

Westfälischer Archivtag 2025

Lücken erkennen und schließen.

**Strategien für den kommunal-archivischen
Alltag**

Diskussionsforum

Umgang mit Rechercheanfragen:

**Wie viel Service muss sein?
Wie viel Service darf sein?**

Bärbel Sunderbrink (Stadtarchiv Detmold)

Constanze Sieger (Hessisches Staatsarchiv Marburg)

Geplanter Ablauf

1. Bearbeitung von Anfragen als Kerngeschäft der Archive: Kennzahlen, Kommunikationswege, rechtliche Grundlagen und Erwartungshaltungen
2. Welche Problembereiche gibt es? Welche Fragen stellen sich im Alltag?
3. Mögliche Lösungsstrategien und Arbeitserleichterungen im Archivalltag

Marcus Stumpf (LWL-Archivamt): Statistik der Bundeskonferenz der Kommunalarchive (BKK)

| BKK Durchschnittszahlen 2023 | Nutzungstage im Leseraum | Archivgutvorlagen im Leseraum | Schriftliche archivfachliche Auskünfte |
|---|-----------------------------|----------------------------------|---|
| Kommunen Größenklasse 1 (mehr als 500.000 Einw.) | 1189 | 4292 | 5162 |
| Kommunen Größenklasse 2 (200.000 - 500.000 Einw.) | 627 | 1921 | 1527 |
| Kommunen Größenklasse 3 (100.000 - 200.000 Einw.) | 604 | 4586 | 1136 |
| Kommunen Größenklasse 4 (50.000 - 100.000 Einw.) | 349 | 489 | 453 |
| Kommunen Größenklasse 5 (20.000 - 50.000 Einw.) | 160 | 268 | 249 |
| Kommunen Größenklasse 6 (10.000 – 20.000 Einw.) | 53 | 109 | 111 |

Kommunikationswege Rechercheanfragen

Rechercheanfragen erreichen Kommunalarchive

- ...persönlich
- ...telefonisch
- ...**schriftlich**

Rechercheanfragen erreichen Kommunalarchive vor allem

- ...aus der eigenen Verwaltung
- ...von Nachlasspfleger*innen
- ...von genealogisch Interessierten
- ...aus dem Kontext Schule
- ...von lokalgeschichtlich Interessierten
- ...aus dem Bereich der Erinnerungskultur
- ...aus wissenschaftlichen Zusammenhängen
-

Anfragen im Spannungsfeld der Erwartungen

- Rechtlicher Rahmen (Archivgesetz; u.U. eigene Benutzungsordnung)
- Erwartung der eigenen Kommunalverwaltung
- Ansprüche, Wünsche und Vorstellungen der Nutzer*innen
- Eigener Qualitätsanspruch

Rechtliche Rahmenbedingungen

- **Archivgesetz NRW:** „§1 Abs.: (7) Archivierung umfasst die Aufgaben Unterlagen zu erfassen, zu bewerten, zu übernehmen und das übernommene Archivgut sachgemäß zu verwahren, zu ergänzen, zu sichern, zu erhalten, instand zu setzen, zu erschließen, zu erforschen, für die Nutzung bereitzustellen sowie zu veröffentlichen.“ => Anfragen nur implizit als Teil der Bereitstellung und Nutzung;
- **Vorlage Benutzungsordnung LWL-Archivamt:** „§ 2 Art der Benutzung Abs. (2) Zur Benutzung können nach Ermessen des Archivs a) Archivalien im Original oder b) Reproduktionen vorgelegt oder c) Auskünfte aus den Archivalien gegeben werden. Abs. (3) Benutzer werden archivfachlich beraten, auf weitergehende Hilfen, z.B. beim Lesen älterer Texte, besteht kein Anspruch.“

Rechtliche Rahmenbedingungen

**Vorgaben generell an die eigene Verwaltung von Seiten Kommune
(bspw. Verwaltungsgebühren/-kostenordnung):**

Gütersloh: [Verwaltungsgebührensatzung der Stadt Gütersloh vom 21.03.2024](#)

„V. Archivangelegenheiten

V. 1 Grundgebühr Recherche sowie schriftliche u. mündliche Auskünfte aus den Archivalien, Büchern und Transkriptionen, ausgenommen die in V.3

näherbeschriebenen: je angefangene 15 Minuten: 15€ Die Gebühr wird unabhängig vom Rechercheergebnis erhoben. Die Recherche im Lesesaal, Auskünfte aus

Findmitteln sowie der Genealogischen Datenbank und Informationen über Bestände sind gebührenfrei.“ V.3 Gebühren für Auskünfte aus Melde- und

Personenstandsregistern“

Erwartungshaltung der Nutzenden/ der eigenen Verwaltung

„Archiv versteht sich als Gedächtnis der Stadt,
daher umfassende, auf Nutzer*in genau zugeschnittene Auskunftserteilung“

Aber:

- Keine „Allzuständigkeit“ (Provenienzprinzip)
- Anfragende kommen mit unterschiedlichen Vorkenntnissen über historische Themen und archivische Möglichkeiten
- Standardisierung von Anfragen und Antworten nur bei bestimmten Anfragen möglich
- Intensive Betreuung aufgrund der eigenen Ressourcen nicht immer möglich

**Welche Probleme haben Sie
im Archivalltag mit
Rechercheanfragen?**

Probleme mit Rechercheanfragen im Archivalltag (Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen)

- Wie kann ich mit Kontaktformularen umgehen? Sie können bei genauem Zuschnitt (z.B. notwendige Angaben bei Personenstandsregistern automatisieren) entlasten, aber auch abschreckend/distanziert wirken; „reine“ Kontaktformulare können auch unverständliche Anfragen vermehren.
- Bei kleineren Archiven: Generelle Anlaufstelle für Geschichtsinteressierte und deswegen viel Unterstützung notwendig, um nicht abzuschrecken.
- Die Erwartungshaltung der Anfragenden kann nicht immer erfüllt werden.
- Kann ich Nutzer*innen wirklich weg verweisen, wenn ich gleichzeitig nicht genug Hilfe zur Selbsthilfe bieten kann?
- Wie kann ich eine ‚gerechte‘ Priorisierung der Anfragen vornehmen (rechtliche Ansprüche/Erbenermittlung)?

Probleme mit Rechercheanfragen im Archivalltag (Ergebnisse aus der Fragerunde)

- Gebührenerhebung als Grundproblem: Abschreckung/unfair, passt es zu meiner eigenen Haltung als Serviceinstitution?
- Anfragen aus der eigenen Verwaltung haben immer höchste Priorität (Gleichbehandlungsgrundsatz?)
- Eigene starke Servicehaltung als Problem (zu hoher eigener Anspruch, der eigentlich mit den vorhandenen eigenen Ressourcen nicht zu bewältigen ist)
- Anfragen zu Bildersammlung: bei gutem Erschließungsstand kein Problem, aber ansonsten sehr aufwändig: rechtliche Fragen (Urheber/Bildrechte) können nur schwer geklärt werden, notwendige Informationen fehlen (Datum, was ist abgebildet etc.).
- Wie gestalte ich die Verwaltungskostenordnung fair? Bei ähnlichen Anfragen (bspw. Erbenermittlung), fällt bei der ersten Anfrage viel mehr Aufwand (= Zeit für die Berechnung) an, als bei Folgeanfragen

Fragen im Archivaltag (Input Diskussionsleitung)

- Wie viel Zeit steht mir für eine Anfrage zur Verfügung?
- Reicht nicht ein Hinweis auf die digitalen oder analogen Findmittel?
- Wie intensiv beschäftige ich mich mit den „Forschungsproblemen“ der Anfragenden?
- Was bedeutet der Gleichbehandlungsgrundsatzes für die Beauskunftung?
- Gibt es weitere Kulturinstitutionen/Vereine in meiner Kommune, die dem Anfragenden helfen könnten?
- Reicht es, eine „abschlägige Antwort“ zu geben, oder recherchiere ich für den Nutzer / die Nutzerin in anderen Archiven?
- Wie gehe ich mit Konflikten z.B. aufgrund von Sperrfristen um?
- Berate ich ausführlich am Telefon?
-

Erarbeitung von Lösungsansätzen/Vorschlägen

Welche Strategien verfolgen Sie bei der Bearbeitung von Recherchen?

Welche Lösungen für wiederkehrende Probleme haben Sie schon für sich finden können?

Lösungsvorschläge für den Archivaltag/Ergebnisse aus der Fragerunde

- Standards festlegen (Bearbeitungszeit; Antwortzeit; Kommunikationsweg; Priorisierungen)
- Zuständigkeiten für die Bearbeitung, intern (nicht jede*r macht alles), extern (Provenienzen)
- Digitalisierung um Anfragen überflüssig zu machen (hier auch mit anderen Institutionen/Archiven vernetzen)
- Recherchehilfsmittel sammeln und bündeln/Textbausteine für Beantwortung anlegen
- Hilfsmittel bereit stellen auf Basis von Erfahrungswerten in der Anfragenbearbeitung (Fragebögen, erste Hinweise, Flyer zu wiederkehrenden Themen, wie z.B. Familienforschung...)

Lösungsvorschläge für den Archivaltag/Ergebnisse der Arbeitsgruppen

- Nutzer*innen auf verschiedenen Ebenen mit einbinden (z.B. Was braucht es, wenn Archivmitarbeitende nicht alles in der Tiefe beantworten können – mehr Öffnungszeit? Hinweise auf Akten/Erklärungen zu Akten etc.)
- Standards (auch der eigenen Anfragenbearbeitung)/Leitbild in Zusammenarbeit mit der eigenen Verwaltung erstellen
- Rechercheergebnisse von Nutzenden als Archiv weinternutzen, engerer Austausch bei Bereitstellung
- Informationen zum eigenen Archiv in Portalen wie GenWiki aktualisieren
- Vernetzung mit anderen Kulturinstitutionen

Lösungsvorschläge im Archivaltag (Input Diskussionsleitung)

- Komplexere Sachverhalte: Schriftlichkeit bei Anfragen und Antworten
- Nutzergruppen wenn möglich bündeln und auf Beratungstermin verweisen
- Synergien schaffen innerhalb des eigenen Archivs / mit anderen Archiven
- Auf längere Bearbeitungszeiten auf Homepage hinweisen
- Zuständigkeiten prüfen, Provenienzen erklären und verweisen
- Tiefe der Bearbeitung von Nutzergruppe abhängig machen
- bei Unklarheiten nachhaken, was genau gemeint ist
- Schutzfristen erklären
- Nutzerseminare/Paläographiekurse anbieten
- Ggf. Textbausteine für wiederkehrende Erklärungen
- Zeitliches Limit für Bearbeitung setzen
-

**Vielen Dank für die spannende
Diskussion und die neuen Impulse!**

Kontakt für weitere Fragen / Anregungen:

Baerbel.Sunderbrink@lav.nrw.de

Constanze.Sieger@hla.hessen.de