

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

Hochschule für Archivwissenschaft

Nr. 15

**Sabine Fees**

### **Anfragenmanagement**

### **Strategien zur schriftlichen Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg**

Transferarbeit des 52. wissenschaftlichen Lehrgangs  
an der Archivschule Marburg

Betreuer der Archivschule Marburg:  
Betreuerin des Ausbildungsarchivs:

Dr. Karsten Uhde  
Dr. Katrin Marx-Jaskulski

Marburg/Lahn 2023



Die Archivschule Marburg ist eine Einrichtung des Landes Hessen.

## **Anfragenmanagement**

### **Strategien zur schriftlichen Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg**

von Sabine Fees

#### **1. Einleitung**

Die Beantwortung von schriftlichen Anfragen gilt in deutschen Archiven als zentrale Dienstleistung und ist damit ein wesentliches Element moderner Archivarbeit.<sup>1</sup> Für viele Archivarinnen und Archivare ist die Erteilung schriftlicher Auskünfte ein fester Bestandteil ihres Berufs und des archivischen Alltags. Dennoch spielt das Thema Anfragenmanagement in der archivwissenschaftlichen Literatur nur eine untergeordnete Rolle. In vielen Archiven werden die Anfragen nach althergebrachtem Schema abgearbeitet, ohne die Effizienz der ablaufenden Prozesse kritisch zu beleuchten. Einzelne Landesarchive haben zwar interne Grundsätze oder Leitlinien für die Auskunftserteilung erarbeitet, allerdings wurden diese nie zum Gegenstand einer breiteren archivwissenschaftlichen Diskussion. In den letzten Jahren entstanden einige Veröffentlichungen zum Thema Anfragen im Archiv, diese verfolgen jedoch ausschließlich das durchaus erstrebenswerte Ziel, das Aufkommen von klassischen Anfragen durch innovative Beratungsformen im Internet im Vorfeld aufzufangen.<sup>2</sup> Die Vorschläge beinhalten den grundsätzlichen Ausbau des Internetauftritts, die Bereitstellung von FAQs oder kontextsensitiven Hilfen in Online-Findmitteln, aber auch die Kommunikation über Chats und Foren.<sup>3</sup> Besonders Research Guides, die aus dem angloamerikanischen Raum bekannten Rechercheführer, eröffnen ein großes Entlastungspotential bei der individuellen Bearbeitung von Anfragen.<sup>4</sup> Auch im Hessischen Landesarchiv (HLA) wurden bereits entsprechende Überlegungen angestellt und erste themenspezifische Recherchehilfsmittel erarbeitet.<sup>5</sup> Trotz dieser vielversprechenden Ansätze ist nicht zu erwarten, dass die klassische Anfrage in absehbarer Zukunft ihre Bedeutung im Archivwesen vollständig einbüßt. Während neue Möglichkeiten der Nutzerberatung entwickelt und getestet werden, muss daher gleichzeitig auch die traditionelle Anfragenbearbeitung hinterfragt und an die Anforderungen moderner Archive angepasst werden.

Mit diesem Ziel soll im Folgenden die Bearbeitung schriftlicher Anfragen im Staatsarchiv Marburg analysiert und hinsichtlich ihres Optimierungspotentials überprüft werden. Da die archivwissenschaftliche Literatur dazu keinerlei Anhaltspunkte bietet, müssen auf ein Staatsarchiv anwendbare Konzepte und Modelle des Anfragenmanagements aus anderen Disziplinen herangezogen werden. Auf dieser Basis werden die Geschäftsprozesse der Anfragenbearbeitung in Marburg bewertet, als Datengrundlage dient die statistische Auswertung der im Januar und Februar 2019 eingegangenen Anfragen. Die Ergebnisse dieser Untersuchung ermöglichen in einem letzten Schritt die Formulierung von Strategien zur Optimierung der schriftlichen Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg.

#### **2. Anfragenmanagement in der Theorie**

Bei der Suche nach Managementkonzepten, die sich auf die Prozesse bei der Auskunftserteilung in einem Staatsarchiv anwenden lassen, stellt das größte Hindernis die besondere Konnotation des Begriffs „Anfrage“ in

<sup>1</sup> Volkmar, Service, S. 232.

<sup>2</sup> Volkmar, Service, S. 230.

<sup>3</sup> Fricke, Nutzerberatung, S. 150-153; Gillner, Archive, S. 412; Huser, Publikum, S. 191-196; Kemper, Anfragen, S. 225f.; Tripp, Chats, S. 4-11; Volkmar, Service, S. 247-254.

<sup>4</sup> Fricke, Nutzerberatung, S. 153-155; Volkmar, Service, S. 254.

<sup>5</sup> Motz, Pertinenz, S. 18-26; Tripp, Chats, S. 11-17.

der Archivwelt dar, die sich in dieser Form in keiner anderen Disziplin wiederfindet. Nach Menne-Haritz ist eine Anfrage eine schriftliche Bitte um Auskunft aus den Archivgutbeständen oder Sammlungen des Archivs, zu deren Beantwortung eine Recherche durchgeführt wird.<sup>6</sup> Alleinstellungsmerkmale der archivischen Anfrage sind dabei vor allem die inhaltliche Vielfalt sowie die Form der Recherche, die zahlreiche Fachkenntnisse voraussetzt. Darüber hinaus werden Auskünfte in den meisten Institutionen und Unternehmen ergänzend zu oder auch über Dienstleistungen erteilt, während sie in Archiven zu den primären Dienstleistungen zählen.

Traditionell steht die Bibliothekswissenschaft der Archivwissenschaft fachlich nahe, ebenso wie Archive sind auch Bibliotheken mit Anfragen von Nutzerinnen und Nutzern konfrontiert. In der Fachliteratur finden sich daher Konzepte für die Organisation eines bibliothekarischen Auskunftsdienstes. Diese unterscheiden zwischen mündlicher, telefonischer, schriftlicher und Chat-Auskunft.<sup>7</sup> Die in Bibliotheken erteilten Auskünfte umfassen vor allem Angaben zum eigenen Medienbestand, bibliographische Informationen sowie Katalog- und Spezialbestandsauskünfte, dagegen werden allgemeine Wissensanfragen nicht bearbeitet, besonders solche, die in den Bereich der wissenschaftlichen Recherche reichen.<sup>8</sup> Der Auskunftsdienst, der aus einer oder mehreren Personen bestehen kann, ist dabei für alle Auskunftsorten verantwortlich, die Anfragen erreichen ihn direkt und ohne den Umweg über einen Geschäftsgang.<sup>9</sup> Die Kommunikation via E-Mail spielt allerdings nur eine untergeordnete Rolle.<sup>10</sup> Die Bearbeitung ist stark auf den Dialog mit den Nutzerinnen und Nutzern ausgelegt, ist der Rückgriff auf fachliche Expertinnen und Experten, in Bibliotheken meist die Fachreferentinnen und Fachreferenten, notwendig, so werden den Nutzerinnen und Nutzern häufig deren Daten zur persönlichen Kontaktaufnahme überlassen.<sup>11</sup> Ein derartiges System der zentralen Auskunftserteilung ist für Archive aufgrund der andersartigen Strukturen und Anforderungen bei der Anfragenbearbeitung nicht praktikabel.

In der Systematik der Betriebswirtschaftslehre gehört die Frage des Managements von Kundenanfragen in das weite Feld des *Customer Relationship Management*, das als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen gilt. Ziel des *Customer Relationship Management* ist es, die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden profitabel auszubauen und zu erhalten.<sup>12</sup> Auch in der Wirtschaft ist jedoch eine andere Definition des Anfragenbegriffs vorherrschend, Kundenanfragen werden als Fragen über Produkte, Preise, Lieferkonditionen oder Serviceleistungen verstanden.<sup>13</sup> In der Betriebswirtschaftslehre wird daher das Modell des *Customer Interaction Center* in den Vordergrund gestellt. Ähnlich wie der Auskunftsdienst in Bibliotheken geht auch dieses Konzept davon aus, dass der größte Teil der Kundenanfragen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einer zentralisierten Stelle für Kundenkontakt beantwortet werden kann, da zu deren Bearbeitung kein spezielles Expertenwissen notwendig ist. Nur bei hoher Fachspezifikation wird die Expertise der zuständigen Fachabteilungen einbezogen.<sup>14</sup> Auch in diesen Fällen gehen die Prozessmodelle aber grundsätzlich davon aus, dass die Expertinnen und Experten der Fachabteilungen lediglich die vom *Customer Interaction Center* angefragten Informationen an dieses übermitteln, die Zusammenstellung der Informationen sowie deren Über-

<sup>6</sup> Menne-Haritz, Schlüsselbegriffe, S. 42.

<sup>7</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 230f.

<sup>8</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 232f.

<sup>9</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 237-241.

<sup>10</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 255-257.

<sup>11</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 247-252.

<sup>12</sup> Schmidt, Wege, S. 1.

<sup>13</sup> Schumacher, Customer Relationship Management, S. 79.

<sup>14</sup> Schmidt, Wege, S. 30; Schumacher, Customer Relationship Management, S. 79f.

mittlung an die Kundinnen und Kunden erfolgt dort.<sup>15</sup> Diese Systematik ist in Archiven ebenfalls nicht anwendbar, da die meisten der dort eingehenden Anfragen nur auf der Grundlage von Expertenwissen beantwortet werden können, der Umweg über ein zentrales *Interaction Center* würde den Prozess daher eher behindern als fördern.

Besonders reichhaltig ist in diesem Zusammenhang die Literatur zum *Call Center Management*, diese befasst sich jedoch vorrangig mit der Funktionsweise entsprechender IT-Systeme und technischen Komponenten der Anrufverteilung und des Wartezeitenmanagements auf der Basis von komplexen Algorithmen.<sup>16</sup> Auf die Bearbeitung schriftlicher Anfragen sind diese Konzepte nicht übertragbar, sie könnten aber wertvolle Anregungen für die Optimierung der telefonischen Nutzerberatung bieten. Als Grundlage dieser Untersuchung können dagegen nur jene seltenen Veröffentlichungen der Betriebswirtschaftslehre dienen, in denen die Bearbeitung von Anfragen durch fachliche Experten spezifiziert wird.

In den späten 1990er Jahren wurde im Rahmen des *Customer Relationship Management* das Konzept des *Customer Interaction Management* entwickelt, das die strukturierte Bearbeitung sowie schnelle und kompetente Beantwortung besonders von auf elektronischem Wege eingehenden Kundenanfragen durch fachliche Expertinnen und Experten zum Ziel hat.<sup>17</sup> Um beides zu gewährleisten, muss ein Unternehmen vier zentrale Faktoren berücksichtigen:

1. Expertise (Zugriff auf Expertinnen und Experten, die kompetente und qualitativ hochwertige Auskünfte erteilen können)
2. Struktur (effiziente Organisations- und Technikstrukturen, die einen schnellen Zugriff auf die Expertise erlauben)
3. Anzahl (ausreichende Bearbeitungskapazitäten für die Zahl der eingehenden Anfragen)
4. Reaktionszeit (schnelle Bearbeitung durch effiziente Prozesse und gute Kommunikationswege zwischen Kunde und Unternehmen).<sup>18</sup>

Diese vier Anforderungen für ein erfolgreiches Anfragenmanagement lassen sich ganz grundsätzlich auch auf die Strukturen eines Staatsarchivs übertragen, da sie die fachliche Expertise der Auskunft in den Mittelpunkt der Überlegungen stellen. Die auf dieser Grundlage entwickelten Prozesse und Methoden des *Customer Interaction Management* werden daher für die folgende Untersuchung der Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg als theoretische Basis dienen, an der die Effizienz der Geschäftsprozesse gemessen wird. Zu diesem Zweck werden zunächst einige grundsätzliche Fakten zur Auskunftserteilung in Marburg erläutert, im Anschluss werden die erhobenen Daten hinsichtlich der vier Säulen des Anfragenmanagements im Detail analysiert.

### **3. Der Ist-Zustand: Schriftliche Anfragen im Staatsarchiv Marburg**

#### **3.1 Geschäftsgang**

Die Bearbeitung von schriftlichen Anfragen erfolgt im Staatsarchiv Marburg ausschließlich in dem in der hessischen Landesverwaltung eingesetzten DMS HeDok (Hessische eDokumentenverwaltung). Alle Anfragen, die das Haus via E-Mail erreichen, werden daher zentral in der Kanzlei gesammelt. Auf dem analogen Postweg an

<sup>15</sup> Schumacher, *Customer Relationship Management*, S. 80-82.

<sup>16</sup> Helber, *Call Center Management*, S. 103-134.

<sup>17</sup> Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 111.

<sup>18</sup> Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 113.

das Staatsarchiv gesendete Anfragen werden eingescannt und als PDF weiterbearbeitet. Die Kanzlei bildet täglich für jede neue Anfrage eine elektronische Posteingangsmappe, alle verfügbaren Daten, die mit der Anfrage zusammenhängen, werden dort gespeichert und so den späteren Bearbeiterinnen und Bearbeitern zugänglich gemacht. Die Postmappe wird innerhalb von HeDok an deren persönliche Arbeitskörbe weitergeleitet und kann um Vermerke oder weitere Dokumente ergänzt werden. Zunächst wird die Anfrage durch einen Archivar einer Bearbeiterin oder einem Bearbeiter zugeschrieben.

Diese Zuschreibung orientiert sich grundsätzlich an der Bestandszuständigkeit und der daraus ableitbaren themenspezifischen Expertise. Im Zuge der Zusammenführung der drei hessischen Staatsarchive zu einem Landesarchiv seit Januar 2018 erfolgte auch eine Neustrukturierung der Abteilungen und Zuständigkeiten. Dabei wurde die Bestandszuständigkeit in vielen fachlichen Bereichen aufgehoben, im Referat „Nutzung und Vermittlung“ blieb sie aber aufgrund der unentbehrlichen Beständekenntnis bei der Beratung von Nutzerinnen und Nutzern bestehen. Während die Bestandszuständigkeiten vorher auf beinahe alle Archivarinnen und Archivare verteilt waren, konzentrieren sie sich nun auf sieben Personen, die alle Bestände abdecken. Im Rahmen dieser Aufteilung sind insgesamt drei Archivarinnen und Archivare des höheren Dienstes sowie vier Archivarinnen und Archivare des gehobenen Dienstes bestandsverantwortlich und mit der Beantwortung entsprechender Anfragen betraut. Dazu kommt ein weiterer Mitarbeiter aus dem Bereich Lesesaal, der vorrangig für die Bearbeitung eingehender Reproduktionsaufträge („Reproaufträge“) und der damit zusammenhängenden Anfragen zuständig ist, sowie eine Mitarbeiterin der Bibliothek, die sich um die eingehenden Belegexemplare kümmert. Bei Abwesenheit vertreten sich die Verantwortlichen nach einem festgelegten Schema gegenseitig.

Ist die Zuschreibung in HeDok vermerkt, wird die elektronische Postmappe zur Kenntnisnahme an eine Archivarin oder einen Archivar weitergeleitet, anschließend gelangt sie in die Registratur. Von dort wird die Mappe samt Anfrage an den Arbeitskorb der oder des Zuständigen geschickt. Nach erfolgter Recherche und gegebenenfalls Gebührenermittlung<sup>19</sup> wird die schriftlich verfasste Antwort von der Bearbeiterin oder dem Bearbeiter selbständig per Mail oder gegebenenfalls über die Poststelle des Hauses versendet, die entsprechenden Dokumente werden in die Posteingangsmappe hochgeladen. Abschließend wird diese in eine Ausgangsmappe überführt, die noch für einige Tage allgemein einsehbar bleibt und dann durch die Kanzlei aufgelöst wird. Alle Dokumente werden, nach den Namen der anfragenden Personen und Institutionen in Vorgänge gegliedert, in HeDok abgelegt und sind über verschiedene Suchfunktionen dauerhaft recherchierbar.

### *3.2 Schriftliche Auskunftserteilung im Januar und Februar 2019*

Um einen Einblick in die Prozesse der Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg zu gewinnen, wurden die im Januar und Februar 2019 eingegangenen Anfragen und deren Bearbeitung auf Basis der in HeDok gespeicherten Daten statistisch ausgewertet. Insgesamt wurden dafür 268 Anfragen betrachtet, 144 davon gingen im Januar (22 Arbeitstage) ein, 124 im Februar (20 Arbeitstage). Nur 42 erreichten das Staatsarchiv auf analogem Postweg und mussten eingescannt werden, knapp 85% der Anfragen wurden per E-Mail gestellt. Sieben der Mails sind in englischer Sprache verfasst, alle anderen Anfragen auf Deutsch, darunter auch einige aus dem Ausland. 15 Anfragen landeten fälschlicherweise im Marburger Geschäftsgang und mussten in eine andere Abteilung des HLA, nach Darmstadt oder Wiesbaden, weitergeleitet werden.

Inhaltlich betreffen 48% der Anfragen historische Fragestellungen, besonders aus den Bereichen Familienforschung und Ortsgeschichte, dahinter rangieren mit 34% eher allgemeine Fragen zu den Dienstleistungen des

<sup>19</sup> Gebühren für Auskunftstätigkeiten werden nicht erhoben, wenn sie für Unterrichtszwecke und für wissenschaftliche (auch landes- und ortskundliche) Forschungen benötigt werden. Die Höhe der Gebühren ist durch die Verwaltungskostenordnung des Hessischen Ministeriums für Wissenschaft und Kunst festgelegt.

Archivs, vor allem zu Digitalisaten und Reproduktionen, Reproaufträge inbegriffen. Mit 6% verhältnismäßig häufig vertreten sind Bitten um Veröffentlichungsgenehmigungen, die übrigen 12% umfassen allgemeine Fragen zu den Beständen, Behördenanfragen sowie die Abwicklung der Übersendung von Belegexemplaren an das Archiv.<sup>20</sup> Entsprechend dieser Verteilung wurden 3% der Anfragen durch die Bibliothek bearbeitet, 24% durch den Lesesaal und 73% durch die Archivarinnen und Archivare.<sup>21</sup> Die Bearbeitungszeit vom Tag des Eingangs der Anfrage<sup>22</sup> bis zum Ausgang des Antwortschreibens betrug dabei im Schnitt 7,7 Arbeitstage.

Neben diesen überblicksartigen Ergebnissen über die im Staatsarchiv Marburg bearbeiteten Anfragen konnten durch verschiedene Detailanalysen zahlreiche Erkenntnisse zur Effizienz des Workflows der schriftlichen Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg gewonnen werden. Im Folgenden sollen diese den theoretischen Konzepten des *Customer Interaction Management* gegenübergestellt werden, um am Marburger Beispiel exemplarisch zu überprüfen, inwieweit dieses Modell der Betriebswirtschaftslehre als Grundlage für eine effiziente Anfragenbearbeitung in Archiven dienen kann. Dazu werden die in Marburg etablierten Geschäftsprozesse entsprechend der vier Säulen Expertise, Struktur, Anzahl und Reaktionszeit bewertet, um gegebenenfalls Vorschläge zur Optimierung der Prozesse entwickeln zu können.

#### 4. Analyse der schriftlichen Auskunftserteilung

##### 4.1 Expertise

Als erste und wichtigste Säule des Customer Interaction Management gilt die Expertise, die Auswahl der richtigen Expertinnen und Experten für die Bearbeitung von Anfragen bestimmt die Qualität der Antwort.<sup>23</sup> Die Expertise hängt natürlich mit der Art und dem Inhalt der Anfrage zusammen. Eine erste oberflächliche Untersuchung der Anfragen nach ihrem inhaltlichen Betreff hat gezeigt, dass 27% von Bibliothek und Lesesaal bearbeitet wurden, während für 73% die fachliche Expertise von Archivarinnen und Archivaren notwendig war. Bei den Eingängen, die der Bibliothek zugeschrieben wurden, handelt es sich ausschließlich um Korrespondenz die Übersendung von Belegexemplaren betreffend, im Lesesaal wurden hauptsächlich Reproaufträge entgegengenommen und Fragen bezüglich Aktenumfängen und Reproduktionsgebühren beantwortet. Alle anderen Anfragen konnten nur von Facharchivarinnen und -archivaren bearbeitet werden, da bei der Beantwortung spezielle Kenntnisse und Fähigkeiten in den Bereichen Landesgeschichte, Provenienz, Bestandsgeschichte, Recherche und Archivrecht oder in Forschungsgebieten wie Genealogie oder Ersterwähnungen gefragt waren.<sup>24</sup> Diese Faktoren sind ausschlaggebend für eine fachlich hochwertige Auskunftserteilung und definieren somit die Expertise im Hinblick auf das Anfragenmanagement in Archiven.

In einer 2016, also vor der Neustrukturierung des HLA durchgeführten Nutzerstudie wurde die Qualität der schriftlichen Auskünfte positiv bewertet, etwa 85% der Befragten waren der Meinung, dass ihre Anfragen durchweg oder überwiegend umfassend beantwortet wurden.<sup>25</sup> Das gleiche Bild vermittelt auch die Auswertung der Anfragen, in den Monaten Januar und Februar kam es nur einmal zu einer Nachfrage durch einen Nutzer, weil die erste Auskunft nicht erschöpfend war. Dagegen findet sich in den Vorgängen eine hohe Zahl von

<sup>20</sup> Vgl. Abb. 2 im Anhang. Ergebnisse mit ähnlicher Tendenz auch bei Motz, Pertinenz, S. 22f.

<sup>21</sup> Vgl. Abb. 4 im Anhang.

<sup>22</sup> Als erster Tag gilt hier jeweils der Tag des Eingangsdatums in HeDok, nicht des Eingangs in der Post des Staatsarchivs. Von Interesse für diese Analyse ist die Dauer des Prozesses „Bearbeitung von Anfragen“, die Bearbeitung der Posteingänge durch die Kanzlei stellt einen eigenen Prozess dar.

<sup>23</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 114.

<sup>24</sup> Vgl. Abb. 3 im Anhang.

<sup>25</sup> Reinhardt, Nutzerstudie, S. 2; Tripp, Chats, S. 3f.

Antwortschreiben, in denen sich Nutzerinnen und Nutzer für kompetente und hilfreiche Auskünfte bedanken. Dennoch sind Auswirkungen durch die Umstrukturierung der Bestandsverantwortlichkeiten und damit der Expertise festzustellen. Die Einarbeitung in die neuen Zuständigkeiten erfordert Zeit, die Bearbeitung von Anfragen aus weniger vertrauten Bereichen ist deutlich aufwändiger. Da die Expertise der Archivarinnen und Archivare häufig nur auf ihrer jahrelangen Erfahrung mit den Beständen basiert, existieren keine Hilfsmittel, um einen systematischen Einstieg zu erleichtern. Die Neuorganisation wurde erst vor wenigen Monaten umgesetzt, daher ist die Dauer dieses Einarbeitungsprozesses noch nicht abzuschätzen. Um weiterhin eine hohe Qualität der Auskünfte und trotzdem eine effiziente Bearbeitung zu garantieren, muss das in den von der Umstrukturierung betroffenen Bereichen verlorengegangene Expertenwissen schnellstmöglich rekonstruiert und bewahrt werden.

Ein weiteres Detailergebnis der Anfragenanalyse offenbart ein leichter greifbares Problem. In den Monaten Januar und Februar mussten vier Nutzerinnen und Nutzer aufgrund der Abwesenheit von Bestandsverantwortlichen hinsichtlich ihrer Anfrage auf einen späteren Zeitpunkt vertröstet werden, da die fehlende Expertise nicht von den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ersetzt werden konnte. 15 Anfragen wurden über mehr als 20 Arbeitstage nicht bearbeitet, weil der oder die Zuständige abwesend war und keine entsprechende Vertretungsregelung gefunden werden konnte.

Es bleibt daher festzustellen, dass die Expertise zur Beantwortung von Anfragen im Staatsarchiv Marburg auf der Kenntnis der Bestände und der jeweils angemessenen Recherchemethoden beruht. Sie ist unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgrund ihrer persönlichen Erfahrung in hohem Maße vorhanden, kann aber durch deren Ausscheiden aus ihren Arbeitsgebieten oder bereits durch ihre urlaubs- oder krankheitsbedingte Abwesenheit potentiell verlorengehen.

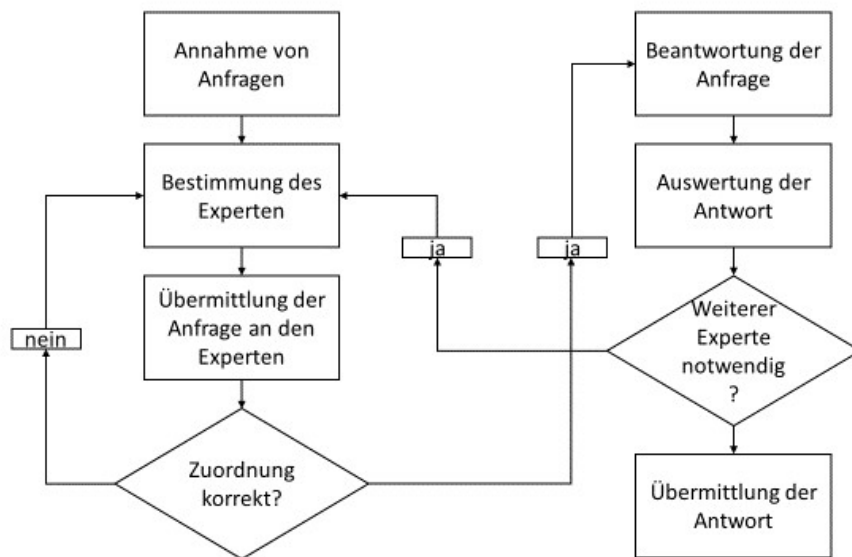
#### *4.2 Struktur*

Um ein qualitativ hochwertige, aber auch schnelle Anfragenbearbeitung zu ermöglichen, muss der Geschäftsgang einen möglichst direkten Zugriff auf die Expertise gewährleisten. Der etablierte Workflow muss daher vorrangig unter diesem Aspekt bewertet werden.

Zur Unterstützung der Prozesse wird in der Fachliteratur der Einsatz elektronischer Systeme empfohlen, welche die Abläufe unterstützen sowie als Datenbank dienen können.<sup>26</sup> Derartige Customer Relationship Management-Systeme sind ausschließlich auf die Organisation der Kundenbeziehungen ausgelegt, andere Arbeitsprozesse innerhalb des Unternehmens spielen keine Rolle, sie sind daher nicht mit dem im Staatsarchiv Marburg eingesetzten DMS HeDok vergleichbar. Dokumentenmanagementsysteme gelten dennoch als hilfreiches Tool für das Management von Kundenbeziehungen.<sup>27</sup> Auf das Marburger System übertragbar bleibt aber der im Rahmen des Customer Interaction Management empfohlene Workflow der Anfragenbearbeitung, der im Folgenden dargestellt wird:

<sup>26</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 117f; Schmidt, Wege, S. 12.

<sup>27</sup> Schmidt, Wege, S. 23.

Abb. 1: Prozessmodell zur Beantwortung von Kundenanfragen<sup>28</sup>

Dieser Workflow entspricht fast vollständig dem oben beschriebenen Marburger Geschäftsgang. Die Annahme und Aufbereitung der Anfragen findet in der Kanzlei statt, danach folgt die Expertenbestimmung oder Zuschreibung durch einen Archivar. An dieser Stelle sind gegenüber dem Modell zwei weitere Schritte eingeschoben, nämlich die Kenntnisnahme durch eine weitere Person und die Bearbeitung in der Registratur – Elemente des Behördengeschäftsgangs. Anschließend wird die Anfrage an die Expertin oder den Experten übermittelt, er oder sie ist für alle weiteren Arbeitsschritte selbst verantwortlich. Die Expertinnen oder Experten überprüfen ihre Zuständigkeit, gegebenenfalls leiten sie die Anfrage an andere Kolleginnen oder Kollegen weiter, der Weg zurück zum Zuschreibenden ist nicht üblich. Sie formulieren die Antwort und bewerten sie selbst dahingehend, ob noch Andere hinzugezogen werden müssen, die sie gegebenenfalls selbständig einbeziehen. Abschließend übermitteln sie die fertige Auskunft an die Nutzerin oder den Nutzer. Von den Eigenheiten des Geschäftsgangs in einer Behörde abgesehen, kann dieses Modell aus der Betriebswirtschaftslehre demnach durchaus als Vorlage für Staatsarchive dienen.

Schon aus dem Prozessmodell wird deutlich, dass entsprechend der Lehre des *Customer Interaction Management* die Expertenzuordnung der zentrale Faktor für ein erfolgreiches Anfragenmanagement ist. Sie bestimmt neben der Qualität der Antwort auch den Aufwand, den ein Unternehmen betreiben muss, um fachgerecht auf Anfragen reagieren zu können.<sup>29</sup> Diese Erkenntnis lässt sich auch auf die Archivwelt übertragen. Wie bereits erläutert, hängt die Qualität der Recherche und Beantwortung der Anfragen stark von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab. Der zuschreibende Mitarbeiter muss daher über das vorhandene Fachwissen, die Expertise, der verfügbaren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genau informiert sein.<sup>30</sup>

Bei der Expertenfindung wird in der Literatur zwischen statischer und dynamischer Zuordnung unterschieden. Bei der statischen Zuordnung ist bereits beim Stellen der Anfrage klar, wer sie bearbeiten wird, die Zutei-

<sup>28</sup> Nach der Vorlage bei Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 121.

<sup>29</sup> Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 114.

<sup>30</sup> Rath, *Dienstleistungsmanagement*, S. 174.

lung erfolgt aufgrund des Inhalts der Frage oder aufgrund der Identität des Nutzers. Diese Art der Expertenfindung gilt als effizient und vor allem exakt, aber auch unflexibel.<sup>31</sup> Für die Arbeit in Archiven ist eine derartige Zuordnung nicht sinnvoll, da die Expertise nicht auf der Kenntnis der Nutzerinnen und Nutzer, sondern auf der Kenntnis der Bestände und eingegrenzter Forschungsgebiete beruht, auf die sich die Anfrage bezieht. Die dynamische Zuordnung von Anfragen wird als aufwändiger und weniger präzise beschrieben. Die Expertise muss hier entweder automatisch mit Hilfe von Software oder manuell ermittelt werden. Die manuelle Zuordnung kennt wiederum zwei verschiedene Möglichkeiten. Bei einem einschrittigen Verfahren ermittelt eine einzelne Person die jeweiligen Expertinnen und Experten, leitet diesen die Anfrage weiter und überlässt ihnen die weitere Bearbeitung. Davon unterscheidet sich das mehrschrittige Zuweisungsverfahren unter Beteiligung mehrerer Personen, die sich interaktiv über die Zuordnung austauschen und sich auf eine Expertin oder einen Experten einigen. Diese Methode ist sehr flexibel, verursacht aber möglicherweise zeitliche Verzögerungen bei der Bearbeitung.<sup>32</sup>

Die dynamische Zuordnung ist in jedem Fall die in Archiven zu bevorzugende Vorgehensweise. In Marburg hat sich das einschrittige Verfahren seit Langem bewährt, auch nach der Neustrukturierung funktioniert es weiterhin gut. In den Monaten Januar und Februar gab es nur zwei Fälle, in denen der zugewiesene Bearbeiter oder die zugewiesene Bearbeiterin eine Anfrage an andere Kollegen weiterleiten musste. Der für die Zuschreibung verantwortliche Archivar wie auch sein Vertreter sind langjährige Mitarbeiter und verfügen über weitreichende Kenntnisse hinsichtlich der Bestände und Zuständigkeiten im Haus. Mit der Neuorganisation der Referate wurde außerdem eine detaillierte Liste über die Bestandszuständigkeiten erstellt, die als Hilfsmittel für die Expertenfindung dienen kann. Die Entscheidung, wie die einzelnen Anfragen inhaltlich den Beständen zuzuordnen sind, kann aber nur auf Basis gesammelter Berufserfahrung oder durch die Recherche früherer Vorgänge in HeDok getroffen werden.

Das mehrschrittige Zuordnungsverfahren findet Anwendung, wenn in Marburg Anfragen eingehen, die in die Zuständigkeit des Darmstädter oder des Wiesbadener Staatsarchivs fallen. Dies ist keine Seltenheit, allein in den zwei Monaten des Untersuchungszeitraums kam es 15mal vor. Die Zuständigkeit einer anderen Abteilung wird dann bei der Zuschreibung festgestellt, die Anfragen werden an das jeweilige Archiv weitergeleitet, die Nutzerin oder der Nutzer wird entsprechend informiert. In zwei Fällen kam es allerdings zu Problemen, die Anfragen wurden mehrfach zwischen den Häusern hin- und hergeschickt, da die Zuständigkeit nicht geklärt werden konnte, die Nutzerinnen und Nutzer konnten nicht mehr nachvollziehen, wo ihre Anfrage bearbeitet wurde und richteten ihre Nachfragen wiederum an das falsche Haus. Um solche Vorfälle zu verhindern, muss die mehrschrittige Zuordnung zwischen den einzelnen Abteilungen des HLA klarer strukturiert und besser kommuniziert werden. Diese Erkenntnisse zeigen, dass die beiden Modelle der dynamischen Expertenbestimmung sehr gut auf die Arbeitsweise größerer Archive übertragbar sind und ihre konsequente Umsetzung zu einer klaren Verbesserung des Anfragenmanagements beitragen kann.

Die Frage der Vertretungsregelung spielt in den Prozessen des *Customer Interaction Management* dagegen keine Rolle, die Analyse der Marburger Anfragen offenbart allerdings gerade an dieser Stelle strukturelle Schwächen. Das Problem der mangelnden Expertise bei längerer Abwesenheit von Bestandsverantwortlichen wird durch den von HeDok vorgegebenen Workflow der Anfragenbearbeitung noch verstärkt. Sobald eine Postmappe im Arbeitskorb einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters liegt, hat nur noch diese Person Zugriff darauf, auch der Bearbeitungsstatus ist nicht durch andere einsehbar, bis der fertige Vorgang in den Postaus-

<sup>31</sup> Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 115.

<sup>32</sup> Meyer, *Customer Interaction Management*, S. 115f.

gang gelangt. Kommt es daher nach der erfolgten Zuschreibung und Übermittlung der Anfrage zu einer unerwarteten längeren Abwesenheit, bleibt die Anfrage gegebenenfalls wochenlang unbearbeitet in diesem Postkorb liegen. Um eine effiziente Vertretungsregelung zu ermöglichen, müsste demnach ein Automatismus in den Prozess integriert werden, der eine Neuzuschreibung von noch nicht bearbeiteten Anfragen im Falle des spontanen Ausfalls einer Bearbeiterin oder eines Bearbeiters ermöglicht. Es wird deutlich, dass auch die technische Struktur der verwendeten Systeme großen Einfluss auf die Effizienz der Anfragenbearbeitung haben kann.

#### 4.3 Anzahl

Um eine möglichst schnelle Bearbeitung aller Anfragen bei gleichbleibend hoher Qualität zu ermöglichen, müssen entsprechende Bearbeitungskapazitäten zur Verfügung stehen. Auf ein Archiv übertragen bedeutet dies, dass genug Archivarinnen und Archivare mit entsprechender Expertise an der Anfragenbearbeitung beteiligt werden müssen, um alle eingehenden Anfragen innerhalb einer angemessenen Zeit beantworten zu können. Um diesen Faktor zu überprüfen, war eine Analyse aller erteilten Auskünfte im Hinblick auf ihre Verteilung auf die neun möglichen Bearbeiterinnen und Bearbeiter notwendig. Auf diese Weise konnte ermittelt werden, wie groß die durchschnittliche monatliche Arbeitslast bei der Anfragenbearbeitung ist und wie gleichmäßig sie sich auf die einzelnen Personen verteilt, woraus wiederum Rückschlüsse darauf gezogen werden können, ob die Kapazitäten ausreichend sind.

Schon ein erster Überblick hat gezeigt, dass 24% der Anfragen im Lesesaal und damit von einer einzelnen Person bearbeitet wurden.<sup>33</sup> Die inhaltliche Analyse hat aber auch ergeben, dass es sich dabei zum größten Teil um eingehende Reproaufträge handelt, die mit einer standardisierten Bestätigungsmail beantwortet und dann in den Geschäftsgang der Reproduktion weitergeleitet werden, darüber hinaus werden vor allem Auskünfte zu Aktenumfang und Gebührenhöhe erteilt. Die höherer Arbeitslast lässt sich demnach durch den deutlich geringeren Bearbeitungsaufwand im Verhältnis zu den Recherchen der Archivarinnen und Archivare rechtfertigen. Die in der Bibliothek bearbeiteten Eingänge von Belegexemplaren machen grundsätzlich nur einen sehr geringen Teil der Anfragen aus. Um einen Eindruck über die Gleichmäßigkeit der Auslastung zu erhalten, muss daher die Verteilung der Anfragen auf die Archivarinnen und Archivare im Mittelpunkt stehen.

Die Gesamtauswertung aller Anfragen der Monate Januar und Februar ergibt das Bild einer in großen Teilen gleichmäßigen Auslastung, wobei allerdings eine Archivarin<sup>34</sup> eine deutlich größere Arbeitslast trug. Eine Mitarbeiterin bearbeitete 5% der Anfragen, bei fünf weiteren lag die Quote zwischen 10% und 15%, einer Bearbeiterin wurden dagegen 27% der Eingänge zugeschrieben.<sup>35</sup> Um diese Tendenz näher zu analysieren, wurde die Verteilung in den einzelnen Monaten aufgeschlüsselt. Daraus ergab sich, dass die fragliche Bearbeiterin im Januar ganze 36% der fachlichen Anfragen bearbeitete, während eine Archivarin mit nur 5% deutlich unter dem Zweimonats-Schnitt lag.<sup>36</sup> Im Februar zeigt sich aber ein ganz anderes Bild. Die im Vormonat mit 36% überbelastete Mitarbeiterin lag mit 16% im Mittelfeld, während die im Januar nur mit 5% beanspruchte Archivarin nun mit 24% die höchste Auslastung hatte.<sup>37</sup> Die übrigen Anfragen verteilten sich in beiden Monaten relativ gleichmäßig auf die übrigen Bearbeiterinnen. Diese Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass die Ungleichmäßigkeit

<sup>33</sup> Vgl. Abb. 4 im Anhang.

<sup>34</sup> Im Sinne des Datenschutzes wird in der folgenden Analyse der Verteilung von Anfragen auf Personen unabhängig vom tatsächlichen Geschlecht ausschließlich die weibliche Bezeichnung verwendet, um eventuelle Rückschlüsse auf Einzelpersonen auszuschließen.

<sup>35</sup> Vgl. Abb. 5 im Anhang.

<sup>36</sup> Vgl. Abb. 6 im Anhang.

<sup>37</sup> Vgl. Abb. 7 im Anhang.

in der Arbeitsauslastung ebenfalls auf die bereits erörterten Organisationsmängel bei der Vertretung abwesender Kolleginnen und Kollegen zurückzuführen ist.

Um diese Annahme zu verifizieren, wurde die Verteilung der Anfragen in beiden Monaten mit besonderer Berücksichtigung der Vertretungsregelung ausgewertet. Im Januar ist festzustellen, dass entsprechend der planmäßig geregelten Zuständigkeiten eine Archivarin mit 26 Zuschreibungen die größte Arbeitslast zu tragen hatte, gefolgt von einer Mitarbeiterin mit 18 Anfragen. Aufgrund deren kurzfristiger Abwesenheit mussten jedoch 13 der Eingänge an andere Bearbeiterinnen verteilt werden. Die Auswertung zeigt, dass der größte Teil davon der mit 26 Anfragen bereits am höchsten belasteten Archivarin zugeschrieben wurde, wie die auf Basis der Bestandszuständigkeit festgelegte Vertretungsregelung dies vorgibt.<sup>38</sup> Auch im Februar führte der Ausfall einer Mitarbeiterin dazu, dass eine andere Archivarin stärker belastet wurde. Außerdem war die im Januar ausgefallene Mitarbeiterin wieder anwesend und hatte in diesem Monat mit 20 Anfragen die größte Anzahl von Eingängen zu bearbeiten. Diese Zunahme ist damit zu erklären, dass nicht alle im Januar eingegangenen Anfragen von den zugewiesenen Vertreterinnen erschöpfend beantwortet werden konnten, so dass sie im Februar erneut gestellt wurden.<sup>39</sup> Der Ausfall von Bearbeiterinnen führt demnach zu deutlich höheren Belastungen einzelner anderer Mitarbeiterinnen. Besonders auffällig ist dabei, dass die beiden Archivarinnen, die im monatlichen Schnitt die höchste Arbeitslast tragen,<sup>40</sup> sich in vielen Bereichen gegenseitig vertreten, so dass ein Ausfall automatisch eine Überbelastung der jeweils anderen Bearbeiterin bedeutet.

Neben der gleichmäßigen Verteilung der Anfragen ist auch die tatsächliche Arbeitslast für die einzelnen Archivarinnen von Interesse. Im Januar waren durchschnittlich 15 Anfragen pro Person zu bearbeiten, im Februar 12, insgesamt ergibt sich dadurch ein Schnitt von 13,5 Anfragen pro Bearbeiterin und pro Monat.<sup>41</sup> Die geringste Zahl der monatlichen Zuschreibungen lag dabei bei 4 Anfragen, die höchste bei 37, für die meisten Archivarinnen sind 12 bis 16 Anfragen pro Monat der Normalfall. Inwieweit diese Belastung mit den anderen Fachaufgaben vereinbar ist, kann im Rahmen der vorliegenden Analyse nicht erörtert werden.

Insgesamt bleibt aber festzuhalten, dass eine Untersuchung der Arbeitsverteilung bei der Anfragenbearbeitung sich gut eignet, um aussagekräftige Daten über die zur Verfügung stehenden Arbeitskapazitäten und deren Auslastung zu erhalten. In Marburg erfolgt die Verteilung der Anfragen auf die Archivarinnen recht gleichmäßig, solange alle Bearbeiterinnen verfügbar sind, es stehen Kapazitäten für alle Arten von fachlichen Fragen zur Verfügung. Eine leicht erhöhte Belastung ist allerdings grundsätzlich bei den mittelalterlichen und frühneuzeitlichen Beständen zu erkennen. Außergewöhnlich hohe Arbeitslasten treten aber immer dann auf, wenn Bearbeiterinnen ausfallen. Um die fehlenden Arbeitskapazitäten besser auszugleichen, müsste daher die Expertise in den betroffenen Bereichen erweitert werden.

#### 4.4 Reaktionszeit

Neben der Qualität der Beantwortung einer Anfrage spielt auch die Reaktionszeit eine entscheidende Rolle für die Außenwirkung des Archivs. Dabei ist neben den internen Arbeitsabläufen, also der eigentlichen Bearbeitungszeit, immer auch der Blickwinkel der Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen und zu hinterfragen, wie sie den Bearbeitungsprozess wahrnehmen.<sup>42</sup> Auch die Möglichkeiten der Übermittlung von Anfragen an das

<sup>38</sup> Vgl. Abb. 8 im Anhang.

<sup>39</sup> Vgl. Abb. 9 im Anhang.

<sup>40</sup> Stichprobenartige Auswertungen der Anfragen in den ersten Monaten nach der Neuorganisation der Bestandszuständigkeit bestätigen diese Tendenz. Die Zuständigkeiten betreffen vor allem mittelalterliche und frühneuzeitliche Bestände.

<sup>41</sup> Auch diese Tendenz konnte durch Stichproben aus früheren Monaten bestätigt werden.

<sup>42</sup> Schmidt, Wege, S. 6.

Archiv sind in die Überlegungen einzubeziehen, denn ein effizientes Anfragenmanagement erfordert einfach zugängliche Kommunikationswege, die den Nutzerinnen und Nutzern die Kontaktaufnahme erleichtern.<sup>43</sup> Im Staatsarchiv Marburg können Anfragen auf dem analogen Postweg oder per E-Mail gestellt werden, die entsprechende Mail-Adresse ist auf der Homepage des HLA zu finden, auch im hessischen Online-Recherchesystem Arcinsys sind die Kontaktdaten hinterlegt. Andere Formen der Anfragenübermittlung sind bisher nicht möglich.

Der größte Teil der Anfragen erreicht das Staatsarchiv Marburg per Mail. Nehmen Nutzerinnen und Nutzer auf diesem Weg Kontakt auf, rechnen sie aufgrund des schnellen Mediums auch zügig mit einer Antwort. Bei der Annahme von Anfragen muss den Nutzerinnen und Nutzern daher vermittelt werden, dass die Anfrage ernst genommen und an die entsprechende Expertin oder den entsprechenden Experten weitergeleitet wird, beispielsweise in Form einer Bestätigungsmail.<sup>44</sup> Dem trägt das Staatsarchiv Marburg Rechnung, indem jede elektronisch eingehende Anfrage<sup>45</sup> bei der ersten Bearbeitung in der Kanzlei mit einer kurzen standardisierten Mail beantwortet wird. Darin wird erläutert, dass Anfragen in der Regel eine manchmal aufwändige Recherche erfordern, außerdem wird die geschätzte Arbeitsdauer angegeben. Es wird darum gebeten, von Anfragen zum Bearbeitungsstand abzusehen, sofern keine außerordentliche Dringlichkeit vorliegt. Bei analogem Posteingang erfolgt ebenfalls eine Eingangsbestätigung, falls eine E-Mail-Adresse des Absenders vorliegt. Damit sind die Nutzerinnen und Nutzer grundsätzlich über die Handhabung ihrer Anfrage informiert. Auffällig ist dabei, dass die Angaben der geschätzten Arbeitsdauer variieren, meist werden zwei oder drei, teilweise auch vier Wochen genannt. Da in Marburg keine allgemeine Frist für die Anfragenbearbeitung festgelegt wurde, können keine Erhebungen hinsichtlich der fristgerechten Beantwortung durchgeführt werden.

Dennoch ist die Bearbeitungsdauer ein wichtiger Faktor des Anfragenmanagements, selbst erfahrene und geduldige Nutzerinnen und Nutzer warten nicht gerne wochenlang auf eine Antwort. Die Ergebnisse der Analyse der Marburger Anfragen sind in dieser Hinsicht äußerst positiv. Wie bereits im Überblick erwähnt, betrug die durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingangstag in HeDok bis zum Versandtag des Antwortschreibens im Januar und Februar 2019 7,7 Arbeitstage. Eine genauere Aufschlüsselung zeigt, dass beinahe 70% der Anfragen innerhalb von 7 Arbeitstagen beantwortet wurden, der größte Teil davon innerhalb der ersten 3 Tage. Bei 11% der Anfragen betrug die Bearbeitungsdauer mehr als 20 Arbeitstage.<sup>46</sup> Die Ergebnisse der Nutzerstudie des HLA 2016 waren ähnlich positiv, der größte Teil der Befragten gab an, dass Anfragen durchweg oder überwiegend schnell bearbeitet wurden.<sup>47</sup> Dabei ist allerdings zu bedenken, dass unter den am schnellsten bearbeiteten Eingängen die große Menge der Reproaufträge zu finden ist, deren Abwicklung keine Aussagekraft für die Anfragenbearbeitung insgesamt hat, das gleiche gilt für die in der Bibliothek bearbeiteten Zugänge von Belegexemplaren. Die gleiche Auswertung wurde daher noch einmal ausschließlich für die den Archivarinnen und Archivaren zugeschriebenen Anfragen durchgeführt. Das Ergebnis bleibt auch in dieser Konstellation sehr gut. Zwar ist die Quote der innerhalb von 3 Tagen abgeschlossenen Anfragen geringer, es wurden aber insgesamt 60% der fachlichen Fragen innerhalb von 7 Arbeitstagen beantwortet, weitere 21% innerhalb von bis zu 15 Arbeitstagen. Bei insgesamt 12% war allerdings eine Bearbeitungsdauer von mehr als 20 Tagen festzustel-

<sup>43</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 116f.

<sup>44</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 119.

<sup>45</sup> Dies gilt nicht für eingehende Reproaufträge, deren Eingang wird bei Bearbeitung durch den Lesesaal bestätigt.

<sup>46</sup> Vgl. Abb. 10 im Anhang.

<sup>47</sup> Reinhardt, Nutzerstudie, S. 2.

len.<sup>48</sup> Diese sehr langen Zeitspannen sind fast ausschließlich auf die bereits beschriebenen Probleme bei der Vertretungsregelung zurückzuführen.

Die insgesamt sehr positive Bilanz der Bearbeitungszeiten ist besonders bemerkenswert, wenn sie den Ergebnissen einiger Voruntersuchungen gegenübergestellt wird, die im Jahre 2018 noch vor der Umstrukturierung des HLA an den Anfragen in HeDok durchgeführt wurden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer lag damals zwischen zwei und drei Wochen, also deutlich höher, die Konzentration der Zuständigkeiten führte demnach zu einer Beschleunigung der Anfragenbearbeitung. Die vorher größere Zahl von Bearbeiterinnen und Bearbeitern hatte dazu geführt, dass die wenigen eingehenden Anfragen häufig im Arbeitskorb gesammelt und nur ein- bis zweimal im Monat abgearbeitet wurden. Aufgrund der nun deutlich höheren Anfragenzahl pro Person werden die Eingänge meist so schnell wie möglich abgearbeitet, um die Ansammlung von großen, unüberschaubaren Arbeitsmengen zu vermeiden.

Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass auch hinsichtlich der Reaktionszeit als Säule des Anfragenmanagements die Theorien des *Customer Interaction Management* für die Archivwelt fruchtbar gemacht werden können. Im Staatsarchiv Marburg spricht die kurze Bearbeitungszeit für einen gut funktionierenden internen Workflow, mit Ausnahme der Vertretungsregelung. Andererseits muss konstatiert werden, dass im Hinblick auf die Kommunikationswege mit den Nutzerinnen und Nutzern noch Optimierungspotential besteht.

## 5. Strategien zur Optimierung der schriftlichen Auskunftserteilung

Die Analyse der Geschäftsprozesse bei der Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg hat zahlreiche positive Ergebnisse erbracht, es konnten aber auch einige Schwachstellen aufgedeckt werden. Im Folgenden werden einige Vorschläge entwickelt, die zur Behebung dieser Schwächen in den Abläufen und zur Optimierung der schriftlichen Auskunftserteilung beitragen sollen.

### 5.1 Zuständigkeiten innerhalb des HLA

Jeden Monat gelangen mehrere Anfragen nach Marburg, die aus inhaltlichen Gründen in die Zuständigkeit einer der anderen Abteilungen des HLA, also die Staatsarchive in Darmstadt oder Wiesbaden, fallen. Die Analyse hat gezeigt, dass der Prozess der Expertenfindung in diesen Fällen problematisch werden kann, in zwei Fällen wurde die Zuständigkeit mehrfach in Frage gestellt, die Nutzerinnen und Nutzer erhielten widersprüchliche Angaben. Eine derart schlechte Außenwirkung sollte unbedingt vermieden werden. Allerdings thematisiert die vorliegende Untersuchung nur die Anfragenbearbeitung in Marburg, die Arbeitsabläufe der anderen Abteilungen müssten zunächst gesondert untersucht werden, um gesicherte Aussagen über die Möglichkeiten gemeinsamer Entscheidungsstrukturen treffen zu können. Auf lange Sicht sollte jedoch im Rahmen einer verstärkten Zusammenarbeit innerhalb des HLA die Institutionalisierung einer zuständigen Expertengruppe mit Vertretern aus allen drei Häusern zur Klärung von Zuständigkeitsfragen vorangetrieben werden.

Um kurzfristig Abhilfe zu schaffen, sollten bei der Weitergabe von Anfragen an eines der anderen Staatsarchive einige Richtlinien befolgt werden. Zurzeit wird, sobald die Zuständigkeit eines anderen Hauses festgestellt ist, die Anfrage dorthin weitergeleitet und die Nutzerin oder der Nutzer entsprechend informiert. Zur Vermeidung von Unklarheiten sollte aber zuerst die Zuständigkeitsfrage innerhalb des HLA geklärt werden. Dazu könnte ein einfaches Telefonat ausreichen, möglich wäre auch eine Vereinbarung zwischen den Abteilungen, dass eingehende Weiterleitungen mit einer entsprechenden Rückmeldung per Mail kommentiert werden. Erst wenn die weitere Bearbeitung der Anfrage geklärt ist, sollte die Nutzerin oder der Nutzer über die Weiterleitung informiert werden.

<sup>48</sup> Vgl. Abb. 11 im Anhang.

## 5.2 Vertretungsregelung

Als weitreichendstes Problem im Workflow der Anfragenbearbeitung hat sich die Vertretungsregelung erwiesen, der Ausfall einzelner Archivarinnen und Archivare führt in vielerlei Hinsicht zu Hindernissen in der Bearbeitung. Der zeitlich begrenzte Verlust an Expertise hat extrem lange Bearbeitungszeiten zur Folge, außerdem werden die im Vertretungsfall anfallenden Anfragen sehr ungleichmäßig auf die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt.

Zur Verbesserung der Abläufe muss daher in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen der Expertenkreis erweitert werden. Für jeden Bestand und die damit zusammenhängenden Forschungsgebiete sind jeweils nur eine Archivarin oder ein Archivar und ihre jeweilige Vertretung verantwortlich, nur diese beiden Personen können als fachliche Expertinnen und Experten gelten. Dies hat zur Folge, dass bei Ausfall der oder des Bestandsverantwortlichen immer nur eine weitere Person als Vertretung in Frage kommt, was automatisch zu einer stark erhöhten Arbeitsbelastung führt. Außerdem haben auch die Vertretungen nicht immer die gleiche umfassende Expertise, manches Spezialwissen ist auf eine einzelne Person begrenzt. Besonders in den Zuständigkeitsbereichen der mittelalterlichen und frühneuzeitlichen Geschichte führt ein Ausfall häufig zum völligen Verlust des notwendigen Expertenwissens. Durch eine breitere Streuung der verschiedenen Wissensgebiete ließe sich die zusätzlich anfallende Arbeitslast leichter auf mehrere Archivarinnen und Archivare verteilen, um eine einseitige Überbelastung zu vermeiden. Alle Hauptverantwortlichen sollten daher zwei oder drei Vertretungen haben, die wenigstens den größten Teil der Anfragen kompetent bearbeiten können. Auch die Einarbeitung einer zusätzlichen Unterstützungskraft könnte zur Entlastung beitragen. Dabei ist zu bedenken, dass die Einweisung in neue inhaltliche Zuständigkeiten sehr zeitintensiv ist und möglichst von den Hauptverantwortlichen begleitet werden sollte. Auf lange Sicht werden diese Maßnahmen aber zu einer besseren Arbeitsverteilung und damit zu einer geringeren Belastung für alle Beteiligten führen.

Neben der Erweiterung des Expertenkreises können auch strukturelle Anpassungen zu einer Verbesserung des Workflows im Vertretungsfall beitragen. Die Tatsache, dass Anfragen teilweise wochenlang in den Arbeitskörben von unerwartet abwesenden Archivarinnen und Archivaren liegenbleiben, führt zu zahlreichen Verzögerungen und ist der Grund für lange Bearbeitungszeiten. Der Workflow in HeDok lässt eine automatisierte Reaktion nicht zu, es muss daher ein analoger Eingriff in den Prozess erfolgen. Die Information über eine längere Abwesenheit geht zuerst in der Kanzlei ein. Dort muss überprüft werden, ob die fragliche Person mit der Bearbeitung von Anfragen betraut ist. Gegebenenfalls muss dann die Information über die längere Abwesenheit an den für die Zuschreibungen zuständigen Archivar sowie einen HeDok-Administrator weitergegeben werden. Letzterer kann über verschiedene Zugriffsmöglichkeiten die Anfragen aus dem Arbeitskorb der abwesenden Person entfernen, danach können diese anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugewiesen werden. Um lange Bearbeitungszeiten und erhöhtes Arbeitsaufkommen nach längerer Abwesenheit zu vermeiden, sollten alle Anfragen neu zugeschrieben werden, deren Bearbeiterin oder Bearbeiter länger als eine Woche ausfällt.

Bei HeDok handelt es sich um ein klassisches DMS, das keine speziellen Funktionen zur Anfragenbearbeitung unterstützt. Die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern macht jedoch einen großen Teil der Arbeit von modernen Behörden aus, weshalb die Integration entsprechender Elemente in das Nachfolgeprodukt von HeDok, das in den nächsten Jahren in der gesamten hessischen Landesverwaltung eingeführt werden soll, durchaus sinnvoll erscheint. Als Vorbild könnten dabei die aus der Wirtschaft bekannten *Customer Relationship Management*-Systeme dienen. Auch in Bibliotheken werden ähnliche, als *Web-Contact-Center* bezeichnete Produkte eingesetzt. Hinsichtlich der E-Mail-Auskunft bieten diese eine umfangreiche Workflowunterstützung, auf einen Blick lässt sich erkennen, welche Anfrage von wem bearbeitet wird und wieviel Zeit noch für die Beantwortung bleibt (gemäß einer selbst festgelegten Frist), seit längerer Zeit offene Anfragen werden speziell mar-

kiert.<sup>49</sup> Derartige Funktionen könnten auch die Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg deutlich effizienter gestalten und einige der Probleme bei der Vertretungsregelung beheben.

### 5.3 Wissensmanagement

Um die für eine Erweiterung des Expertenkreises notwendige Einarbeitung in neue Fachgebiete zu erleichtern und zu beschleunigen, bieten sich verschiedene Formen des Wissensmanagements an. Wissensmanagement oder Wissensorganisation befasst sich mit der Strukturierung, Beschreibung sowie Filterung und Zugänglichmachung von Wissen.<sup>50</sup> Es begreift Wissen als Ressource, die durch organisatorische Maßnahmen zur Optimierung des Unternehmenserfolges genutzt werden kann.<sup>51</sup> Ziel ist es, die einheitliche Verfügbarkeit von Wissen zu garantieren und die Informationen personenunabhängig jederzeit nutzbar zu machen.<sup>52</sup> Unterschieden wird dabei zwischen explizitem Wissen, das aufgrund seiner strukturierten Form und Faktenbasis einfach abgebildet und schriftlich fixiert werden kann, und implizitem Wissen, das auf subjektiven Erfahrungen und Einschätzungen beruht und daher schwerer zu spezifizieren und oft nur durch Abfrage beim Wissensinhaber selbst zu erlangen ist.<sup>53</sup> In einem Archiv beruht das bei der Bearbeitung von inhaltlichen Anfragen notwendige Wissen zu großen Teilen auf der Beständekenntnis und fachlichen Erfahrung der Archivarinnen und Archivare, es ist nirgends strukturiert niedergelegt und damit rein implizites Wissen.

Das Problem des Wissensverlustes in den Bereichen Beständekenntnis und Rechercheerfahrung droht nicht nur bei urlaubs- oder krankheitsbedingten Ausfällen, sondern in besonders einschneidender Form durch das Ausscheiden langjähriger Archivmitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Um diesem in Archiven typischen Problem entgegenzuwirken, existieren in der Fachliteratur verschiedene Vorschläge, darunter Beraterverträge für ausgeschiedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, regelmäßige Treffen oder Telefonate mit den Nachfolgern, die Einarbeitung junger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ältere Kolleginnen und Kollegen oder die Abfassung von ausführlichen Arbeitsberichten vor dem Ausscheiden.<sup>54</sup> Der größte Teil dieser Empfehlungen ermöglicht zwar potentiell einen Wissenstransfer, ist aber auf die dauerhafte Erreichbarkeit der ausscheidenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Bereitschaft zur weiteren Zusammenarbeit angewiesen. Beides ist zwar in vielen Fällen gegeben, kann aber nicht vorausgesetzt werden. Die Möglichkeit der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihre Vorgänger scheitert meist an der fehlenden Überschneidung der Beschäftigungsverhältnisse bei der Besetzung von Planstellen. Empfehlenswert für eine langfristige und übergreifende Strategie des Wissensmanagements ist daher die Erstellung schriftlicher Berichte und Hilfsmittel.

Derartige Hilfsmittel existieren, abgesehen von privaten Aufzeichnungen, in Marburg bisher nicht. Allerdings dienen vielen Archivarinnen und Archivaren die in HeDok abgelegten Dokumente zu früheren Anfragen als Einstiegshilfe für Recherchen, die verschiedenen Suchfunktionen erlauben thematische Zugriffe über die Betreffzeile. Auch in der Fachliteratur gilt Dokumentenmanagement als Teil des Wissensmanagements, da es den thematisch strukturierten Zugang zu Informationen erlaubt.<sup>55</sup> Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass es keine Vorgaben für die Formulierung der Betreffzeilen in HeDok gibt, was aufgrund der inhaltlichen Vielfalt auch kaum umsetzbar wäre, die meisten Sucheingaben liefern daher keine erschöpfenden Ergebnisse. Außerdem sind aus

<sup>49</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 262f.

<sup>50</sup> Spree, Wissensorganisation, S. 339.

<sup>51</sup> Krischak, Methoden, S. 3.

<sup>52</sup> Reich, Wissensmanagement, S. 49f.

<sup>53</sup> Reich, Wissensmanagement, S. 51.

<sup>54</sup> Krischak, Methoden, S. 19-21; Reich, Wissensmanagement, S. 59f.

<sup>55</sup> Krischak, Methoden, S. 15-17; Spree, Wissensorganisation, S. 340f.

den Vorgängen lediglich Frage und Antwort ersichtlich, die angewendeten Recherchemethoden und zusätzlich konsultierten Bestände lassen sich daraus nicht ablesen. Als Plattform für ein umfassendes Wissensmanagement im Bereich Anfragenbeantwortung eignet sich HeDok daher nicht.

Zur Verwaltung von unternehmensinternen Informationen existieren elektronische *Knowledge Management*-Systeme, deren Implementierung allerdings sehr aufwändig und teuer ist.<sup>56</sup> Wissensmanagement kann aber auch auf Basis der bekannten und in Marburg eingesetzten MS-Office-Produkte betrieben werden.<sup>57</sup> Es bietet sich an, mit Word-Dokumenten zu arbeiten, die dann später in durchsuchbare PDFs verwandelt und allgemein zugänglich abgelegt werden können, auch Exceltabellen können sich beispielsweise zur Auflistung von Beständen nach Themengebieten eignen, da sie viele komfortable Sortierfunktionen bieten. Einzelne Vorstöße zur Erstellung von Worddokumenten mit themenspezifischen Recherchehinweisen konnten sich bisher im Kreis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht durchsetzen, als Begründung wird allgemein der zusätzliche Aufwand genannt, der für die Erstellung solcher Hilfsmittel betrieben werden muss.<sup>58</sup> Trotz dieser Vorbehalte ist eine Verschriftlichung des vorhandenen Wissens dringend notwendig, um dem kurz- wie auch langfristigen Verlust von Expertise entgegenzuwirken. Durch eine strukturierte Vorgehensweise und gute Organisation sowie die Einbeziehung aller betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann dabei die Akzeptanz des Projekts gefördert werden. Dabei sollte ihnen vermittelt werden, dass ihre Kenntnisse und Erfahrungen so wertvoll für das Archiv und seine Nutzerinnen und Nutzer sind, dass sie nicht verloren gehen dürfen.

Die Hilfsmittel sollen dazu dienen, potentielle Vertreterinnen und Vertreter oder Nachfolgerinnen und Nachfolger in die Eigenheiten der Bearbeitung von Anfragen zu bestimmten Themengebieten und Beständen einzuführen. Grundsätzlich sollten beschreibende Informationen zu allen Beständen vorliegen, die auch Auskunft über eventuelle Besonderheiten, vorhandene Findmittel und Recherchehilfen geben. Für die am häufigsten angefragten Themengebiete wie Familienforschung und Ortskunde sollten Listen von einschlägigen Beständen und Beschreibungen entsprechender Recherchemethoden und -hilfsmittel erarbeitet werden, ähnlich der auf der Homepage des HLA verfügbaren Rechercheführer, allerdings um alle für die interne Recherche notwendigen Detailinformationen ergänzt. Hilfreich wären auch Literaturlisten, um den Einstieg in bestimmte Themengebiete zu erleichtern. Manche Spezialgebiete, wie die Erstellung von Ersterwährungsgutachten, erfordern eine detaillierte Erläuterung der Vorgehensweise und der einschlägigen Quellen. Am Ende der Entwicklung könnten umfangreiche themenbezogene Recherchekataloge stehen.

Letztendlich können die Bestandsverantwortlichen selbst am besten beurteilen, welche Kenntnisse für eine kompetente Anfragenbearbeitung notwendig sind. Um dies näher zu definieren, wäre es sinnvoll, eine gemeinsame Arbeitsgruppe bestehend aus allen an der Anfragenbearbeitung beteiligten Archivarinnen und Archivaren zu organisieren, unter der Leitung einer Kollegin oder eines Kollegen mit viel Erfahrung und einem sehr praxisorientierten Blick auf die Arbeitsabläufe. Im gemeinsamen Austausch kann erarbeitet werden, in welcher Form die vorhandenen Kenntnisse verschriftlicht und organisiert werden können, um allgemein verständlich und zugänglich zu sein, im weiteren Verlauf können entsprechende Rückmeldungen der Kolleginnen und Kollegen über die Praktikabilität der Hilfsmittel eingeholt werden. Die eigentliche Abfassung der einzelnen Hilfsmittel muss durch die jeweiligen Bestands- und Themenverantwortlichen erfolgen. Sie sollten auch dauerhaft dafür zuständig sein, die Hilfsmittel aktuell zu halten. Dabei kann es auch notwendig sein, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen fachlichen Abteilungen mit einzubeziehen, beispielsweise sollten Informationen über neu erschlos-

<sup>56</sup> Krischak, Methoden, S. 9; Reich, Wissensmanagement, S. 54-58.

<sup>57</sup> Reich, Wissensmanagement, S. 81f.

<sup>58</sup> Zu ähnlichen Ergebnissen kam auch Reich, Wissensmanagement, S. 63-75.

sene Bestände eingeholt werden, um diese künftig in Recherchen besser mit einbeziehen zu können.<sup>59</sup> Bei der Planung eines derartig umfassenden Projekts ist in jedem Fall zu bedenken, dass der genannte Einwand des großen Arbeits- und Zeitaufwands durchaus berechtigt ist. Die Abfassung von derart detaillierten Hilfsmitteln erfordert umfassende konzeptionelle Arbeiten, die Erarbeitung von großen Mengen Text, viele Korrekturarbeiten und Testphasen. Es ist daher nicht möglich, diese Aufgabe während des Alltagsgeschäfts praktisch nebenher zu erledigen, stattdessen müssten die entsprechenden Kapazitäten gezielt geschaffen werden. Auf lange Sicht ist dieser Arbeitseinsatz jedoch sehr ertragreich, da ein strukturiertes Wissensmanagement zahlreiche der in der Analyse der Marburger Anfragen festgestellten Probleme beheben kann.

Die Erweiterung des Expertenkreises für die einzelnen Themengebiete kann durch schriftliche Aufzeichnungen erleichtert werden, selbst ohne Einarbeitung kann eine Kollegin oder ein Kollege mit Hilfe einer guten Anleitung die Vertretung in anderen Bestandsbereichen übernehmen. Bei Ausfällen können so die anfallenden Anfragen leichter auf mehrere Bearbeiterinnen und Bearbeiter verteilt werden, weil mehr Kapazitäten zur Verfügung stehen, bei zeitweise höherer Arbeitsbelastung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgrund von anderen Aufgaben kann ebenfalls eine entsprechende Lösung gefunden werden. Auf diese Weise können auch lange Bearbeitungszeiten von über 20 Tagen dauerhaft vermieden werden. Die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen wird ebenfalls deutlich vereinfacht, nicht nur hinsichtlich der Anfragenbearbeitung, sondern auch in anderen bestandsbezogenen Bereichen.

Des Weiteren können themen- und bestandsspezifische Recherchekataloge auch als Orientierungshilfe bei der Expertenfindung, also der Zuordnung der Anfragen zu den einzelnen Archivarinnen und Archivaren dienen. In jedem Katalog könnten die Namen der für diesen Bereich zuständigen Expertinnen und Experten eingetragen werden, so dass eine zielsichere Zuständigkeitsbestimmung auch noch möglich ist, falls diese Aufgabe künftig von weniger erfahrenen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern übernommen wird. Einen ähnlichen Nutzen erfüllen die in der Wirtschaft üblichen Expertenstrukturen, die das Wissen eines gesamten Unternehmens auf Personen abgebildet widerspiegeln und die einzelnen Themengebiete näher erläutern.<sup>60</sup> Schließlich lassen sich aus solchen Katalogen sehr einfach thematische Rechercheführer für die Nutzerinnen und Nutzer destillieren, so dass die aufwändige Erarbeitung im Endeffekt einen doppelten Nutzen erfüllt. Die Möglichkeiten des Wissensmanagements sind zahlreich und sollten gerade in Archiven, die sich die Bewahrung und Zugänglichkeit von Informationen auf die Fahnen schreiben, eine deutlich größere Rolle spielen.

#### *5.4 Richtlinien für die Anfragenbearbeitung*

Schriftlich festgelegte Richtlinien für die Bearbeitung von Anfragen existieren im Staatsarchiv Marburg bisher nicht. Da die Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer im Hinblick auf den Umfang der fachlichen Beratung in den Archivgesetzen nicht geregelt sind, können Tiefe und Umfang der Recherche, die für die Bearbeitung von Anfragen betrieben wird, von Archiv zu Archiv, aber auch je nach Bearbeiterin und Bearbeiter variieren. Manche Archivarinnen und Archivare beschränken sich in ihren Antworten auf die reine Nennung von einschlägigen Archivalien, andere liefern vollständig ausrecherchierte Fakten.<sup>61</sup> Das gleiche Phänomen konnte auch in Marburg beobachtet werden, gerade im Bereich der Familienforschung variiert die den Antworten zugrunde liegende Recherchetiefe.

Um eine gewisse Einheitlichkeit zu erzielen, arbeiten manche Archive mit internen Grundsätzen zur Anfragenbearbeitung, die beispielsweise Vorgaben über die maximal zu investierende Arbeitszeit oder zur Recherche-

<sup>59</sup> Krischak, Methoden, S. 10f.

<sup>60</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 121.

<sup>61</sup> Rath, Dienstleistungsmanagement, S. 174.

tiefe machen, häufig lautet eine Faustregel, dass Auskünfte nur zu, nicht aber aus Archivgut erteilt werden dürfen. Derartig pauschale Regelungen kollidieren aber mit dem Selbstverständnis der modernen Staatsarchive als Service-Einrichtungen für die Bürgerinnen und Bürger. Zwei wichtige Grundsätze des *Customer Relationship Management* lauten „bedürfnisorientierte Servicestrategie statt Einheitsangebot“ und „Individualisierung statt Standardisierung“. Serviceleistungen müssen immer differenziert angeboten und den Bedürfnissen der jeweiligen Nutzerinnen und Nutzer angepasst werden.<sup>62</sup> Dementsprechend muss auch bei der Bearbeitung von Anfragen den Archivarinnen und Archivaren ein gewisser Entscheidungsspielraum eingeräumt werden, um ihre Arbeitsstrategie den jeweiligen Anfragen und vor allem den Anfragenden anpassen zu können. So ist es durchaus angebracht, eine aus den USA eingehende Frage aus dem Bereich Familienforschung eingehender zu recherchieren und ausführlicher zu beantworten als die gleiche Anfrage aus dem Raum Kassel. Während den hessischen Genealoginnen und Genealogen durchaus zugemutet werden kann, für weiterführende Informationen selbst das Staatsarchiv aufzusuchen und entsprechende Archivalien einzusehen, dürfte sich dieses Unterfangen für ihre Kolleginnen und Kollegen aus Amerika deutlich schwieriger gestalten.

Andererseits beinhaltet ein professioneller Umgang mit Nutzerinnen und Nutzern auch ein einheitliches, widerspruchsfreies Auftreten nach außen.<sup>63</sup> Das Archiv hinterlässt keinen professionellen Eindruck, wenn die gleiche Person auf zwei inhaltlich ähnliche Anfragen ohne weitere Erklärung eine ausführliche und eine sehr knappe Antwort erhält oder feststellt, dass bei der Recherche für den Bekannten aus dem Nachbarort offensichtlich mehr Aufwand betrieben wurde. Gerade die umfassende Vernetzung von Genealogenverbänden und Geschichtsvereinen ist im Hinblick auf solche Mundpropaganda nicht zu unterschätzen. Letztendlich gilt es daher, im Sinne einer einheitlicheren Außendarstellung den richtigen Mittelweg zwischen strikter Regulierung und völliger Individualisierung bei der schriftlichen Auskunftserteilung zu finden.

Textbausteine können zu einer größeren Einheitlichkeit der Antworten beitragen, sie werden im Staatsarchiv Marburg an verschiedenen Stellen bei der Anfragenbeantwortung eingesetzt. Es wurden Textbausteine für Eingangsbestätigungen und die Annahme von Reproaufträgen erarbeitet, außerdem gibt es Vorlagen zur Erläuterung verschiedener Funktionen des Online-Recherchesystems Arcinsys, die immer wieder Verwendung finden. Die inhaltliche Vielfalt der Anfragen lässt aber eine weitere textliche Standardisierung der Antworten nicht zu.

Die Nutzung von Leitfäden ist eine weitere bewährte Methode.<sup>64</sup> In Leitfäden können grundlegende Richtlinien in aussagekräftiger Form allgemein zugänglich festgelegt werden, sie eignen sich als Arbeitshilfe und Referenzgrundlage. Richtlinien sorgen für eine Vereinheitlichung des Arbeitsaufwandes und damit eine gleichmäßigere Auslastung der Bearbeitungskapazitäten, außerdem dienen sie dem Wissenstransfer und sichern das einmal erreichte Beratungsniveau.<sup>65</sup> Wie auch bei der Erarbeitung von Recherchehilfen bietet sich zur Erarbeitung von Richtlinien zur Anfragenbearbeitung die Einrichtung einer Arbeitsgruppe aus allen betroffenen Archivarinnen und Archivaren unter der Leitung einer erfahrenen Mitarbeiterin oder eines erfahrenen Mitarbeiters an. Allerdings müssen die Meinungen der jüngeren und/oder weniger erfahrenen Kolleginnen und Kollegen unbedingt berücksichtigt werden, die festgelegten Grundsätze sollten für alle gleichermaßen mit angemessenem Aufwand zu erfüllen sein. In einer gemeinsamen Diskussion müssen daher Erfahrungen und Meinungen ausgetauscht und Kompromisse entwickelt werden, die von allen beteiligten Archivarinnen und Archivaren vertreten werden können. Durch diesen Prozess kann der gerade bei langjährigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern häufig auftreten-

<sup>62</sup> Schmidt, Wege, S. 2.

<sup>63</sup> Schmidt, Wege, S. 11.

<sup>64</sup> Schmidt, Wege, S. 11.

<sup>65</sup> Volkmar, Service, S. 255f.

den Angst, altbekannte und bewährte Arbeitsabläufe und Methoden ändern zu müssen, entgegengewirkt werden.

In den Richtlinien sollten zunächst allgemeine Vorgaben zur Anfragenbearbeitung entwickelt werden. In welchem Umfang und welcher Tiefe sollten inhaltliche Anfragen beantwortet werden, was sind Kriterien für eine intensivere oder weniger intensive Recherche? Wie viel Aufwand lassen die anderen Fachaufgaben zu? Wann genügt eine Auskunft auf der Ebene der Findmittel, in welchen Fällen muss auch das Archivgut selbst konsultiert werden? Wie sind Anfragen zu unerschlossenen Beständen zu behandeln? Wo liegen die Grenzen des Machbaren, was kann das Archiv auf keinen Fall leisten? Wie werden diese Grenzen kommuniziert? Auf derartige Fragen müssen gemeinsame Antworten gefunden werden. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, spezielle Richtlinien für die am häufigsten angefragten Forschungsthemen, allen voran Genealogie und Ortsgeschichte, zu erarbeiten, die sich an ähnlichen Leitfragen orientieren. Vor allem sollte die Recherchetiefe bei Anfragen zur Familienforschung vereinheitlicht werden, dabei sind die Unterschiede in der Zugänglichkeit von frühneuzeitlichen und moderneren Quellen zu berücksichtigen.

Darüber hinaus wäre über die Festlegung einer allgemein gültigen, auch den Nutzerinnen und Nutzern bekanntzugebenden Bearbeitungsfrist für Anfragen zu diskutieren. Als Grundlage können dabei die in dieser Untersuchung ermittelten Arbeitszeiten sowie die Selbsteinschätzung der Archivarinnen und Archivare dienen. Eine solche Frist würde die durchschnittliche Bearbeitungsdauer potentiell weiter senken, da die Arbeitsorganisation der Bearbeiterinnen und Bearbeiter sich nach einer festen Vorgabe richten könnte. Eine Bearbeitungsfrist kann auch als Messgröße für die Effizienz der Anfragenbearbeitung herangezogen werden, eine geeignete Kennzahl wäre beispielsweise „Fristgerechte Beantwortung von Anfragen“. Diese ist sowohl hinsichtlich der internen Qualitätssicherung als auch für die Außendarstellung der archivischen Arbeit aussagekräftiger als die Kennzahl „Anzahl schriftlicher Anfragen“.<sup>66</sup> Das Ergebnis des Projekts wäre ein schriftlich fixierter Leitfaden, der als alltägliche Arbeitshilfe für die Anfragenbearbeitung, aber auch für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wertvolles Hilfsmittel dienen und gleichzeitig zu einer positiven Öffentlichkeitsarbeit beitragen kann.

### *5.5 Anfragen aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer*

Nutzerinnen und Nutzer, die sich mit einer schriftlichen Anfrage an ein Archiv wenden, sind häufig sehr unerfahren und haben keine genaue Vorstellung davon, wie ihre Anfrage bearbeitet wird und wie Archivarinnen und Archivare die gewünschten Informationen zusammentragen. Häufig werden der Aufwand der Recherche und die daraus resultierende Bearbeitungszeit daher falsch eingeschätzt. Das Staatsarchiv Marburg informiert seine Nutzerinnen und Nutzer in einer standardisierten Bestätigungsmail über den Eingang ihrer Anfrage und erläutert darin kurz das weitere Vorgehen und die geschätzte Bearbeitungsdauer. Sie erhalten diese Information also erst nachträglich, nach bereits erfolgter Übermittlung der Anfrage. Auf der Homepage des HLA finden sich keine derartigen Angaben, unter der Rubrik „Nutzung“ werden lediglich die Mailadressen bekanntgegeben, an welche die Anfragen zu richten sind,<sup>67</sup> auch in Arcinsys sind keine weiterführenden Informationen zur Anfragenbearbeitung hinterlegt.<sup>68</sup> Nutzerinnen und Nutzer erwarten aber, am besten vorab über den Ablauf und die geschätzte Dauer von angebotenen Serviceleistungen oder auch über Einschränkungen des Service informiert zu werden. Jegliche Bereitstellung von Information kann daher als Instrument positiver Öffentlichkeitsarbeit gelten.<sup>69</sup>

<sup>66</sup> Rath, Dienstleistungsmanagement, S. 174f.

<sup>67</sup> < <https://landesarchiv.hessen.de/nutzung> > (10.09.2021).

<sup>68</sup> < <https://arcinsys.hessen.de/arcinsys/detailAction.action?detailid=a84> > (10.09.2021).

<sup>69</sup> Rath, Dienstleistungsmanagement, S. 170.

Die auf der Homepage verfügbaren Informationen zum Thema Anfragen sollten daher unbedingt erweitert werden. Zu berücksichtigen ist dabei, dass noch keine HLA-übergreifende Strategie zur Auskunftserteilung vorliegt, weshalb nur wenige allgemeingültige Angaben gemacht werden können. Die Detailinformationen müssen für die einzelnen Abteilungen separat formuliert und entsprechend dargestellt werden. Die Ergänzungen sollten auf jeden Fall eine kurze Beschreibung der internen Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg umfassen. Besonders zu betonen ist dabei, dass die Anfragen von Facharchivarinne(n) und -archivaren bearbeitet werden, auch die Anzahl dieser Expertinnen und Experten kann von Interesse sein, außerdem sollte unbedingt der Aufwand der betriebenen Recherchen betont werden. In diesem Zusammenhang sollte auch die geschätzte Bearbeitungsdauer oder die festgelegte Bearbeitungsfrist an prominenter Stelle und gut sichtbar mitgeteilt werden. Darüber hinaus könnten einige grundsätzliche Aussagen zu den wichtigsten Themenbereichen getroffen werden. In einem Abschnitt zu genealogischen Anfragen wäre beispielsweise zu erläutern, welche Informationen die Nutzerinnen und Nutzer unbedingt übermitteln sollten, um eine erfolgreiche Recherche zu ermöglichen. Außerdem sollten Links zu den im HLA bereits vorhandenen Recherchehilfen eingefügt werden. Auch in Arcinsys sollten entsprechende Informationen ergänzt werden. Innerhalb der Funktion „Nutzen“ könnte hier beispielsweise eine Rubrik „Anfragen“ eingefügt werden, in der, nach Auswahl des entsprechenden Archivs, alle wichtigen Informationen und Links zu den Mailadressen angeboten werden.

Die Plattformen Homepage und Arcinsys bieten aber nicht nur Möglichkeiten zur verbesserten Informationsweitergabe an die Nutzerinnen und Nutzer, sie können auch zur Etablierung neuer Kommunikationswege für Anfragen genutzt werden. In den letzten Jahren werden in Archiven zunehmend Kontaktformulare eingesetzt, die Nutzerinnen und Nutzern die Kontaktaufnahme erleichtern. Sie sind selbsterklärend, werden online bereitgestellt und können sofort ausgefüllt und abgesendet werden. Das Formular kann automatisch in eine E-Mail umgewandelt und an eine zentrale Poststelle weitergeleitet werden. Allgemeine Kontaktformulare sind beispielsweise in den Landesarchiven Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen in Gebrauch,<sup>70</sup> doch auch für spezielle Anfragenformulare gibt es bereits Vorbilder.

Im Staatsarchiv Basel werden themenspezifisch gegliederte und damit genau auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zugeschnittene Anfragenformulare genutzt.<sup>71</sup> Neben einem Formular für allgemeine Anfragen stehen auch Varianten für genealogische Anfragen, für Fragen nach Schulabschlüssen und Studienbescheinigungen zur Verfügung.<sup>72</sup> In den Formularen werden gezielt bestimmte Informationen abgefragt, bei genealogischen Anfragen zum Beispiel alle aussagekräftigen persönlichen Daten.<sup>73</sup>

Anfragenformulare sind nicht nur eine reine Komfortfunktion für die Nutzerinnen und Nutzer, sie können auch die Arbeit der Archivarinnen und Archivare erleichtern. Da in den letzten Jahrzehnten zunehmend neue Nutzergruppen erschlossen und vor allem vermehrt historisch interessierte Laien auf die Angebote der Archive aufmerksam wurden, hat sich auch das Nutzerverhalten deutlich verändert. Im Hinblick auf die schriftlichen Anfragen lässt sich feststellen, dass sie häufig ungenau und diffus formuliert sind.<sup>74</sup> Dies ist auf ein Informations-Paradoxon zurückzuführen: Die Nutzerinnen und Nutzer haben ein bestimmtes Informationsbedürfnis, können dies aber nur unzureichend beschreiben und wissen nicht, welche bereits vorhandenen Informationen

<sup>70</sup> < <https://www.nla.niedersachsen.de/landesarchiv/kontakt/kontakt-133403.html> > (10.09.2021);

< <https://www.archive.nrw.de/kontakt> > (10.09.2021).

<sup>71</sup> Huser, Publikum, S. 193.

<sup>72</sup> < <https://www.staatsarchiv.bs.ch/benutzung/dienstleistungen/anfrageformulare.html> > (10.09.2021).

<sup>73</sup> Vgl. Abb. 12 im Anhang.

<sup>74</sup> Fricke, Nutzerberatung, S. 147; Kemper, Anfragen, S. 225.

bei der Bearbeitung hilfreich sein können.<sup>75</sup> Liegen nicht genug Daten vor, muss ein entsprechender Kontakt hergestellt und die Information durch sogenannte Diagnosefragen nachträglich eingeholt werden.<sup>76</sup> Auch in Marburg müssen regelmäßig Rückfragen an die Nutzerinnen und Nutzer gestellt werden, um in der schriftlichen Anfrage nicht oder nur ungenau angesprochene Fakten zu klären. Die Nutzung von Formularen ermöglicht eine optimale Informationsgewinnung ohne Rückfragen und dabei eine minimale Belastung der Nutzerinnen und Nutzer.<sup>77</sup> Außerdem erleichtert sie die Klassifizierung und Zuschreibung der einzelnen Anfragen sowie einen übersichtlichen Zugriff auf alle durch die Nutzerin oder den Nutzer verfügbar gemachten Informationen, was eine schnellere Bearbeitung erlaubt.<sup>78</sup>

Bereits in verschiedenen Archiven gesammelte Erfahrungen zeigen, dass Kontaktformulare gut angenommen werden und sich schnell zum meistgenutzten Kommunikationsweg für Anfragen entwickeln können.<sup>79</sup> Auch im HLA sollten daher entsprechende Kontakt- und Anfragenformulare entworfen und sowohl auf der Homepage als auch in Arcinsys hinterlegt werden, um den Nutzerinnen und Nutzern eine weitere und sehr direkte Möglichkeit zur Übermittlung von Anfragen anzubieten. Einige Überlegungen zu technischen Aspekten des Einsatzes von Kontaktformularen im HLA liegen bereits vor.<sup>80</sup>

## 6. Fazit

Im Rahmen des *Customer Interaction Management* hält die Betriebswirtschaftslehre Modelle und theoretische Grundlagen für die Bearbeitung schriftlicher, vor allem elektronisch eingehender Anfragen bereit, die auch auf die Strukturen moderner Staatsarchive übertragbar sind. Die Analyse der in Marburg im Januar und Februar eingegangenen Anfragen hat gezeigt, dass durch eine Gegenüberstellung der gängigen Arbeitsabläufe mit den in der Fachliteratur beschriebenen Prozessmodellen und den vier Grundsäulen des Anfragenmanagements, nämlich Expertise, Struktur, Anzahl und Reaktionszeit, relativ unkompliziert Erkenntnisse über das Optimierungspotential der Anfragenbearbeitung gewonnen werden können. In der Untersuchung hat sich der in Marburg etablierte Workflow als effizient erwiesen, die Bearbeitungszeiten sind im Durchschnitt verhältnismäßig kurz. Mängel wurden allerdings bei der Vertretungsregelung aufgedeckt, in einigen Bereichen muss zusätzliche Expertise gewonnen werden, um dauerhaft über genügend Bearbeitungskapazitäten zu verfügen.

Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse wurden einige Strategien zur Optimierung der Anfragenbearbeitung im Staatsarchiv Marburg erarbeitet, ein zentraler Faktor ist dabei die Verbesserung der Kommunikation auf verschiedenen Ebenen. Zwischen den Abteilungen des HLA müssen klarere Strukturen hinsichtlich der Zuständigkeitsklärung entwickelt werden, der Austausch zwischen den in der Auskunftserteilung tätigen Archivarinnen und Archivaren in Marburg kann durch verstärktes Wissensmanagement und die gemeinsame Erarbeitung von Richtlinien zur Anfragenbearbeitung gefördert werden. Auch die Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern sollte durch ausführlichere Informationen zum Thema Anfragen auf der Homepage des HLA und in Arcinsys sowie durch die Einführung von Kontakt- und Anfragenformularen verbessert werden. Außerdem wurden einige Überlegungen zur Optimierung der Vertretungsregelung vorgelegt, die vorrangig verhindern sollen, dass der Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu sehr langen Bearbeitungszeiten oder zu einer Überbelastung Einzelner führt. Von besonderer Bedeutung ist auch hier das Wissensmanagement, da durch die schriftli-

<sup>75</sup> Hilpert, Benutzungsdienste, S. 248.

<sup>76</sup> Schumacher, Customer Relationship Management, S. 79f.

<sup>77</sup> Meyer, Customer Interaction Management, S. 118f.

<sup>78</sup> Tripp, Chats, S. 7f.

<sup>79</sup> Tripp, Chats, S. 7f.

<sup>80</sup> Tripp, Chats, S. 14f.

che Fixierung des bereits vorhandenen Wissens die Bearbeitungskapazitäten in allen Bereichen erhöht werden können.

Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass ein konsequentes Anfragenmanagement nicht nur zu einer positiven Außenwirkung des Archivs beiträgt, sondern auch die interne Kommunikation verbessern und den Verlust von Expertise verhindern kann. Schon aus diesen Gründen sollte dem Thema Auskunftserteilung in der Archivwissenschaft deutlich mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden.

## **7. Zusammenfassung**

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist die Entwicklung von Strategien zur Optimierung der schriftlichen Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg. Als theoretische Grundlage werden Konzepte und Prozessmodelle zur Beantwortung von Kundenanfragen aus dem Bereich des *Customer Interaction Management* herangezogen, die sich gut auf die Strukturen eines Staatsarchivs übertragen lassen. Durch eine Analyse der in Marburg gängigen Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung der vier zentralen Säulen des Anfragenmanagements, nämlich Expertise, Struktur, Anzahl und Reaktionszeit, wird das Optimierungspotential ermittelt. Auf dieser Grundlage werden Empfehlungen für eine effizientere Gestaltung der Auskunftserteilung im Staatsarchiv Marburg formuliert. Diese umfassen unter anderem strukturelle Änderungen bei der Vertretungsregelung, verschiedene Maßnahmen aus den Bereichen Wissensmanagement und Wissenstransfer, die Erarbeitung von internen Richtlinien zur Anfragenbearbeitung sowie die Einrichtung neuer Kommunikationswege zur Übermittlung der Anfragen. Die Ergebnisse der Untersuchung unterstreichen die Bedeutung eines konsequenten Anfragenmanagements in größeren Archiven.

## 8. Literatur

- Fricke, Thomas / Schludi, Ulrich, Nutzerberatung im Internet. Von der Fragestellung zum Bestand, in: Neue Wege ins Archiv. Nutzer, Nutzung, Nutzen. 84. Deutscher Archivtag in Magdeburg, Fulda 2016, S. 147-155.
- Gillner, Bastian, Archive im digitalen Nutzerkontakt. Virtuelle Lesesäle, soziale Medien und mentale Veränderungszwänge, in: Archivar 66 (2013), S. 406-415.
- Helber, Stefan / Stolletz, Raik, Call Center Management in der Praxis. Strukturen und Prozesse betriebswirtschaftlich optimieren, Berlin u.a. 2004.
- Hilpert, Wilhem / Gillitzer, Bertold / Kuttner, Sven / Schwarz, Stephan, Benutzungsdienste in Bibliotheken. Bestands- und Informationsvermittlung (Bibliotheks- und Informationspraxis 52), Berlin / Boston 2014.
- Huser, Karin, Am Publikum orientiert – Möglichkeiten und Grenzen öffentlicher Archive im Bereich Nutzung und Vermittlung, in: Coutaz, Gilbert / Knoch-Mund, Gaby / Toebak, Peter (Hgg.), Informationswissenschaft. Theorie, Methode und Praxis. Arbeiten aus dem Master of Advanced Studies in Archival, Library and Information Science 2008-2010, Baden 2012, S. 187-205.
- Kemper, Joachim, „Anfragen“ über soziale Medien, Blogposts, Chats, Twitter & Co.? Aspekte einer virtuellen Nutzerberatung im Web 2.0, in: Archivar 69 (2016), S. 224-227.
- Krischak, Michael, Methoden und Angebote für Wissensmanagement in Archiven. Studienarbeit, München 2008.
- Menne-Haritz, Angelika, Schlüsselbegriffe der Archivterminologie. Lehrmaterialien für das Fach Archivwissenschaft, Nachdruck der 3. durchgesehenen Auflage, Marburg 2011.
- Meyer, Felix, Customer Interaction Management - Strukturierter Umgang mit Kundenanfragen, in: Herrmann, Thomas / Just-Hahn, Katharina (Hgg.), Groupware und organisatorische Innovation. Tagungsband der D-CSCW '98, Stuttgart 1998, S. 111-124.
- Motz, Dominik, Pertinenz durch die Hintertür? Online-Recherche-guides als Instrumente der Nutzerberatung im Landesarchiv Hessen. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den Höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg (E-Papers der Archivschule Marburg – Hochschule für Archivwissenschaft 5), Marburg 2019.
- Rath, Jochen, Dienstleistungsmanagement im Archiv – Kommunikation mit Kunden, in: Glauert, Mario / Walberg, Hartwig (Hgg.), Archivmanagement in der Praxis (Veröffentlichungen der Landesfachstelle für Archive und öffentliche Bibliotheken im Brandenburgischen Landeshauptarchiv 9), Potsdam 2011, S. 169-182.
- Reich, Thomas, Wissensmanagement in Archiven. Wissenstradierung als generationen- und laufbahnübergreifende Aufgabe, in: Lutz, Alexandra (Hg.), Neue Konzepte für die archivische Praxis: ausgewählte Transferarbeiten des 37. und 38. Wissenschaftlichen Kurses an der Archivschule Marburg (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg 44), Marburg 2006, S. 47-83.
- Reinhardt, Christian / Mundt, Sebastian, Nutzerstudie 2016 des Hessischen Landesarchivs. Erste Ergebnisse, 3 S., online verfügbar unter: [https://landesarchiv.hessen.de/sites/landesarchiv.hessen.de/files/content-downloads/Nutzerstudie%202016%20Ergebnisse\\_final-20160818.pdf](https://landesarchiv.hessen.de/sites/landesarchiv.hessen.de/files/content-downloads/Nutzerstudie%202016%20Ergebnisse_final-20160818.pdf) (10.09.2021).
- Schmidt, Herrad, Wege zum erfolgreichen Kundenbeziehungsmanagement, in: Siegener Beiträge zur Wirtschaftsinformatik. Arbeitsbericht Nr. 43, März 2003, 35 S., online verfügbar unter: [https://www.wiwi.uni-siegen.de/wirtschafts\\_informatik/publikationen/dateien/pdf/crm.pdf](https://www.wiwi.uni-siegen.de/wirtschafts_informatik/publikationen/dateien/pdf/crm.pdf) (10.09.2021).

- Schumacher, Jörg / Meyer, Matthias, Customer Relationship Management strukturiert dargestellt. Prozesse, Systeme, Technologien, Berlin u.a. 2004.
- Spree, Ulrike, Wissensorganisation und Records Management: Was ist der State of the Art?, in: Information – Wissenschaft & Praxis 60, 6-7 (2009), S. 339-354.
- Tripp, Sebastian, Chats, Foren, FAQs. Überlegungen zur Online-Nutzerberatung im Hessischen Landesarchiv. Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den Höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg (E-Papers der Archivschule Marburg – Hochschule für Archivwissenschaft 9), Marburg 2019.
- 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 52), Marburg 2011, S. 223–257.

## 9. Anhang

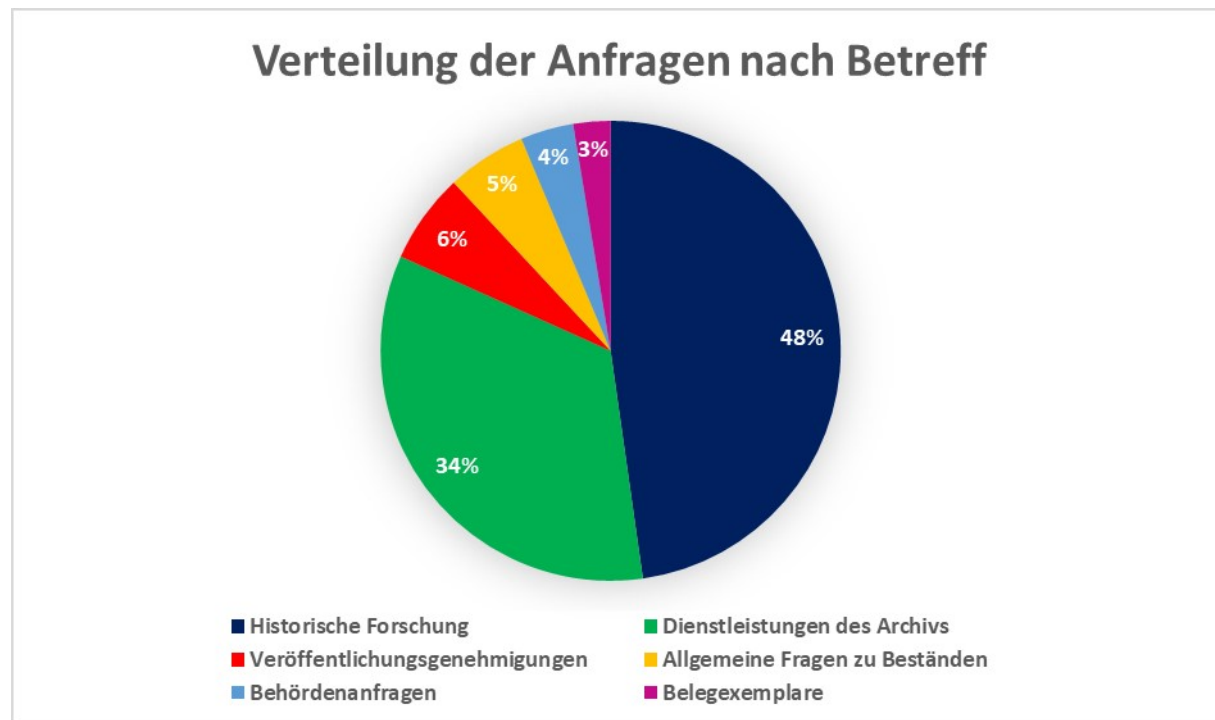


Abb. 2

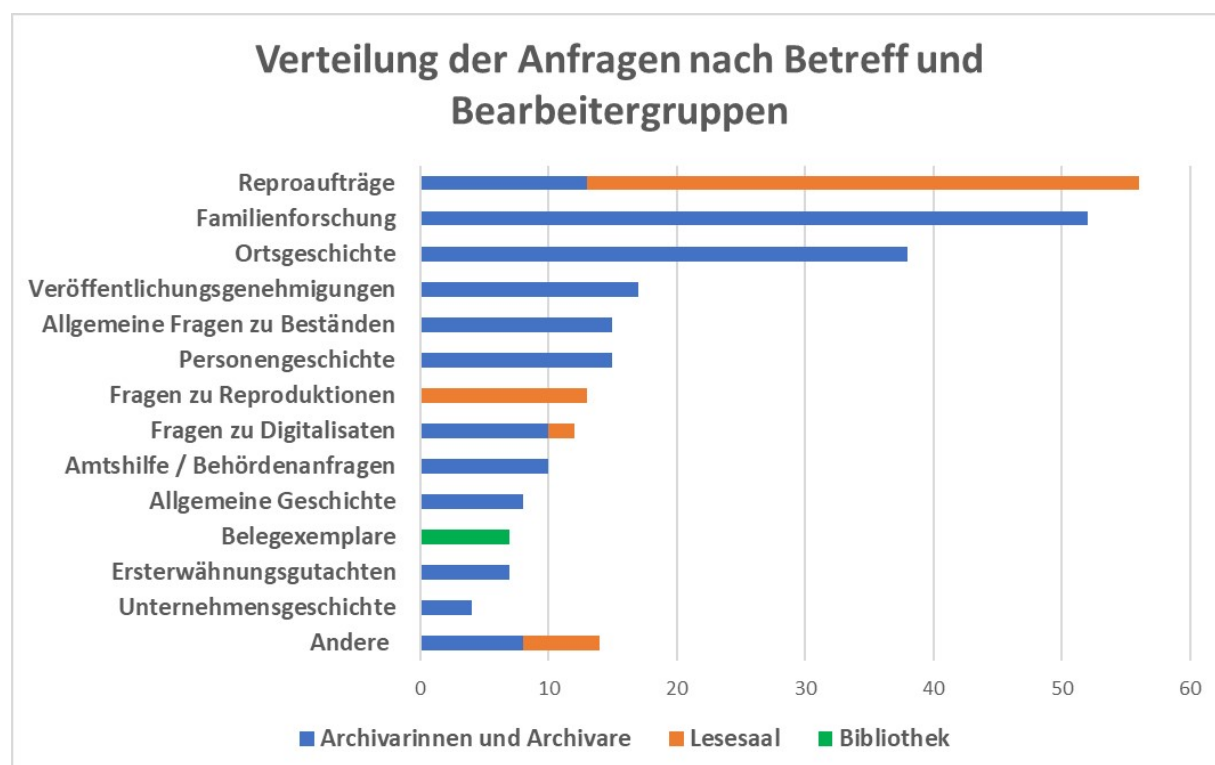


Abb. 3



Abb. 4

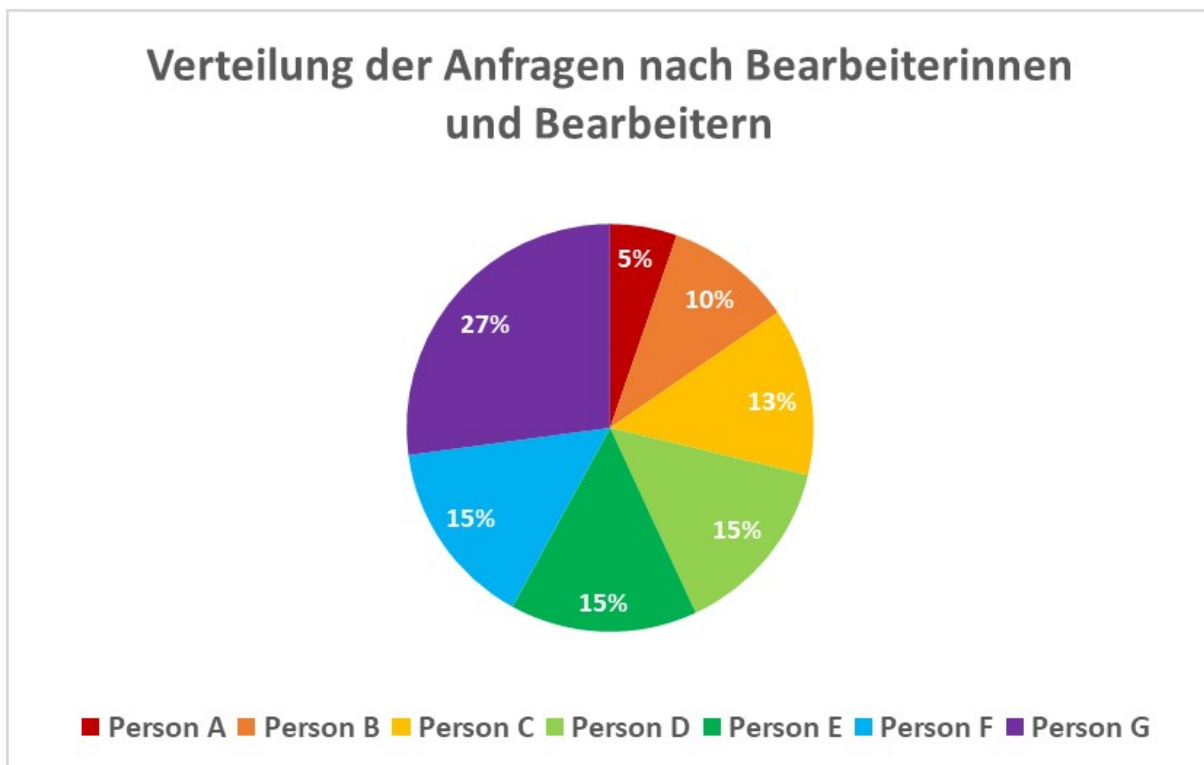


Abb. 5

### Verteilung der Anfragen nach Bearbeiterinnen und Bearbeitern - Januar

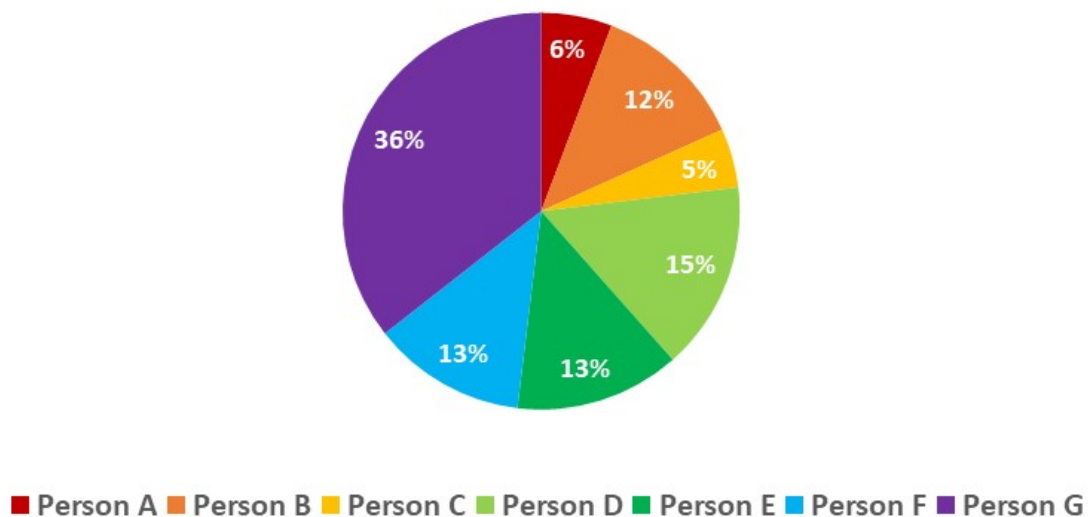


Abb. 6

### Verteilung der Anfragen nach Bearbeiterinnen und Bearbeitern - Februar

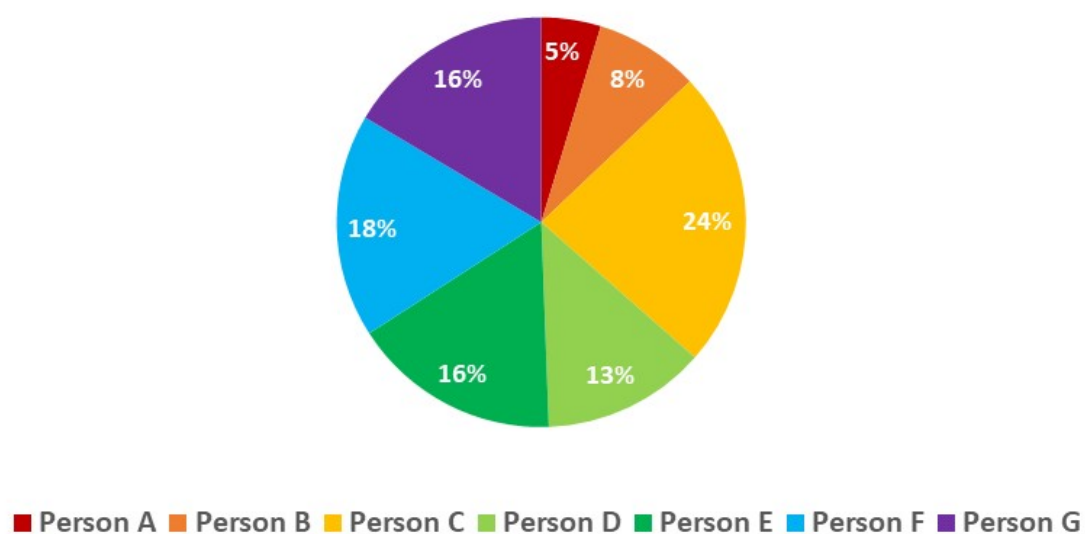


Abb. 7

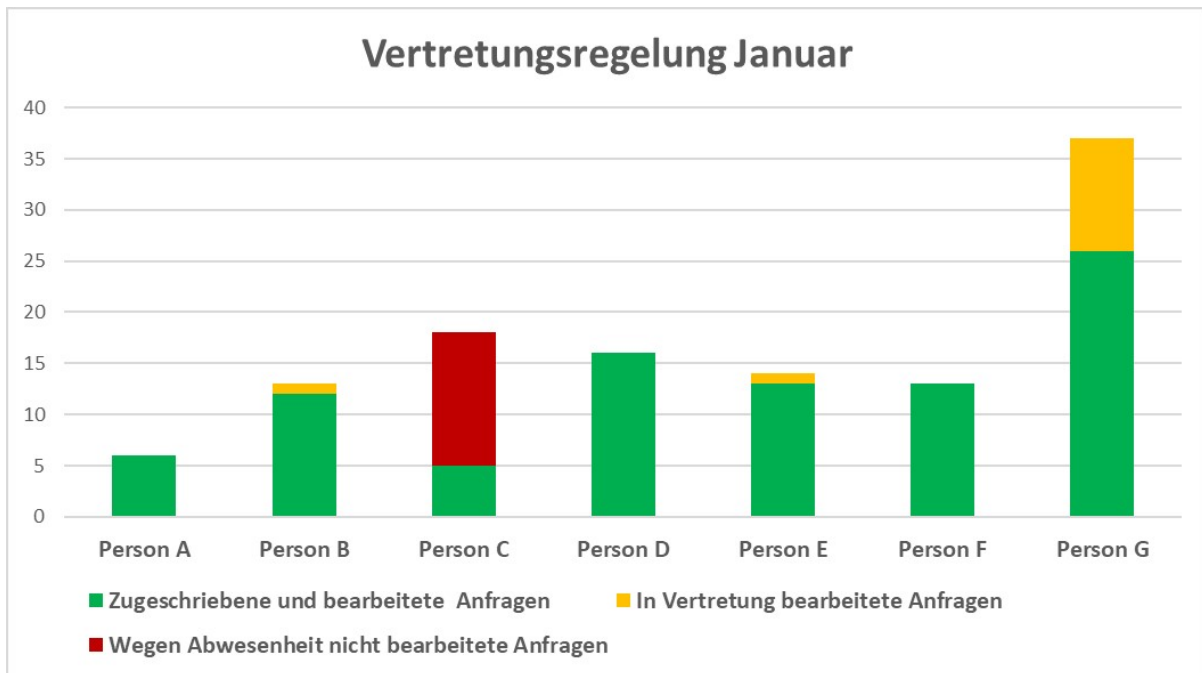


Abb. 8

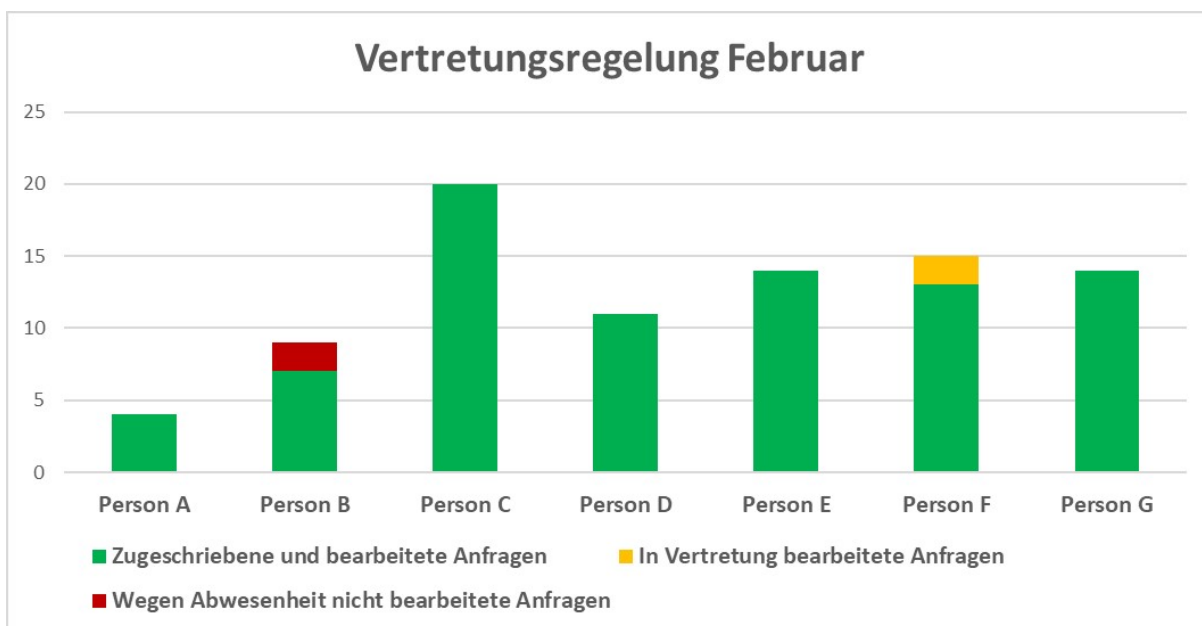


Abb. 9

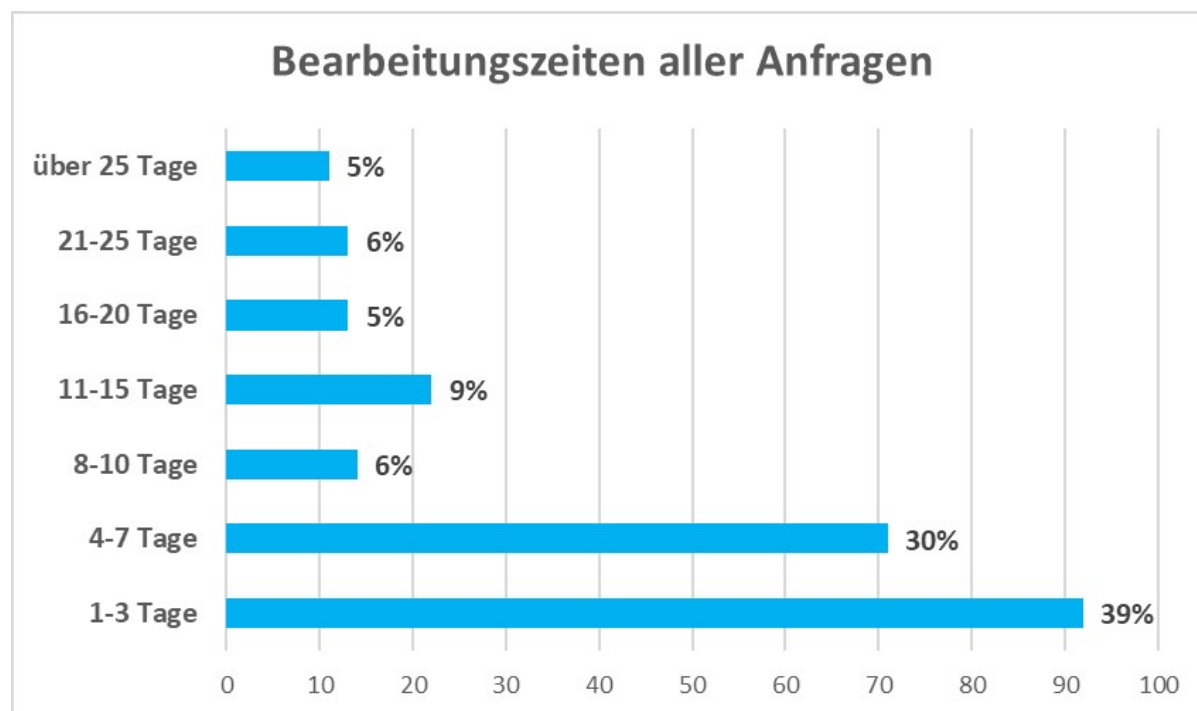


Abb. 10

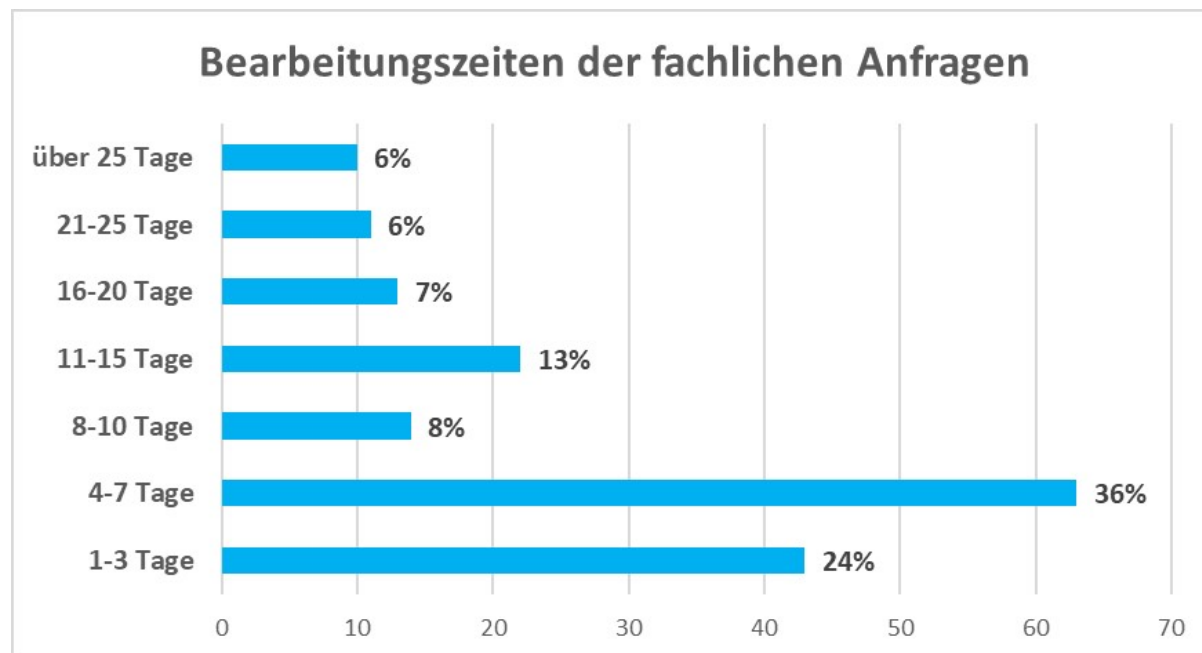


Abb. 11

| Genealogische Anfrage                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Die Felder, welche mit einem * markiert und farblich hinterlegt sind, sind Pflichtfelder und müssen zwingend ausgefüllt werden.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Hinweise zum Formular</b></p>                                                                                                    | <p>Mit diesem Formular richten Sie eine Anfrage nach Personen oder Familien an das Staatsarchiv. Beachten Sie auch unsere spezielle Einführung für Familiengeschichte.</p> <p>Anfragen bis zu einer halben Stunde Rechercheaufwand sind kostenfrei. Danach wird jede weitere halbe Stunde mit Fr. 50.- verrechnet.</p> <p>Wir bemühen uns, Ihre Anfrage möglichst rasch zu beantworten. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die notwendigen Abklärungen mehrere Tage und bis zu zwei Wochen dauern können.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Anfrage nach Person</b></p>                                                                                                      | <p>Bitte formulieren Sie Ihre Anfrage so genau wie möglich. Erwähnen Sie alle Ihnen bereits bekannten Daten. Wenn Ihnen Informationen über besondere Berufs- und Lebensverhältnisse bekannt sind, dann erwähnen Sie dies bitte.</p> <p>Vorname<br/> <input type="text"/></p> <p>Nachname<br/> <input type="text"/></p> <p>Geburtsdatum  Geburtsname<br/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Geburtsort<br/> <input type="text"/></p> <p>Bürgerort / Heimat<br/> <input type="text"/></p> <p>Zivilstand<br/> <input type="text"/></p> <p>Heiratsdatum <br/> <input type="text"/></p> <p>Todesdatum  Todesort<br/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Weitere Informationen:<br/> <input type="text"/></p> <p>Ihnen stehen noch 500 Zeichen zur Verfügung.</p> |

Abb. 12

<https://www.staatsarchiv.bs.ch/benutzung/dienstleistungen/anfrageformulare/formular-genealogische-anfrage.html?mgnlFormToken=RddbEDTeff03ampPEg7KWh2ZFdfk1u0T>

(10.09.2021)