:00 bis 16:00 geöffnet. Vgl. Ilse Nagelkerke und Michiel van der Ploeg, Who's afraid of social media? The online communication strategy of the Gelders Archive, in: *Archivpflege in Westfalen-Lippe* 84, 2016, 16–20; Gelders Archief, Hulp nodig?, in: <[www.geldersarchief.nl](http://www.geldersarchief.nl)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>61</sup> Vgl. van der Ven und Brouwer, Digitale dienstverlening (vgl. Anm. 60), 13.

<sup>62</sup> Vgl. Chenard, Lecteurs (vgl. Anm. 32), 203 f.

<sup>63</sup> Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr.

<sup>64</sup> E-Mail von Edwige Febvre (Archives Départementales des Hautes-Alpes) an den Verfasser vom 16.2.2017.

<sup>65</sup> Vgl. Kemper, Anfragen (vgl. Anm. 35), 226.

<sup>66</sup> Vgl. Universitätsarchiv Leipzig, Kontakt, <[www.archiv.uni-leipzig.de/kontakt/](http://www.archiv.uni-leipzig.de/kontakt/)>, [letzter Zugriff am 29.3.2017]. Eine Anfrage zum Chatservice blieb bis zur Abgabe der Transferarbeit unbeantwortet.

<sup>67</sup> Vgl. Beatrice Kurth-Bürgi und Marco Majoleth, Die Online-Beratung des Schweizerischen Bundesarchivs. Erste Schritte in Richtung „virtueller Lesesaal“, in: *Archivar* 69/3, 2016, 228–230, 229 f.

Gültigkeit besitzt, ist, dass der Nutzer die Unterstützung möglichst an der Stelle bekommen sollte, an der er sie benötigt. In der Regel ist das im Online-Findmittel.<sup>68</sup> Für das Hessische Landesarchiv bedeutet dies, dass die Hilfsfunktionen möglichst in Arcinsys implementiert werden oder zumindest von dort zumindest schnell mit wenigen Klicks aufgerufen werden sollten. Arcinsys wird in Hessen jedoch nicht nur von den drei Staatsarchiven, sondern zurzeit auch von neunzehn Kommunalarchiven, fünf Hochschularchiven, drei sonstigen Archiven sowie der Archivschule Marburg genutzt.<sup>69</sup> Das bedeutet, dass eine in Arcinsys angesiedelte Online-Beratung nicht nur als Online-Hilfe für die Nutzer der drei Staatsarchive angelegt sein darf. Hier müssen stets auch die an Arcinsys angegliederten anderen Archive mitgedacht werden. Was zunächst wie ein Nachteil für die Online-Beratung scheint, kann aber auch ein Vorteil sein – bietet sich doch auch die Möglichkeit der Kooperation, zumindest mit den professionell geführten Archiven, die Arcinsys nutzen. Auch eine Kostenteilung wäre denkbar.

Darüber hinaus wird Arcinsys nicht nur in Hessen genutzt: Auch in Niedersachsen und in Zukunft in Schleswig-Holstein ist es im Einsatz. Es ist daher zu prüfen, ob die jeweiligen Beratungsmittel so konzipiert werden können, dass sie in allen drei Bundesländern genutzt werden können oder ob es für die einzelnen Bundesländer individuelle Lösungen geben muss. Sollte Letzteres der Fall sein, kann hier nur auf Hessen eingegangen werden.

Die Nutzerstudie des HLA und der gleichzeitig durchgeführte Usability-Test von Arcinsys haben gezeigt, dass die Nutzer bei Anwendung von Arcinsys Unterstützung benötigen.<sup>70</sup> Die Beratung der Nutzer online sollte daher sowohl inhaltliche Fragen (etwa bei Recherchestrategien) als auch technische Fragen (im Umgang mit Arcinsys) umfassen. Es ist anzunehmen, dass länderübergreifende Lösungen vor allem bei technischen Fragen anwendbar sind.

### 3.2. FAQs

Seit April 2016 sind in Arcinsys kontextbezogene FAQs eingearbeitet. Sowohl bei der Registrierung als auch auf der Seite „Merkliste“, für die man angemeldet sein muss, werden jeweils sechs Fragen zum entsprechenden Vorgang beantwortet. Dieses Angebot sollte weiter ausgebaut werden, so dass auch für die Module „Navigator“, „Suche“, „Beantragen“ und „Nutzen“ die wichtigsten Antworten direkt gefunden werden können.<sup>71</sup>

Weitere, nicht auf die Nutzung von Arcinsys gerichtete Fragen, sollten separat auf einer FAQ-Seite beantwortet werden. Hier ist zu bedenken, dass von Bundesland zu Bundesland, ja sogar von Archiv zu Archiv unterschiedliche Antworten zu geben sind. So ist die Frage „Darf ich mit meiner Digitalkamera Fotos von den Archivalien machen?“ für die hessischen Staatsarchive – mit Ausnahmen – zu bejahen. In vielen anderen Archiven, die Arcinsys nutzen, ist die Antwort auf die gleiche Frage negativ.

Während die auf das System bezogenen FAQs universell in den drei Arcinsys nutzenden Bundesländern angewendet werden können und sollten, ist dies für viele inhaltliche und rechtliche Fragen nicht möglich. Hier wäre anzuraten, einen Grundstock von FAQs in allen drei Bundesländern anzubieten, der dann individuell er-

<sup>68</sup> Vgl. Christoph Volkmar, Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel, in: Volker Hirsch (Hg.), *Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. Wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg* (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft, Nr. 52), Marburg 2011, 223–257, 240.

<sup>69</sup> Vgl. Hessisches Landesarchiv, Beteiligte Archive in Hessen, in: *Arcinsys Hessen*, <[arcinsys.de](http://arcinsys.de)>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>70</sup> Vgl. Reinhardt und Mundt, Nutzerstudie (vgl. Anm. 4), 230.

<sup>71</sup> Eine Erweiterung dieser Hilfetexte ist bereits vorgesehen.

weitert werden kann. Fragen, die sich nur auf die Nutzung der hessischen Staatsarchive beziehen, müssten auf der Homepage des Landesarchivs beantwortet werden, um keine Verwirrung zu stiften.

### 3.3. Tutorials

Für Arcinsys ist Ende 2015 ein textbasiertes Tutorial veröffentlicht worden.<sup>72</sup> In sechs Lektionen mit jeweils zehn Schritten erhält der Nutzer einen Überblick über Arcinsys, lernt zu navigieren und zu suchen, wie man sich anmeldet, einen Nutzungsantrag stellt und Archivalien bestellt. Das Tutorial kann entweder direkt auf [www.arcinsys.de](http://www.arcinsys.de) aufgerufen werden, oder auf [www.arcinsys.hessen.de](http://www.arcinsys.hessen.de) über den Link „Hilfe“ angesteuert werden.

Im Februar 2017 ist die Startseite des Tutorials 313-mal aufgerufen worden. Das Arcinsys-Handbuch ist im selben Zeitraum mehr als doppelt so häufig geöffnet worden. Da die erste Seite des Tutorials auch bei den zehn häufigsten Ausstiegsseiten aufgeführt wird, ist davon auszugehen, dass von denen, die das Tutorial wahrnehmen, viele es nicht nutzen.<sup>73</sup> Hier ist zu überlegen, wie das Tutorial mehr Aufmerksamkeit erlangen kann und wie die User dazu gebracht werden können, es auch zu nutzen.

Die Zahl der Nutzer des Arcinsys-Tutorials könnte durch eine prominenterere und häufigere Platzierung eines Links auf eben dieses erhöht werden. Sinnvoll wäre es beispielsweise, von den Hilfetexten innerhalb der unterschiedlichen Module von Arcinsys auf das entsprechende Kapitel im Tutorial zu verlinken. Die Nutzer würden so auch direkt zu dem für sie interessanten Abschnitt des Tutorials gelangen.

Zusätzlich ist zu überlegen, wie das Tutorial für den Nutzer attraktiver gestaltet werden könnte. Hier bietet sich ein Tutorial-Video an, das mithilfe einer Screencast-Software aufgezeichnet wird. Wie Daniel Droste in seiner Transferarbeit 2015 bereits feststellte, sind Screencast-Videos kostengünstig herzustellen.<sup>74</sup> Neben der Anschaffung einer Screencast-Software würden gegebenenfalls noch Kosten für einen professionellen Sprecher anfallen.

Ein textbasiertes Tutorial für fachliche und inhaltliche Fragen gibt es zurzeit nicht. Nach dem Relaunch der Webseite des Landesarchivs wurde zunächst noch auf den an der Archivschule 2001 entwickelten Kurzlehrgang verlinkt.<sup>75</sup> Inzwischen ist dieser Link nicht mehr auf der Seite des Landesarchivs zu finden.

Am ehesten mit einem Tutorial vergleichbar ist die Handreichung für Familienforscher, die das Landesarchiv im Oktober 2016 veröffentlichte<sup>76</sup> und die auch als Web-Version abrufbar ist.<sup>77</sup> Die Erarbeitung von Tutorials zu Recherchestrategien würde das Potenzial des Internets nicht ausschöpfen. Sinnvoller wäre es, Recherche-guides zu erarbeiten und online zu stellen, die dem Nutzer nicht nur eine Hilfestellung geben, sondern ihn als Findmittel direkt zu den relevanten Beständen führen.<sup>78</sup>

<sup>72</sup> Hessisches Landesarchiv, Arcinsys Tutorial, in: [www.arcinsys.de/tutorial/tutorial\\_01\\_01.htm](http://www.arcinsys.de/tutorial/tutorial_01_01.htm), [letzter Zugriff am 15.2.2017].

<sup>73</sup> Die Zahlen wurden mithilfe des Web-Analyse-Werkzeugs „Webalyzer“ erhoben und von Herrn Dr. Peter Sandner zur Verfügung gestellt.

<sup>74</sup> Vgl. Droste, Digitaler Lesesaal (vgl. Anm. 26), 27.

<sup>75</sup> Vgl. Hessisches Landesarchiv, *Hilfen für die Archivarbeit*, in: *Internet-Archive*, 2016, [web.archive.org](http://web.archive.org), [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis]; [landesarchiv.hessen.de](http://landesarchiv.hessen.de), [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis].

<sup>76</sup> Vgl. Hessisches Landesarchiv, *Familienforschung im Hessischen Landesarchiv. Spurensuche zu Ihren Vorfahren*, Marburg 2016.

<sup>77</sup> Hessisches Landesarchiv, *Genealogie Kapitel-Übersicht*, 2016, [landesarchiv.hessen.de/genealogie\\_uebersicht](http://landesarchiv.hessen.de/genealogie_uebersicht), [letzter Zugriff am 16.2.2017].

<sup>78</sup> Vgl. hierzu Motz, *Pertinenz* (vgl. Anm. 28).

Die Durchführung von Webinaren zur Nutzung von Arcinsys oder zu fachlichen Themen könnte in der Öffentlichkeit die Innovationsfähigkeit des Landesarchivs betonen. Fraglich ist jedoch, ob das Angebot von Webinaren im Hessischen Landesarchiv auf ausreichend Resonanz treffen würde.<sup>79</sup> Die Lizenzierung einer Webinar-Software lohnt sich nur, wenn regelmäßig Online-Seminare angeboten werden.<sup>80</sup> In einer genaueren Analyse müsste daher zunächst geprüft werden, ob sich regelmäßig genügend Teilnehmer finden würden.

### 3.4. E-Mails und Kontaktformular

Auch im Hessischen Landesarchiv gehört die E-Mail zu den alltäglichen Kommunikationsmitteln. Dies gilt ebenfalls für den Nutzerkontakt. Anders als FAQs oder Tutorials bieten E-Mails die Möglichkeit, individuell auf Fragen einzugehen. Diese individuelle Bearbeitung bedeutet aber auch, dass die Beantwortung durchaus zeitintensiv sein kann. Rechnet man hier noch die Zeit hinzu, die die E-Mail im Geschäftsgang braucht, so kann die Bearbeitung einer Anfrage einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen. Dies steht im Kontrast zu den Erwartungen des Nutzers, für den die E-Mail in der Regel ein schnelles Kommunikationsmittel ist.

Es ist anzunehmen, dass durch eine prominentere Positionierung der Kontaktmöglichkeiten die Zahl der E-Mails zunehmen würde und auch mehr Irrläufer, also Mails, die nicht an den richtigen Adressaten gesendet worden sind, bearbeitet werden müssten. Außerdem muss ein angemessener Schutz gegen unerwünschte Werbe-E-Mails (Spam) gewährleistet sein.

Es wäre trotzdem eine vergleichsweise schnell umzusetzende Maßnahme zur Verbesserung des Service, wenn innerhalb von Arcinsys Kontaktinformationen leichter aufzufinden wären. In der aktuellen Version müssen Nutzer, wenn sie die Kontaktdaten eines Archives suchen, die Detailseite des jeweiligen Archives finden. Gerade für unerfahrene Nutzer ist dies eine Hürde. Über einen Link „Kontakt“ in der unteren Leiste könnte den Nutzern ein einfacher und schneller Weg zur Kontaktaufnahme mit dem Archiv gegeben werden. Da mehrere Archive Arcinsys nutzen, wäre eine Möglichkeit, eine generelle Mail-Adresse in der Form `<kontakt@arcinsys.hessen.de>` oder ähnlich zur Verfügung zu stellen und von dieser E-Mail-Adresse die Nachrichten an das jeweilig zuständige Archiv weiterzuleiten. Dies würde jedoch einen erheblichen Mehraufwand für das Hessische Landesarchiv bedeuten, da auch alle E-Mails, die nicht die Bestände der Staatsarchive betreffen, zunächst hier gesichtet und weitergeleitet werden müssten.

Sinnvoll wäre daher ein Kontaktformular, in dem der Nutzer zunächst das Archiv, mit dem er in Kontakt treten will, auswählen muss.<sup>81</sup> So kann die Nachricht direkt an das zuständige Archiv geleitet werden. Gleichzeitig sollte der Nutzer eine Benachrichtigung über die Weiterleitung der Nachricht bekommen und auf die zu erwartende längere Bearbeitungsdauer hingewiesen werden. Um die Zahl der Anfragen zu reduzieren, ist es ratsam, vor dem Kontaktformular auf die FAQs und andere Onlinehilfsmittel hinzuweisen.

Zum Schutz vor Spam-Mails könnte die Nutzung des Kontaktformulars an die Registrierung in Arcinsys gekoppelt sein. Dies hätte den Vorteil, dass der Nutzer seine Kontaktdaten nicht extra eingeben müsste. Die Nachricht könnte gegebenenfalls direkt einem Benutzerantrag und anderer bisheriger Korrespondenz zugeordnet werden. Wäre die Nutzung des Kontaktformulars aber nur nach vorheriger Anmeldung in Arcinsys möglich, wäre dies für viele Nutzer, die sich (noch) nicht registriert haben, ein weiteres Hindernis bei der Kontaktauf-

<sup>79</sup> An den Webinaren des Britischen Nationalarchivs nehmen – abhängig vom Thema – zwischen 30 und 100 Personen teil.

<sup>80</sup> Professionelle Webinar-Software kostet je nach Funktionalität und Anbieter bei bis zu 100 Nutzern zwischen 50 und 150 € im Monat.

<sup>81</sup> Für den Fall, dass er nicht weiß, mit welchem Archiv er korrespondieren will, sollte eine Wahlmöglichkeit „Ich weiß es nicht“ angeboten werden. Die hierhin geschickten Nachrichten müssten von einer zentralen Stelle weitergeleitet werden.

nahme mit den Archiven. Für nicht angemeldete Nutzer müsste daher der Spam-Schutz beispielsweise mithilfe eines „CAPTCHAS“<sup>82</sup> gewährleistet werden.

### 3.5. Forum

Foren sind nicht nur ein Mittel, um die Nutzer zu beraten. Sie bieten vielmehr den Nutzern auch die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen, sich gegenseitig zu helfen und in Kontakt miteinander zu treten. Bei der Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs im Sommer 2016 wurde deutlich, dass Austausch mit anderen Interessierten sowohl von Nutzern als auch von Nichtnutzern der hessischen Staatsarchive gewünscht wird.<sup>83</sup> Mit einem Forum kann den Nutzern (und Nichtnutzern) diese Möglichkeit im virtuellen Raum geboten werden.

Essenziell dafür, dass ein solches Forum funktioniert, ist das Engagement der Teilnehmer. Nur wenn es genug Personen gibt, die auch regelmäßig etwas zum Forum beitragen, kann es funktionieren. Es muss daher entsprechend beworben werden, und den Nutzern muss die Teilnahme am Forum einen Mehrwert bieten: Gerade für die große Nutzergruppe der Familienforscher gibt es bereits eine Vielzahl von Internetforen, wie zum Beispiel das vom Verein für Computergenealogie betriebene *<forum.genealogy.net.>* Ein Mehrwert könnte sein, dass das Forum von Archivaren betreut wird und sie entsprechend auch professionelle Unterstützung bei ihren Anfragen bekommen können.

Das Forum müsste inhaltlich abgegrenzt sein. Eine geographische Abgrenzung wäre hier wohl am sinnvollsten, auch wenn das bedeutet, dass das Angebot nicht für Niedersachsen und Schleswig-Holstein gelten würde.<sup>84</sup> Andererseits böte ein „Forum Hessische Geschichte“ die Möglichkeit, weitere Kooperationspartner zu suchen, etwa Archive, die nicht Arcinsys nutzen, oder andere Einrichtungen der historischen Forschung und Bildungsarbeit – wie die Landeszentrale für politische Bildung oder das Hessische Landesamt für Geschichtliche Landeskunde, das mit dem Landesgeschichtlichen Informationssystem LAGIS bereits ein umfangreiches Online-Angebot zur historischen Forschung anbietet.

Das Forum sollte in mehrere Unterforen gegliedert werden, um den Nutzern eine erste Orientierung zu geben, etwa nach der Art der Forschung (Familienforschung, Ortsgeschichte) und nach historischen Epochen und Territorien (Hessen-Kassel, Hessen-Darmstadt, Nassau, Nationalsozialismus, Hessen nach 1945 etc.). Darüber hinaus wäre eine „Vorstellungsrunde“, eine „Plauderecke“ ohne thematischen Schwerpunkt sowie ein Unterforum zur Nutzung von Arcinsys denkbar. Insbesondere Letztgenanntes könnte zur Unterstützung des Feedbackmanagements dienen.<sup>85</sup>

Aufgrund technischer Vorgaben könnte das Forum nicht auf der Homepage des Hessischen Landesarchivs gehostet werden.<sup>86</sup> Auch auf *<arcinsys.hessen.de>* ließe es sich nicht sinnvoll einbinden. Daher müsste das Forum auf einer neuen, dritten Homepage mit eigener URL veröffentlicht werden, auf die dann von der Landesarchiv-Homepage und von Arcinsys hin verlinkt werden muss. Forensoftware ist kostengünstig, teilweise

<sup>82</sup> „Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart“.

<sup>83</sup> Vgl. Christian Reinhardt, Die Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs. Ergebnisse und erste Maßnahmen, in: *Archivnachrichten aus Hessen* 17/1, 2017, 37-41, 38 und 40.

<sup>84</sup> Für diese beiden Bundesländer bestünde aber durchaus die Option, ein „Forum norddeutsche Geschichte“ anzubieten – eventuell in Zusammenarbeit mit Hamburg, Bremen und Mecklenburg-Vorpommern.

<sup>85</sup> Zum Feedbackmanagement im Hessischen Landesarchiv vgl. den Beitrag von Katrin Dort, Nutzer-Feedback im Hessischen Landesarchiv, Transferarbeit des 50. Wissenschaftlichen Lehrgangs an der Archivschule Marburg 2017 (E-Papers der Archivschule Marburg Nr. 2), Marburg 2019.

<sup>86</sup> Gespräch mit Dr. Rouven Pons am 7. März 2017 in Wiesbaden.

sogar kostenlos erhältlich. Die Programmierung einer Webseite und Implementierung des Forums bedarf etwas Arbeit, die unter anderem von der Wahl der Forensoftware und den Gestaltungswünschen abhängt.

Der Arbeitsaufwand im Normalbetrieb des Forums ist überschaubar und kann von einem kleinen Team bewältigt werden. Zu den Aufgaben gehört es, insbesondere in der Anfangszeit, das Forum umfassend zu bewerben. Eventuell können auch Gesprächsstränge angestoßen werden, um den Aufbau der Forums-Gemeinschaft zu unterstützen. Regelmäßig sollte überprüft werden, ob die im Forum gestellten Fragen und Kommentare beantwortet worden sind. Wenn dies nicht der Fall ist, sollte nach einer bestimmten Zeit eine Antwort vom Archiv gegeben werden. So könnte Frustration vermieden und die eigene Kompetenz demonstriert werden.

Bei der Moderation des Forums ist auch auf rechtlich relevante Inhalte zu achten. Die geltende Rechtsprechung sieht eine Haftung des Forenbetreibers zwar erst vor, wenn dieser nach Bekanntwerden einer Rechtsverletzung nicht aktiv wird.<sup>87</sup> Wenn jedoch mit dem Landesarchiv eine staatliche Behörde ein Forum betreibt, kann von einer größeren Sorgfaltspflicht ausgegangen werden, als sie für einen privaten Betreiber gelten würde.<sup>88</sup> Da dies nicht zur Zensur werden darf, ist ein Aktivwerden jedoch nur nötig, wenn ein Rechtsverstoß so offensichtlich ist, dass er ohne eingehende juristische Überprüfung zu erkennen ist.<sup>89</sup>

### 3.6. Chat

Durch das Angebot eines Chats – mit oder ohne Co-Browsing-Funktion – kann dem Nutzer unmittelbar direkt und persönlich Hilfe geboten werden. Ein Chat ist damit sehr nutzerfreundlich und betont so die Serviceorientierung der ihn anbietenden Organisation. Dies vermittelt ein entsprechend positives Bild beim Nutzer. Allerdings ist diese Serviceorientierung auch sehr personalintensiv: Solange der Chat online ist, erwartet der Nutzer eine schnelle Antwort. Entsprechend muss der Chat ständig besetzt sein. Der Chat sollte daher von einem größeren Team betreut werden, dessen Mitglieder sich beim Chat-Dienst abwechseln. Während des Chat-Dienstes können, bis eine Anfrage kommt, zwar auch andere Arbeiten verrichtet werden, der Arbeitsplatz am PC kann aber während dieser Zeit nicht verlassen werden. Auch für kleine Pausen muss eine Stellvertreterregelung gefunden werden.

Die erwartete schnelle Antwort kann darüber hinaus für die Mitarbeiter zu einem gewissen Grad Stress bedeuten. Einrichtungen, die einen Chat anbieten, empfehlen, dass dieser von Mitarbeitern bedient wird, die sich dafür freiwillig gemeldet haben.<sup>90</sup> Ferner ist zu bedenken, dass der Bedarf nach einer schnellen Antwort auch Auswirkungen auf die Qualität haben kann: Nicht immer ist die schnelle Antwort die richtige. Zwar kann und sollte bei komplizierten Problemen das Medium gewechselt und der Nutzer um eine Anfrage per E-Mail gebeten werden. Dennoch kann es vorkommen, dass eine auf die Schnelle gegebene Antwort im Nachhinein als nicht optimal bewertet wird.<sup>91</sup>

<sup>87</sup> Vgl. Markus Köhler und Thomas Fetzter, *Recht des Internet (Start ins Rechtsgebiet)*, Heidelberg <sup>8</sup>2016, RN 886.

<sup>88</sup> Dies kann aus der Schutzpflicht des Staates abgeleitet werden.

<sup>89</sup> Hier sind ähnliche Maßstäbe anzusetzen, wie sie Köhler und Fetzter für Hinweise auf rechtswidrige Hinweise in Foren formuliert haben: „Ein Tätigwerden des Forenbetreibers ist aber nur veranlasst, wenn der ihm zugehende Hinweis auf eine Rechtsverletzung so konkret gefasst ist, dass der Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptung des Betroffenen un schwer, d.h. ohne eingehende rechtliche und tatsächliche Überprüfung bejaht werden kann.“ Köhler und Fetzter, *Recht* (vgl. Anm. 87), RN 866.

<sup>90</sup> So z.B. die Tipps zur Einführung eines Chats bei Radford und Kern, *A multiple-case study* (vgl. Anm. 50), 536.

<sup>91</sup> Tatjana Rabeneck vom HeBIS-Verbund berichtete, dass sie aus diesem Grund froh war, dass die Nutzer sich für den Chat mit einer E-Mail-Adresse anmelden mussten. So konnten das Chatprotokoll sowie weitere Informationen nachgeliefert werden.

Der Chat müsste unmittelbar in Arcinsys eingebunden werden. Außerdem sollte er zu Zeiten angeboten werden, zu denen Arcinsys genutzt wird. Leider sind die mit PIWIK erhobenen Analysen des Datenverkehrs auf <arcinsys.hessen.de> hierzu nur begrenzt aussagefähig: Zwar ist festzustellen, dass die Besucherzahlen ab 8:00 Uhr stark ansteigen und ab 17:00 Uhr wieder weniger werden. Bis Mitternacht bleiben sie aber auf einem recht hohen Niveau.<sup>92</sup> Allerdings sind bei dieser Analyse die IP-Adressen des Landesarchivs und der anderen Archive, die Arcinsys nutzen, nicht aus dieser Analyse herausgefiltert.<sup>93</sup> Es ist daher nicht möglich, die üblichen Arbeitszeiten mit den Abendstunden zu vergleichen. Es lässt sich lediglich feststellen, dass die Besuchszahlen am späten Abend bis 22:00 Uhr über 500 liegen.

Der Chat müsste als Webchat über ein Programm eines Drittanbieters zur Verfügung gestellt werden. Hier würden monatliche Kosten für die Lizenzierung anfallen, die sich jedoch nur auf einen Betrag von weniger als 500 Euro jährlich belaufen.<sup>94</sup> Bei der Nutzung eines Drittanbieters für den Chat muss besonderes Augenmerk auf die Datensicherheit gelegt werden. Es ist daher fraglich, ob ein Anbieter wie LibraryH3lp, der seinen Geschäftssitz in den USA hat und bei dem die Daten über einen amerikanischen Server laufen, genutzt werden sollte.<sup>95</sup> Hier müsste eine adäquate End-to-End-Verschlüsselung gewährleistet werden.

#### 4. Qualitativer Vergleich der Online-Beratungsinstrumente

Die Beratung von Nutzern online ist eine Steigerung des Service, und es ist klar, dass eine solche Servicesteigerung nicht ohne einen gewissen Arbeits- oder Kostenaufwand zu erreichen ist. Kosten und Nutzen müssen entsprechend miteinander verglichen werden.

Zum Vergleich der unterschiedlichen Möglichkeiten der Online-Nutzerberatung bietet sich das Mittel des qualitativen Angebotsvergleiches an. Dafür wird der Nutzen, den das Beratungsmittel bietet, mit dem entstehenden Personalaufwand und Sachkosten ins Verhältnis gesetzt. Anschließend können über den errechneten Koeffizienten die unterschiedlichen Werkzeuge miteinander verglichen werden. In diesem Angebotsvergleich werden auch die Rechercheguides hinzugezogen, die bisher in dieser Arbeit nur gestreift wurden.<sup>96</sup>

Da es sich um einen qualitativen Vergleich handelt, gibt es für die meisten Parameter keine belastbaren Zahlen. Um die Vergleichbarkeit dennoch herzustellen, wurden für die Parameter drei qualitative Grade definiert, in die die Beratungswerkzeuge einzuteilen sind.

Im Folgenden werden zunächst die Parameter beschrieben und definiert, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um einen bestimmten Grad zu erreichen. Anschließend werden für die vorgestellten Werkzeuge die

<sup>92</sup> Die mithilfe des Analyseprogramms PIWIK erhobenen Zahlen wurden von Herrn Dr. Peter Sandner zur Verfügung gestellt.

<sup>93</sup> Für eine sinnvolle Analyse wäre dies dringend nötig, da sich die externe Nutzung erheblich von der internen unterscheidet.

<sup>94</sup> Dies ergab eine Internetrecherche bei den Anbietern, die vom Schweizerischen Bundesarchiv und dem BHIC genutzt werden. Vgl. Beatrice Bürgi, Pilot „Virtuelle Beratung“. Erfahrungsbericht des Schweizerischen Bundesarchivs, Vortrag bei der Konferenz Offene Archive 2.2, Siegen 2015, Folie 11, in: <de.slideshare.net>, [für die vollständige URL siehe Literaturverzeichnis]; van der Ven, Getting Personal (vgl. Anm. 9). Die vom Schweizerischen Bundesarchiv genutzte Software „unblu“ kostet in der vom Hessischen Landesarchiv benötigten Version bei jährlicher Zahlweise 31 Euro im Monat. Die vom BHIC genutzte Software „LibraryH3lp“ berechnet seine Preise nach der Zahl der potenziellen Nutzer. Für das Hessische Landesarchiv mit jährlich ca. 2.500 Nutzern wären Kosten in Höhe von 300 bis 375 US-Dollar (ca. 280 bis 350 Euro) im Jahr zu veranschlagen. E-Mail von LibraryH3lp Support an den Verfasser vom 16.3.2017.

<sup>95</sup> Auf Nachfrage betonte auch der Hessische Datenschutzbeauftragte, dass möglichst ein Dienst gewählt werden sollte, der „datenschutzrechtlich akzeptabel erscheint (wie z.B. ‚FreeMessage‘ oder ‚Hoccer‘), um von vorneherein keine Angriffsflächen zu bieten.“ E-Mail von Michael Sobota vom 3.2.2017, Betr.: „AW: Onlineberatung und Datenschutz“.

<sup>96</sup> Für eine inhaltliche Auseinandersetzung mit Rechercheguides als Beratungsmittel vgl. Motz, Pertinenz (vgl. Anm. 28).

Erfüllungsgrade der jeweiligen Parameter definiert und ein Kosten-Nutzen-Quotient errechnet, mit dessen Hilfe die unterschiedlichen Beratungswerkzeuge vergleichbar sind.

#### 4.1. Definition der Vergleichsparameter

*Individualität der Beratung:* Können bei der Beratung konkrete, individuelle Fragen gestellt werden?

1. Nein.
2. -----
3. Ja.

*Schnelligkeit der Beratung:* Wie lange dauert es im Schnitt, bis der Nutzer eine Antwort bekommt?

1. Der Nutzer muss länger als eine Woche auf eine Antwort warten.
2. Der Nutzer muss zwischen einem halben Tag und einer Woche auf eine Antwort warten.
3. Der Nutzer muss höchstens einen halben Tag auf eine Antwort warten.

*Schnelligkeit der Umsetzung:* Wie lange dauert es, das Beratungswerkzeug zu implementieren?

1. Die Implementierung des Beratungswerkzeugs dauert länger als ein paar Monate.
2. Das Beratungswerkzeug kann innerhalb weniger Monate implementiert werden.
3. Das Beratungswerkzeug kann innerhalb weniger Wochen implementiert werden.

*Mehrwert:* Hat das Beratungswerkzeug für das Archiv oder den Nutzer mehr Nutzen als die reine Beratungsmöglichkeit?

1. Nein, es dient nur der Beratung.
2. Ja, es hat für das Archiv weiteren Nutzen.
3. Ja, es hat für den Nutzer weiteren Nutzen.

*Einbindung in das bestehende Online-Angebot:* Kann das Beratungsinstrument in das bestehende Online-Angebot des Hessischen Landesarchivs direkt eingebunden werden?

1. Nein, es muss eine gesonderte Internetseite eingerichtet werden.
2. Ja, auf der Homepage des Landesarchivs.
3. Ja, in Arcinsys (und auf der Homepage des Landesarchivs).

*Arbeitsaufwand Implementierung:* Wie hoch ist der Arbeitsaufwand bei der Implementierung des Beratungswerkzeuges einzuschätzen?

1. Niedrig: Ohne Probleme neben den bisherigen Aufgaben zu bewältigen.
2. Mittel: Mit leichten Verschiebungen der Prioritäten neben den bisherigen Aufgaben zu bewältigen.
3. Hoch: Ohne Kürzung anderer Aufgaben oder die Anstellung weiteren Personals nicht zu bewältigen.

*Arbeitsaufwand Betrieb:* Wie hoch ist der Arbeitsaufwand im täglichen Betrieb des Beratungswerkzeugs einzuschätzen?

1. Niedrig: Ohne Probleme neben den bisherigen Aufgaben zu bewältigen.
2. Mittel: Mit leichten Verschiebungen der Prioritäten neben den bisherigen Aufgaben zu bewältigen.
3. Hoch: Ohne Kürzung anderer Aufgaben oder die Anstellung weiteren Personals nicht zu bewältigen.

*Kosten Implementierung:* Wie hoch sind die Kosten für die Implementierung des Beratungswerkzeuges einzuschätzen?

1. Niedrig: Die Kosten werden einen Betrag von 500 € nicht überschreiten.
2. Mittel: Die Kosten werden einen Betrag von 5.000 € nicht überschreiten.
3. Hoch: Die Kosten werden einen Betrag von 5.000 € überschreiten.

*Kosten Betrieb:* Wie hoch sind die jährlichen Kosten für den Betrieb des Beratungsmittels (ohne Personalkosten)?

1. Niedrig: Die Kosten liegen unter 100 € im Jahr.
2. Mittel: Die Kosten liegen unter 1.000 € im Jahr.
3. Hoch: Die Kosten liegen über 1.000 € im Jahr.

#### 4.2. Erfüllungsgrade der Vergleichsparameter

Im Folgenden wird dargestellt und begründet, zu welchem Grad die untersuchten Beratungswerkzeuge die Vergleichsparameter erfüllen.

##### 4.2.1. FAQs

Individualität der Beratung	1	Der Nutzer kann keine eigenen Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	3	Der Nutzer erhält sofort Antworten.
Schnelligkeit Umsetzung	3	Das Angebot kann innerhalb weniger Wochen umgesetzt werden.
Zusätzlicher Mehrwert	1	Es gibt weder für Archiv noch für den Nutzer einen über die konkrete Hilfe hinausgehenden Mehrwert.
Einbindung in das Webangebot	3	Die FAQs können in Arcinsys eingebunden werden.
Arbeitsaufwand Implementierung	1	Die FAQs können im Rahmen der bisherigen Aufgaben erarbeitet werden.
Arbeitsaufwand Betrieb	1	Während des Betriebs fällt kein weiterer Arbeitsaufwand an.
Kosten Implementierung	1	Die Implementierung verursacht keine nennenswerten Kosten.
Kosten Betrieb	1	Der Betrieb verursacht keine nennenswerten Kosten.

##### 4.2.2. Videotutorials<sup>97</sup>

Individualität der Beratung	1	Der Nutzer kann keine eigenen Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	3	Der Nutzer erhält sofort Antworten.
Schnelligkeit Umsetzung	1	Die Implementierung bedarf eines längeren Vorbereitungszeitraums.
Zusätzlicher Mehrwert	2	Das Archiv kann durch Videotutorials einen Prestigegewinn erlangen.
Einbindung in das Webangebot	2	Die Videos können auf der Homepage des Landesarchivs eingebunden werden.

<sup>97</sup> Hier wird nur auf professionell produzierte Videos eingegangen. Für Webinare müsste zunächst eine Zielgruppenanalyse durchgeführt werden. Screencast-Videos sind in der Produktion erheblich billiger.

Arbeitsaufwand Implementierung	3	Videotutorials müssen konzipiert und produziert werden. Dies bedarf eines Arbeitsaufwandes, der nicht neben den bisherigen Aufgaben bewältigt werden kann.
Arbeitsaufwand Betrieb	1	Nach der Veröffentlichung müssen die Videotutorials nicht weiter bearbeitet werden.
Kosten Implementierung	3	Die Kosten für die Produktion eines professionellen Videos können leicht in den fünfstelligen Bereich gehen.
Kosten Betrieb	1	Für den Betrieb der Videotutorials fallen keine weiteren nennenswerten Kosten an.

#### 4.2.3. Rechercheguides

Individualität der Beratung	1	Der Nutzer kann keine eigenen Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	3	Der Nutzer erhält unmittelbar eine Antwort.
Schnelligkeit Umsetzung	1	Die Konzeption und Programmierung der Rechercheguides bedürfen eines längeren Zeitraums.
Zusätzlicher Mehrwert	3	Rechercheguides dienen dem Nutzer nicht nur als Beratungsinstrument, sondern auch als Findmittel.
Einbindung in das Webangebot	3	Rechercheguides können und sollten auf Arcinsys (und auf der Homepage des Landesarchivs) eingebunden werden.
Arbeitsaufwand Implementierung	3	Die Konzeption und Programmierung der Rechercheguides kann nicht ohne Weiteres neben den üblichen Aufgaben bewältigt werden.
Arbeitsaufwand Betrieb	1	Im Betrieb bedürfen die Rechercheguides keines weiteren Arbeitsaufwandes.
Kosten Implementierung	1	Für die Implementierung fallen neben den Personalkosten keine weiteren nennenswerten Kosten an.
Kosten Betrieb	1	Im Betrieb fallen keine weiteren nennenswerten Kosten an.

#### 4.2.4. E-Mail-Formular

Individualität der Beratung	3	Der Nutzer kann eigene Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	1	Die Bearbeitung der Anfragen kann inklusive Geschäftsgang mehr als eine Woche dauern.
Schnelligkeit Umsetzung	3	Ein E-Mail-Formular kann innerhalb weniger Wochen programmiert und implementiert werden.
Zusätzlicher Mehrwert	1	Es gibt über die eigentliche Beratung keinen weiteren Nutzen für Archiv oder Nutzer.

Einbindung in das Webangebot	3	Das E-Mail-Formular kann in Arcinsys eingebunden werden.
Arbeitsaufwand Implementierung	2	Die Programmierung des E-Mail-Formulars kann mit leichten Verschiebungen der Prioritäten mit vorhandenem Personal geschehen.
Arbeitsaufwand Betrieb	2	Durch ein E-Mail-Formular ist mit einer Steigerung der Anfragen zu rechnen. Diese können mit einer leichten Verschiebung der Priorität jedoch mit vorhandenem Personal bearbeitet werden.
Kosten Implementierung	1	Die Implementierung des E-Mail-Formulars verursacht keine weiteren nennenswerten Kosten.
Kosten Betrieb	1	Der Betrieb des E-Mail-Formulars verursacht keine weiteren nennenswerten Kosten.

#### 4.2.5. Forum

Individualität der Beratung	3	Der Nutzer kann eigene Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	2	Die Fragen sollten in der Regel im Laufe einer Woche beantwortet werden.
Schnelligkeit Umsetzung	1	Die Konzeption, Programmierung und Implementierung eines Forums würde eines längeren Zeitraums bedürfen.
Zusätzlicher Mehrwert	3	Die Nutzer würden im Forum nicht nur beraten werden. Sie hätten hier auch die Möglichkeit zum generellen Austausch mit Gleichgesinnten.
Einbindung in das Webangebot	1	Das Forum müsste auf einer eigenen Homepage gehostet werden.
Arbeitsaufwand Implementierung	3	Die Implementierung des Forums bedarf eines größeren Arbeitsaufwandes (Konzeption, Programmierung, Werbung), der nicht ohne größere Verschiebung der Prioritäten oder zusätzliches Personal zu bewältigen wäre.
Arbeitsaufwand Betrieb	2	Im Betrieb müsste das Forum moderiert werden. Dies ist mit einer leichten Verschiebung in der Prioritätensetzung mit bestehendem Personal möglich.
Kosten Implementierung	1	Für die Implementierung entstehen keine weiteren nennenswerten Kosten.
Kosten Betrieb	1	Für den Betrieb entstehen keine weiteren Kosten.

#### 4.2.6. Chat

Individualität der Beratung	3	Der Nutzer kann eigene Fragen stellen.
Schnelligkeit der Beratung	3	Der Nutzer erhält unmittelbar eine Antwort.
Schnelligkeit Umsetzung	1	Die Konzeption und Implementierung eines Chats bedürfen eines längeren Zeitraums.
Zusätzlicher Mehrwert	2	Das Angebot eines Chats hätte auch einen Prestigegewinn für das Landesarchiv zur Folge.
Einbindung in das Webangebot	3	Der Chat kann und muss in Arcinsys eingebunden werden.
Arbeitsaufwand Implementierung	3	Die Implementierung des Chats bedarf eines größeren Arbeitsaufwandes, der nicht ohne größere Verschiebung der Prioritäten oder zusätzliches Personal zu erledigen wäre.
Arbeitsaufwand Betrieb	3	Im Betrieb muss der Chat ständig betreut werden. Auch wenn der Chat nur zu bestimmten Uhrzeiten geöffnet ist, muss er während dieser Zeit ständig besetzt sein. In der Literatur wird außerdem empfohlen, für die Koordination des Chats über mehrere Standorte einen Mitarbeiter abzustellen. <sup>98</sup> Der Betrieb eines Chats ist daher nicht ohne größere Prioritätenverschiebungen oder die Einstellung neuen Personals realisierbar.
Kosten Implementierung	1	Für die Implementierung fallen keine weiteren nennenswerten Kosten an.
Kosten Betrieb	2	Für den Betrieb fallen Kosten von weniger als 500 € im Jahr an.

#### 4.3. Kosten-Nutzen-Vergleich

Tabelle 1 fasst die im vorhergehenden Kapitel festgestellten Ergebnisse übersichtlich zusammen. Zur besseren Vergleichbarkeit der Beratungs-Werkzeuge wurden zwei Quotienten gebildet: Der Kosten-Nutzen-Quotient<sub>1</sub> ergibt sich aus der Summe der Nutzenparameter geteilt durch die Summe der Kostenparameter. Je höher der Wert, desto besser.

$$\text{Kosten-Nutzen-Quotient}_1 = \frac{\text{Summe Nutzen}}{\text{Summe Kosten}}$$

Ergänzt wird diese Angabe durch den Kosten-Nutzen-Quotient<sub>2</sub>, der zwischen 0,1 und 1 liegt. Dieser Wert zeigt an, wie nah sich die Lösung an der Optimal-Lösung befindet, die den größtmöglichen Nutzen für den kleinstmöglichen Aufwand bringt. Er wird berechnet, indem der Kosten-Nutzen-Quotient<sub>1</sub> durch den bestmöglichen Kosten-Nutzen-Quotienten von 3,75<sup>99</sup> geteilt wird. Ein Wert von 1 ist dabei der höchstmögliche Wert und bedeu-

<sup>98</sup> Vgl. Radford und Kern, A multiple-case study (vgl. Anm. 50), 536.

tet, dass der größte Nutzen für den geringsten Aufwand erreicht werden kann. Der schlechteste mögliche Wert ist 0,11, wenn beim größtmöglichen Aufwand nur ein minimaler Nutzen erreichbar ist. Dieser Wert kann bei der Entscheidung, ob ein Werkzeug implementiert werden soll, einen guten Richtwert bieten: Ein Wert im unteren Drittel weist darauf hin, dass einem vergleichsweise großen Aufwand nur ein eher geringer Nutzen entgegensteht. Ein Wert im oberen Drittel hingegen ist ein deutliches Zeichen dafür, dass trotz geringem Aufwand ein guter Ertrag zu erwarten ist. Eine Umsetzung scheint also sinnvoll. Bei Werten zwischen 0,33 und 0,66 ist eine genauere Betrachtung nötig, insbesondere auf der Kostenseite. So kann beispielsweise ein hoher einmaliger Arbeitsaufwand eventuell über eine Projektstelle oder über einen Werksauftrag geleistet werden, ein hoher kontinuierlicher Arbeitsaufwand andererseits wäre nur mit großem Aufwand zu leisten.

		FAQ	VIDEO	RECH.- GUIDES	E-MAIL	FORUM	CHAT
<b>NUTZEN</b>	Individualität d. Beratung	1	1	1	3	3	3
	Schnelligkeit d. Beratung	3	3	3	1	2	3
	Schnelligkeit d. Umsetzung	3	1	1	3	1	1
	Zusätzlicher Mehrwert	1	2	3	1	3	2
	Einbindung ins Webangebot	3	2	3	3	1	3
<b>KOSTEN</b>	Arbeitsaufwand einmalig	1	3	3	2	3	3
	Arbeitsaufwand Betrieb	1	1	1	2	2	3
	Kosten einmalig	1	3	1	1	1	1
	Kosten Betrieb	1	1	1	1	1	2
<b>KOSTEN-NUTZEN-QUOTIENT<sub>1</sub></b>		2,75	1,13	1,83	1,83	1,43	1,33
<b>KOSTEN-NUTZEN-QUOTIENT<sub>2</sub></b>		<b>0,73</b>	<b>0,30</b>	<b>0,49</b>	<b>0,49</b>	<b>0,38</b>	<b>0,36</b>

Tabelle 1: Kosten-Nutzen-Vergleich

Die FAQs erreichen nach dieser Berechnung das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis. Mit einem Prozentwert von 0,73 sind diese im oberen Drittel des Spektrums anzufinden. Dies spricht deutlich dafür, dieses Mittel einzuführen. Die Videotutorials schneiden hingegen am schlechtesten ab und erreichen lediglich einen Prozentwert von 0,30. Es ist jedoch zu betonen, dass sich dieser Wert nur auf professionell produzierte Videotutorials und nicht auf Screencastvideos bezieht.<sup>100</sup> Für die Beratung von Nutzern können Videotutorials – abgesehen von Screencastvideos – daher nicht empfohlen werden.<sup>101</sup> Die übrigen vier Beratungsmittel fallen in das mittlere Drittel der Skala mit Werten zwischen 0,36 und 0,49. Hier sollte abgewogen werden, ob die entstehenden (Personal-) Kosten aufgebracht werden sollen und können.

<sup>99</sup> (5x3):(4x1).

<sup>100</sup> Da sich bei Screencast-Videos die Kosten erheblich senken, würde dies das Kosten-Nutzen-Verhältnis deutlich verbessern und das Videotutorial in das zweite Tertial heben.

<sup>101</sup> Sollten jedoch Videos beispielsweise für die Öffentlichkeitsarbeit produziert werden, könnten Videotutorials wieder attraktiv werden.

## 5. Empfehlungen und Fazit

Die fortschreitende Digitalisierung der Archive, ihrer Findmittel und Bestände zwingt auch die Archivare, ihre Kommunikation immer stärker auf das Internet auszurichten. Durch die Veröffentlichung von Findmitteln und Digitalisaten im Internet verschiebt sich die Nutzung immer mehr in das Internet, die Nutzer kommen immer später oder eventuell auch gar nicht mehr in den klassischen physischen Lesesaal eines Archivs. Während die Nutzer sich also immer mehr im digitalen Raum aufhalten, haben Archivare diesen Schritt zum allergrößten Teil noch nicht gemacht. Die Beratung der Nutzer findet nur selten im Internet statt. Dabei bietet das Internet eine Vielzahl an Mitteln, um diese digitale Beratung zu gestalten. Die Frage, der in dieser Arbeit nachgegangen wurde, ist, welche dieser Mittel für das Hessische Landesarchiv sinnvoll sein können.

Bei der Gestaltung der Nutzerberatung im Onlinebereich ist nach wie vor an dem von Christoph Volkmar geäußerten Grundsatz festzuhalten, dass der Nutzer die Hilfe grundsätzlich dort erhalten sollte, wo er sie benötigt.<sup>102</sup> In der Regel ist dies im Onlinefindmittel. Daher sind jene Beratungswerkzeuge, die direkt in Arcinsys eingebunden werden können, eher zu empfehlen als jene, die nur auf der Homepage des Landesarchivs oder sogar auf einer eigenen Homepage zur Verfügung gestellt werden müssen.

Der geringe Arbeitsaufwand spricht sehr dafür, die bereits auf Arcinsys eingebauten FAQs weiter auszubauen. Neben technischen Fragen sollte dabei auch auf inhaltliche Fragen eingegangen und beispielsweise Grundlagen zu Schutzfristen oder Ähnliches erklärt werden.

Schon einleitend wurde darauf hingewiesen, dass die Kontaktaufnahme mit dem Archiv aus Arcinsys heraus für den Nutzer schwierig ist. Die Programmierung eines Kontaktformulars, auf das man von jeder Seite in Arcinsys zugreifen kann, wäre ein einfacher Schritt, dieses Problem zu beheben. In Absprache mit den Programmierern sollte dies in einem der nächsten Updates von Arcinsys verwirklicht werden. Komfortabel wäre es, wenn angemeldete Benutzer in diesem Formular nicht noch einmal ihre Kontaktdaten eingeben müssten. Für nicht angemeldete Benutzer muss ein Spam-Schutz (CAPTCHA) eingerichtet werden. Idealerweise sind die unterschiedlichen Werkzeuge zur Beratung der Nutzer miteinander verbunden und bauen aufeinander auf. So sollte auf FAQs hingewiesen werden, wenn die Nutzer eine Frage stellen wollen.

Die übrigen vorgestellten Beratungsmittel haben in einer oder mehreren Kostenkategorien einen sehr hohen Wert erreicht. Hier muss abgewogen werden, inwiefern diese Personal- oder Sachkosten aufgewendet werden können. Generell kann davon ausgegangen werden, dass einmalig anfallender Arbeitsaufwand leichter zu erbringen ist als kontinuierlich hoher Arbeitsaufwand: Es kann eher ein Werkvertrag abgeschlossen oder eine Projektkraft eingestellt werden, als dass eine Dauerstelle geschaffen wird. Dies spricht sehr dafür, Recherche-guides zu erarbeiten, die nicht nur der Beratung der Nutzer dienen, sondern diese als zusätzliches Findmittel auch direkt zu den gesuchten Beständen führt.<sup>103</sup>

Chats bieten einen sehr hohen Wert für die Nutzer, da die Beratung unmittelbar und individuell ist. Doch auf der anderen Seite wird schon dadurch Personal stark gebunden, dass der Chat während der Öffnungszeiten ständig besetzt sein muss. Ferner muss im Chat in Arcinsys auch zu anderen Archiven beraten werden als den drei hessischen Staatsarchiven. Da diese in den meisten Fällen personell nicht stark besetzt sind oder nur neben- oder ehrenamtlich geführt werden, ist eine Unterstützung beim Betrieb des Chats nicht zu erwarten. Die Einführung eines Chats kann daher zurzeit nicht empfohlen werden.

<sup>102</sup> Volkmar, Service (vgl. Anm. 68), 240.

<sup>103</sup> Für eine inhaltliche Auseinandersetzung mit Recherche-guides sei hier noch einmal ausdrücklich auf die parallel entstandene Transferarbeit von Dominik Motz verwiesen.

Professionell gestaltete Beratungsvideos, wie sie das Britische Nationalarchiv erstellt hat, sind aus Beratungssicht nicht zu empfehlen, da sie zu teuer sind. Wenn allerdings im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit weitere Videos produziert werden sollten, würde es sich anbieten, durch die Produktion von Beratungsvideos einen doppelten Nutzen zu erzielen. Ungeachtet dessen können zur Erklärung von Arcinsys-Screencast-Videos erstellt werden. Wie Daniel Droste 2015 zeigte, sind sie ein vergleichsweise günstiges Beratungsinstrument.<sup>104</sup>

Die Einführung eines Forums schließlich müsste in einem Pilotprojekt geprüft werden. Nur wenn sich ausreichend Nutzer finden, die an diesem partizipieren, lohnt sich der Betrieb eines Forums. Es müsste entsprechend ausführlich analysiert werden, ob die Nutzerstruktur des Landesarchivs eine kritische Menge aktiver Forumnutzer vermuten lässt. Ferner sollten mögliche Kooperationspartner kontaktiert und zur Mitarbeit aufgefordert werden. Etwa ein Jahr nach dem Start sollte die Entwicklung des Forums überprüft und bewertet werden, ob sich eine Fortsetzung lohnt oder ob es eingestellt werden sollte.

Generell ist eine regelmäßige Evaluation und Überarbeitung der Hilfs- und Beratungsmittel zu empfehlen. Ein besonderes Augenmerk ist dabei auf das sich ändernde Mediennutzungsverhalten der Archivnutzer zu richten.

## **6. Zusammenfassung**

Thema der vorliegenden Transferarbeit ist die Frage, wie mithilfe welcher Mittel die Vor-Ort-Beratung von Archivnutzern online ergänzt und ersetzt werden kann. Hierzu werden zunächst verschiedene Instrumente zur digitalen Beratung und die vorhandenen Erfahrungen vorgestellt. In einem zweiten Schritt wird erörtert, was bei einer Implementierung dieser Instrumente im Hessischen Landesarchiv zu bedenken wäre. Drittens werden die Kosten und Nutzen der Instrumente gegeneinander abgewogen und in einem qualitativen Angebotsvergleich gegenübergestellt. Als Ergebnis wird aufgrund der schnellen und einfachen Umsetzung und des geringen Arbeitsaufwands die weitere Ausarbeitung von FAQs in Arcinsys empfohlen. Ferner sollte hier ein Kontaktformular eingeführt werden. Bei Rechercheguides lohnen sich die hohen kurzfristigen Personalkosten aufgrund des Nutzens als zusätzliches Findmittel. Der Betrieb eines Forums müsste in Kooperation mit Partnern stattfinden und in einem Pilotprojekt erprobt werden. Chat und Videotutorials können aufgrund der hohen Personal- oder Sachkosten zurzeit nicht empfohlen werden.

<sup>104</sup> Vgl. Droste, Digitaler Lesesaal (vgl. Anm. 26), 27.

## Literaturverzeichnis

35. Wissenschaftlicher Kurs der Archivschule Marburg, Forschen im Archiv – ein Kurzlehrgang, <<https://www.internet.archivschule.uni-marburg.de/projekte/forschen/Index.html>>, [letzter Zugriff am 13.1.2017].
- Albrecht, Rita, Benutzersupport via Chat. Ein Praxis- und Erfahrungsbericht der HeBIS-Verbundzentrale, in: *Bibliotheksdienst* 46/5, 2012, 416–424.
- BHIC, Chatten mit archivarissen, <[www.bhic.nl/onderzoeken/hulp-bij-onderzoek/chatten-met-archivarissen](http://www.bhic.nl/onderzoeken/hulp-bij-onderzoek/chatten-met-archivarissen)>, [letzter Zugriff am 21.2.2017].
- , Forum, <[www.bhic.nl/onderzoeken/forum](http://www.bhic.nl/onderzoeken/forum)>, [letzter Zugriff am 21.2.2017].
- , Nieuwe website, <[www.bhic.nl/onderzoeken/forum/nieuwe-website](http://www.bhic.nl/onderzoeken/forum/nieuwe-website)> [letzter Zugriff am 20.2.2017].
- Bobal, Alison M. et al., One Library's Experience with Live, Virtual Reference, in: *Journal of the Medical Library Association* 93/1, 2005, 123–125.
- Bürgi, Beatrice, Pilot „Virtuelle Beratung“. Erfahrungsbericht des Schweizerischen Bundesarchivs, Vortrag bei der Konferenz Offene Archive 2.2, Siegen 2015, in: <[de.slideshare.net/OffeneArchive/pilot-virtuelle-beratung-beatrice-brgi-4122015-siegen](https://de.slideshare.net/OffeneArchive/pilot-virtuelle-beratung-beatrice-brgi-4122015-siegen)>, [letzter Zugriff am 12.1.2017].
- Chenard, Gaël, Les lecteurs qu'on mérite, in: *Comma* 2014/1-2, 2015, 195–204.
- Dort, Katrin, Nutzer-Feedback im Hessischen Landesarchiv, Transferarbeit des 50. Wissenschaftlichen Lehrgangs an der Archivschule Marburg 2017 (E-Papers der Archivschule Marburg Nr. 2), Marburg 2019.
- Droste, Daniel, Digitaler Lesesaal – Digitale Nutzerberatung? Der Einsatz von Tutorialvideos, Transferarbeit Archivschule Marburg/Landesarchiv NRW 2015.
- Ferriero, David, Launch and Learn: Our New History Hub Pilot Project, in: *AOTUS-Blog*, 2016, <[aotus.blogs.archives.gov/2016/01/13/launch-and-learn-our-new-history-hub-pilot-project/](http://aotus.blogs.archives.gov/2016/01/13/launch-and-learn-our-new-history-hub-pilot-project/)>, [letzter Zugriff am 30.3.2017].
- Geheimes Staatsarchiv Preußischer Kulturbesitz, Anfrage und Bestellung, <[www.gsta.spk-berlin.de/anfrage\\_und\\_bestellung\\_497.html](http://www.gsta.spk-berlin.de/anfrage_und_bestellung_497.html)>, [letzter Zugriff am 27.2.2017].
- Gelders Archief, Hulp nodig?, <[www.geldersarchief.nl/informatie/hulp-nodig](http://www.geldersarchief.nl/informatie/hulp-nodig)>, [letzter Zugriff am 30.3.2017].
- Glaser, Jörn, Chat, in: Werner Faulstich (Hg.), *Grundwissen Medien* (UTB Medienwissenschaft, Literaturwissenschaft, 8169), München 2004, 148–156.
- Gläser, Christine, Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken – Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 99), Berlin 2001.
- Hessisches Landesarchiv, Familienforschung im Hessischen Landesarchiv. Spurensuche zu Ihren Vorfahren, Marburg 2016.
- , Genealogie Kapitel-Übersicht, 2016, <[landesarchiv.hessen.de/genealogie\\_uebersicht](http://landesarchiv.hessen.de/genealogie_uebersicht)>, [letzter Zugriff am 16.2.2017].
- , Hilfen für die Archivarbeit, in: *Internet-Archive*, 2016, <[web.archive.org/web/20160420011324/https://landesarchiv.hessen.de/f%C3%BCr-nutzer/hilfen-f%C3%BCr-die-archivarbeit](http://web.archive.org/web/20160420011324/https://landesarchiv.hessen.de/f%C3%BCr-nutzer/hilfen-f%C3%BCr-die-archivarbeit)>, [letzter Zugriff am 6.2.2017].
- , Tätigkeitsbericht des Hessischen Landesarchivs 2015, Marburg 2016.
- , Arcinsys Tutorial, <[www.arcinsys.de/tutorial/tutorial\\_01\\_01.htm](http://www.arcinsys.de/tutorial/tutorial_01_01.htm)>, [letzter Zugriff am 15.2.2017].
- , Beteiligte Archive in Hessen, in: *Arcinsys Hessen*, <[arcinsys.de/archive/archive\\_hessen.htm](http://arcinsys.de/archive/archive_hessen.htm)>, [letzter Zugriff am 9.2.2017].
- Internetforum, in: *Wikipedia*, 2017, <[de.wikipedia.org/w/index.php?title=Internetforum&oldid=161754904](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Internetforum&oldid=161754904)>, [letzter Zugriff am 14.2.2017].

- Kemper, Joachim, „Anfragen“ über soziale Medien, Blogposts, Chats, Twitter & Co.? Aspekte einer Virtuellen Nutzerberatung im Web 2.0, in: *Archivar* 69/3, 2016, 224–227.
- Köhler, Markus und Thomas Fetzer, *Recht des Internet (Start ins Rechtsgebiet)*, Heidelberg <sup>8</sup>2016.
- Krauss, Gesa und Isabell Leibing, *Fragen Sie uns online! Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz*, Stuttgart 2005.
- Kurth-Bürgi, Beatrice und Marco Majoleth, *Die Online-Beratung des Schweizerischen Bundesarchivs. Erste Schritte in Richtung „virtueller Lesesaal“*, in: *Archivar* 69/3, 2016, 228–230.
- Landesarchiv Baden-Württemberg, *Nutzung*, <[www.landearchiv-bw.de/web/46757](http://www.landearchiv-bw.de/web/46757)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].
- Landesarchiv NRW, Kontaktformular, in: *Portal der Archive in NRW*, <[www.archive.nrw.de/lav/kontakt/kontaktformular/index.php](http://www.archive.nrw.de/lav/kontakt/kontaktformular/index.php)>, [letzter Zugriff am 27.2.2017].
- , Oft gefragt, in: *Portal der Archive in NRW*, <[www.archive.nrw.de/lav/informationen\\_fuer\\_benutzer/oft\\_gefragt/index.php](http://www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/oft_gefragt/index.php)>, [letzter Zugriff am 23.2.2017].
- Motz, Dominik, *Pertinenz durch die Hintertür? Online-Recherche-guides als Instrumente der Nutzerberatung*, Transferarbeit des 50. Wissenschaftlichen Lehrgangs an der Archivschule Marburg 2017 (E-Papers der Archivschule Marburg Nr. 5), Marburg 2019.
- Nagelkerke, Ilse und Michiel van der Ploeg, *Who's afraid of social media? The online communication strategy of the Gelders Archive*, in: *Archivpflege in Westfalen-Lippe* 84, 2016, 16–20.
- Neumaier, Anna, *religion@home? Religionsbezogene Online-Plattformen und ihre Nutzung. Eine Untersuchung zu neuen Formen gegenwärtiger Religiosität (Religion in der Gesellschaft, 39)*, Würzburg 2016.
- Niedersächsisches Landesarchiv, *FAQ*, <[www.nla.niedersachsen.de/startseite/service/faq/haeufig-gestellte-fragen-frequently-asked-questions-133498.html](http://www.nla.niedersachsen.de/startseite/service/faq/haeufig-gestellte-fragen-frequently-asked-questions-133498.html)>, [letzter Zugriff am 23.2.2017].
- , *Kontakt*, <[www.nla.niedersachsen.de/landesarchiv/kontakt/kontakt-133403.html](http://www.nla.niedersachsen.de/landesarchiv/kontakt/kontakt-133403.html)>, [letzter Zugriff am 27.2.2017].
- Osborn, Kelly, *What is the History Hub?*, in: *History Hub*, <[historyhub.history.gov/docs/DOC-1012](http://historyhub.history.gov/docs/DOC-1012)>, [letzter Zugriff am 20.2.2017].
- Radford, Marie L. und M. Kathleen Kern, *A multiple-case study investigation of the discontinuation of nine chat reference services*, in: *Library & Information Science Research* 28/4, 2006, 521–547.
- Christian Reinhardt und Sebastian Mundt: *Die Nutzerstudie 2016 des Hessischen Landesarchivs. Ziele Vorgehen und Ergebnisse*, in: Monika Storm (Red.), *Kompetent! – Archive in der Wissensgesellschaft. 86. Deutscher Archivtag in Koblenz*, hg. vom Verband deutscher Archivarinnen und Archivare (Tagungsdokumentation zum Deutschen Archivtag, Bd. 21), Fulda 2018, 221-231.
- Christian Reinhardt, *Die Nutzerstudie des Hessischen Landesarchivs. Ergebnisse und erste Maßnahmen*, in: *Archivnachrichten aus Hessen* 17/1, 2017, 37-41.
- Sächsisches Staatsarchiv, *Frequently Asked Questions (FAQ)*, <[www.archiv.sachsen.de/frequently-asked-questions-faq-3030.html](http://www.archiv.sachsen.de/frequently-asked-questions-faq-3030.html)>, [letzter Zugriff am 27.2.2017].
- Staatsarchiv Hamburg, *Frequently Asked Questions – Benutzung*, in: <[www.hamburg.de](http://www.hamburg.de)>, <[www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4366712/faq-benutzung/](http://www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4366712/faq-benutzung/)>, [letzter Zugriff am 23.2.2017].
- The National Archives UK, *Start here*, <[www.nationalarchives.gov.uk/help-with-your-research/start-here/](http://www.nationalarchives.gov.uk/help-with-your-research/start-here/)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].
- , *Search for „webinar“*, in: *Archives Media Player*, <[media.nationalarchives.gov.uk/index.php/search/webinar/](http://media.nationalarchives.gov.uk/index.php/search/webinar/)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].
- , *Playlist: Video Guides*, in: *Youtube*, 2017, <[www.youtube.com/playlist?list=PLddhSH7bW0pVBSd1m0vxMVkbah\\_w6X9hU](http://www.youtube.com/playlist?list=PLddhSH7bW0pVBSd1m0vxMVkbah_w6X9hU)>, [letzter Zugriff am 30.3.2017].
- The National Archives USA, *Contact the National Archives*, in: *National Archives*, 2016, <[www.archives.gov/contact](http://www.archives.gov/contact)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].

- Uhde, Karsten, Ist die schöne neue Benutzerwelt wirklich schön?, in: Monika Storm (Red.), *Kompetent! – Archive in der Wissensgesellschaft. 86. Deutscher Archivtag in Koblenz*, hg. vom Verband deutscher Archivarinnen und Archivare (Tagungsdokumentation zum Deutschen Archivtag, Bd. 21), Fulda 2018, 183-195.
- Universitätsarchiv Leipzig, *Kontakt*, <[www.archiv.uni-leipzig.de/kontakt/](http://www.archiv.uni-leipzig.de/kontakt/)>, [letzter Zugriff am 29.3.2017].
- van der Ven, Christian, Getting Personal: Shifting from Traditional to Digital Services Without Losing Our Human (Inter)face, in: *arbido* 30/4, 2015, 31–32.
- , Over mij, in: *De Digitale Archivaris*, <[www.digitalearchivaris.nl/p/over-mij.html](http://www.digitalearchivaris.nl/p/over-mij.html)>, [letzter Zugriff am 21.2.2017].
- van der Ven, Christian und Luud de Brouwer, Digitale dienstverlening geknipt voor samenwerking: BHIC en RAT samen aan de chat, in: *Archievenblad* 120/6, 2016, 12–14.
- Volkmar, Christoph, Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel, in: Volker Hirsch (Hg.), *Golden die Praxis, hölzern die Theorie? Ausgewählte Transferarbeiten des 41. und 42. wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg* (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft, Nr. 52), Marburg 2011, 223–257.
- Web-Seminar, in: *Wikipedia*, 2016, <[de.wikipedia.org/wiki/Web-Seminar](http://de.wikipedia.org/wiki/Web-Seminar)>, [letzter Zugriff am 17.2.2017].
- Wright, Pamela, Re: Did HistoryHub recently switch from an archives.gov address to history.gov?, in: *History Hub*, <[historyhub.history.gov/message/3055#3055](http://historyhub.history.gov/message/3055#3055)>, [letzter Zugriff am 20.2.2017].