

# Virtuelle Benutzerberatung im Landesarchiv. Erfahrungen aus einem digitalen Pilotprojekt

Als moderner, bürgerorientierter Dienstleister bietet das Landesarchiv seit 2022 eine virtuelle Beratung zur Archivrecherche an.

## Ausgangspunkt

Angesichts einer immer kritischeren personellen Situation kam es bereits 2021, also auf dem Höhepunkt der SARS-CoV-2-Pandemie, zu ersten Überlegungen, auf welchen Wegen und in welchen archivischen Kernbereichen der Leitgedanke des Landesarchivs als bürgerorientierter Informationsdienstleister trotz aller notwendigen Einschränkungen weiter gestärkt werden könnte.

Die kritische Selbstreflexion der eigenen Aufgabewahrnehmung führte dabei zu dem Befund, dass – wie bei den meisten anderen Behörden – auch im Landesarchiv der Kommunikationsprozess mit der Öffentlichkeit nicht umfassend den modernen, in der Privatwirtschaft vielfach üblichen Anforderungen entspricht. So fehlte zum damaligen Zeitpunkt ein Kommunikationsweg, der in anschaulicher, benutzerfreundlicher, ortsunabhängiger und zügiger Art und Weise den Ersteinstieg in die archivische Recherche erleichtern und den Kommunikationsprozess mit den angehenden Benutzerinnen und Benutzern verkürzen könnte.

Da bereits in den Jahren 2020 und 2021 vermehrt Videokonferenzen zur hausinternen Kommunikation erfolgreich eingesetzt und auch andere Archive erste Ansätze zur virtuellen Kommunikation mit der Öffentlichkeit erprobt hatten, entschied das Landesarchiv, ein Pilotprojekt zur virtuellen Benutzerberatung in Form von Videokonferenzen auf den Weg zu bringen.

## Umsetzung

Die Umsetzungsstrategie für das Pilotprojekt „Virtuelle Benutzerberatung im Landesarchiv“ legte als Projektziel Folgendes fest: Erweiterung der Reichweite des Landesarchivs im Sinne eines modernen, bürgerorientierten Informationsdienstleisters; gleichzeitig Zeit- und Kostenersparnis durch Ersatz unflexibler telefonischer Beratung durch virtuelle Beratung mit gezielten Möglichkeiten der Nutzungsanleitung.

Der auf die Zeit vom 1. März 2022 bis 31. Mai 2022 festgelegte Projektzeitraum wurde bis zum 31. August 2022 verlängert.

Das Projektpersonal bestand aus einem Archivar des

höheren Dienstes und einem Verhinderungsstellvertreter, die bereits an mehreren Standorten des Landesarchivs tätig und damit in der Lage waren, auch standortübergreifend auskunftsfähig zu sein.

Der Projektgegenstand innerhalb der Umsetzungsstrategie legte die Organisationsstruktur fest und präziserte die Projektziele wie folgt:

Die virtuelle Beratung über Videokonferenzen zu spezifischen, von potentiellen Archivnutzerinnen und -nutzern aufgeworfenen Fragestellungen ersetzt die bisher übliche telefonische Beratung. Schriftliche Auskünfte werden weiterhin erteilt. Auf der Homepage des LASA erscheint eine Meldung (auch Pressemitteilung), worin auf die virtuelle Beratungsmöglichkeit hingewiesen wird. Interessierte Personen können über eine spezielle E-Mail-Adresse ([onlineberatung@la.sachsen-anhalt.de](mailto:onlineberatung@la.sachsen-anhalt.de)) dem Archiv das Thema, zu dem sie beraten werden möchten, mitteilen. Das Projektpersonal sichtet die Eingänge, stimmt sich untereinander ab und macht einen Terminvorschlag. Dann wird den Anfragenden der Link für den virtuellen Beratungstermin zugesandt. Während des virtuellen Gesprächs können die von den Interessenten gestellten Fragen detailliert und anschaulich (etwa anhand des Archivinformationssystems) beantwortet werden. Gleichzeitig soll die virtuelle Beratung auch Anfragen konkret steuern und sie gegebenenfalls an die zuständige Stelle (Abteilung, Dezernat, andere Archive) weiterleiten. Die Beratungsdauer sollte sich im gebührenrechtlich kostenfreien Rahmen (höchstens 30 Minuten) bewegen. Jegliche Beratung wird nach einem vorgegebenen Muster für eine nachfolgende Evaluation dokumentiert.

## Auswertung

Grundlage der Evaluation waren die durch das Projektpersonal im Projektzeitraum gemachten Erfahrungen und die dabei angelegte Beratungsdokumentation.

Folgende Erkenntnisse konnten im Pilotprojekt gewonnen werden:

1. Die für das Pilotprojekt definierten Projektziele konnten erfüllt werden.
2. Es gab mehrere Anfragen, die nicht im Rahmen der virtuellen Beratung bearbeitet werden konnten und daher an die verantwortlichen Standorte des Landesarchivs weitergeleitet werden mussten (Sie betrafen insbesondere konkrete Repro-

- duktionswünsche und unerschlossene Bestände).
3. Die Beratung erfolgte in der Regel spätestens zwei Tage nach Eingang des Beratungswunsches.
4. Alle Anfragenden nahmen die Online-Beratung äußerst positiv auf, weil sie schnell erfolgte und für sie anschaulich war.
5. Durch Standardantwortschreiben nahm die Terminvereinbarung zur virtuellen Beratung kaum zeitliche Ressourcen in Anspruch.
6. Alle Anfragenden hatten einen konkreten Beratungswunsch.
7. Keine Anfrage wünschte eine allgemeine Einführung in die Online-Recherche oder die Archivbenutzung.
8. 75 % der Anfragen waren wissenschaftlicher und heimatkundlicher Natur. Die restlichen 25 % entfielen auf genealogische Anfragen.
9. Im Rahmen der Beratung wurde nicht nur auf den konkreten Beratungsgegenstand eingegangen, sondern auch der Umgang mit dem Archivinformationssystem durch Teilen des Bildschirms erläutert, die Homepage des LASA präsentiert, Fragen zur Direktbenutzung geklärt sowie weiterführende Informationen (etwa Verweise auf andere Archive) gegeben.
10. Nur im Ausnahmefall überschritt die Beratungsdauer 30 Minuten.

### Fazit

Anfragen, bei denen sich der virtuelle Kommunikationsweg anbietet, weisen nach den bisherigen Erfahrungen eine oder mehrere der folgenden Eigenschaften auf:

1. Die für die Beantwortung der Anfrage erforderlichen Informationen sind über die Online-Recherche zugänglich.
2. Aufgrund der Komplexität der Verwaltungs- und Bestandsgeschichte verteilen sich die relevanten Unterlagen auf mehrere Bestände, zum Teil mehrere Tektonikgruppen. Vertiefte Kenntnisse zum Umgang mit der Archivtektonik, der Verwaltungs- und Bestandsgeschichte sind vonnöten, eine allgemeine Stichwortsuche führt nicht oder nur teilweise weiter.
3. Das Thema der Anfrage ist wissenschaftlicher oder genealogischer Natur.
4. Die Nutzung der relevanten Unterlagen unterliegt keinen datenschutzrechtlichen Einschränkungen.
5. Die Anfrage würde mit hoher Wahrscheinlichkeit bei einer schriftlichen Auskunft zu Rückfragen führen oder in eine persönliche Benutzerberatung münden.

6. Eine schriftliche Auskunft würde zeitlich mehr Ressourcen in Anspruch nehmen (beispielsweise durch Auflistung einschlägiger Archivalien).
7. Es handelt sich um eine erstmalige Kontaktaufnahme mit dem Landesarchiv, bei der im virtuellen Format gleichzeitig die Benutzungsmodalitäten und die Online-Recherche vermittelt werden können.

Die virtuelle Beratung findet ihre Grenzen, wenn es sich um Anfragen zu konkreten Reproduktionsanliegen, datenschutzrechtlich relevanten Fragestellungen und zu unerschlossenen oder nicht retrokonvertierten beziehungsweise nicht im Archivinformationssystem erfassten Beständen handelt.

Sie zeichnet sich durch Schnelligkeit, Ortsunabhängigkeit (sie ist auch aus dem Homeoffice ohne persönlichen Kontakt möglich), Anschaulichkeit (Orientierung am Archivinformationssystem, Homepagepräsentation) und Benutzerfreundlichkeit (Klärung weiterführender Fragen) aus. Hier können Elemente der einfachen Anfragenbearbeitung mit Eigenschaften der konkreten Benutzerberatung kombiniert, Anfragen standortübergreifend gesteuert und relevante Zuständigkeiten vermittelt werden. Durch diese Aufgabenzusammenfassung kann über die virtuelle Beratung mit einem geringen personellen Ressourceneinsatz ein größtmöglicher Effekt erzielt werden. Das Landesarchiv hat sich daher entschieden, die Möglichkeit der virtuellen Beratung dauerhaft anzubieten. Es wird jedoch künftig zu diskutieren sein, ob darüber hinaus allen Bestandsverantwortlichen die Möglichkeit der virtuellen Beratungsberatung als eine weitere Form der Kommunikation mit den Anfragenden einzuräumen ist. Dies würde das Portfolio der Anfragenbeantwortung (postalisch, telefonisch, persönlich, elektronisch) um den virtuellen Kommunikationsweg erweitern.

*Hermann Kinne und Björn Schmalz*

Erläuterungen zur Virtuellen Beratung auf der Homepage des Landesarchivs Sachsen-Anhalt

The screenshot shows the website interface for Landesarchiv Sachsen-Anhalt (LASA). At the top, there are navigation tabs: 'Landesarchiv', 'Onlineangebote', 'Benutzung', and 'Aktuelles'. Below the navigation, a search bar is visible. The main content area displays search results for 'Das Landesarchiv Sachsen-Anhalt steigt in die Virtuelle Beratung (Videokonferenz) ein'. On the right side, there are three icons with text: 'Coronavirus - COVID 19 Informationsportal', 'Virtueller Lesesaal', and 'Virtuelle Beratung (Videokonferenz)'. The 'Virtuelle Beratung (Videokonferenz)' icon is highlighted with a yellow border.