

AUSFÜHRLICHE AUSWERTUNG BENUTZERUMFRAGE

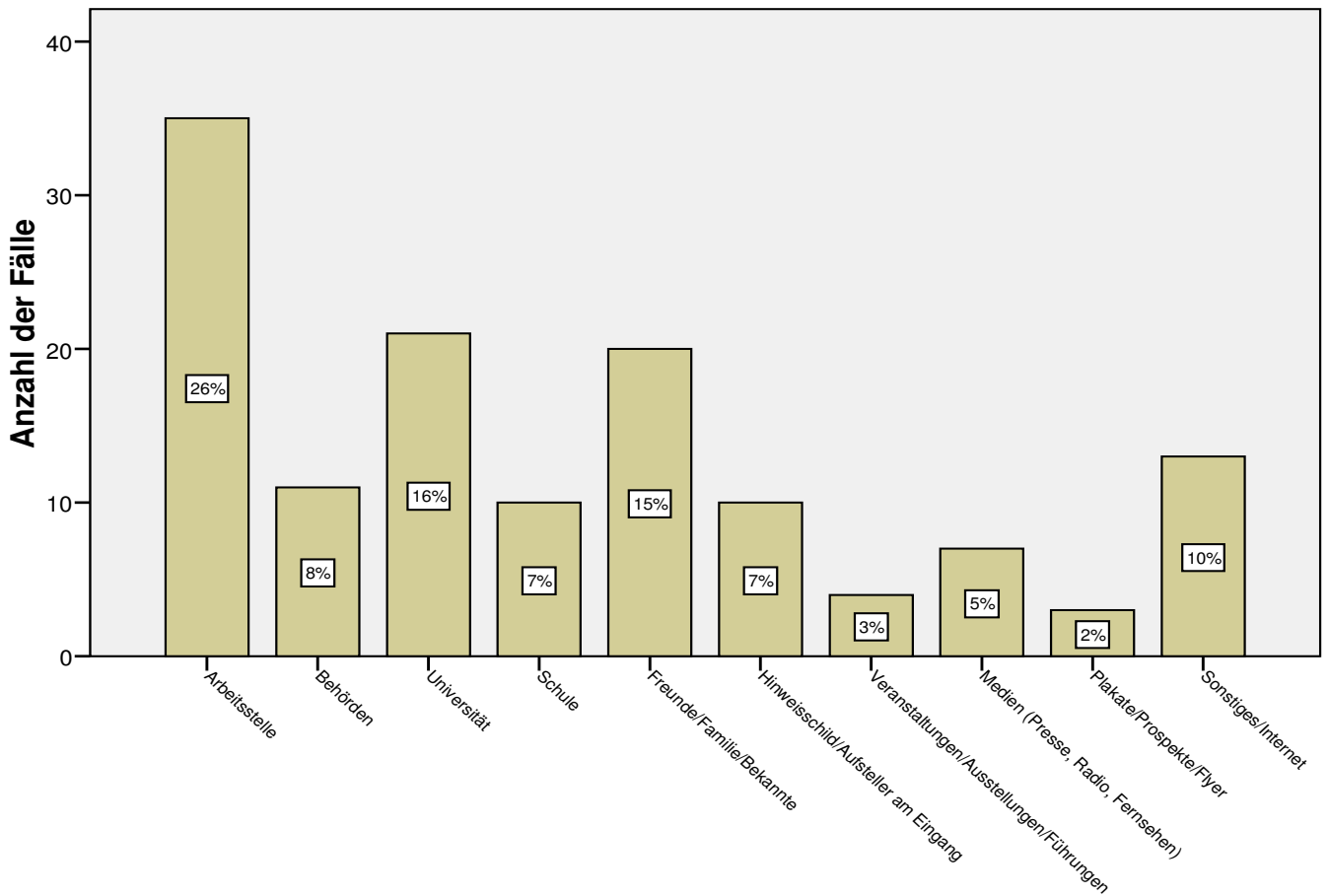
Allgemeine Informationen und Hinweise:

- Dauer der Befragung: 11. September 2006 bis 31. März 2007
 - Rücklauf: 116 Bögen ausgegeben; 88 Bögen ausgefüllt -> ca. 76% Beteiligung
 - Anzahl der Besucher im Erhebungszeitraum: 560
 - Anzahl der Erstnutzer im Erhebungszeitraum: 542
-
- bei der Interpretation der Daten ist zu beachten, dass 88 Fragebögen als Datenbasis nicht zwingend zu aussagekräftigen und repräsentativen Ergebnissen führt und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen unter Vorbehalt (und unter Beachtung der Anzahl der Fälle) zu ziehen sind
 - falls nicht anders angegeben, werden in den Diagrammen nur die angegebenen Antworten dargestellt (fehlende/keine Angaben sind in den Prozentangaben nicht enthalten und würden sich unter Einbeziehung dieser Größen verschieben/verringern)
 - je Frage wird angegeben, wieviel Personen keine Antwort gaben bzw. ankreuzten
 - die Befragung wurde anonym durchgeführt und ausgewertet
-

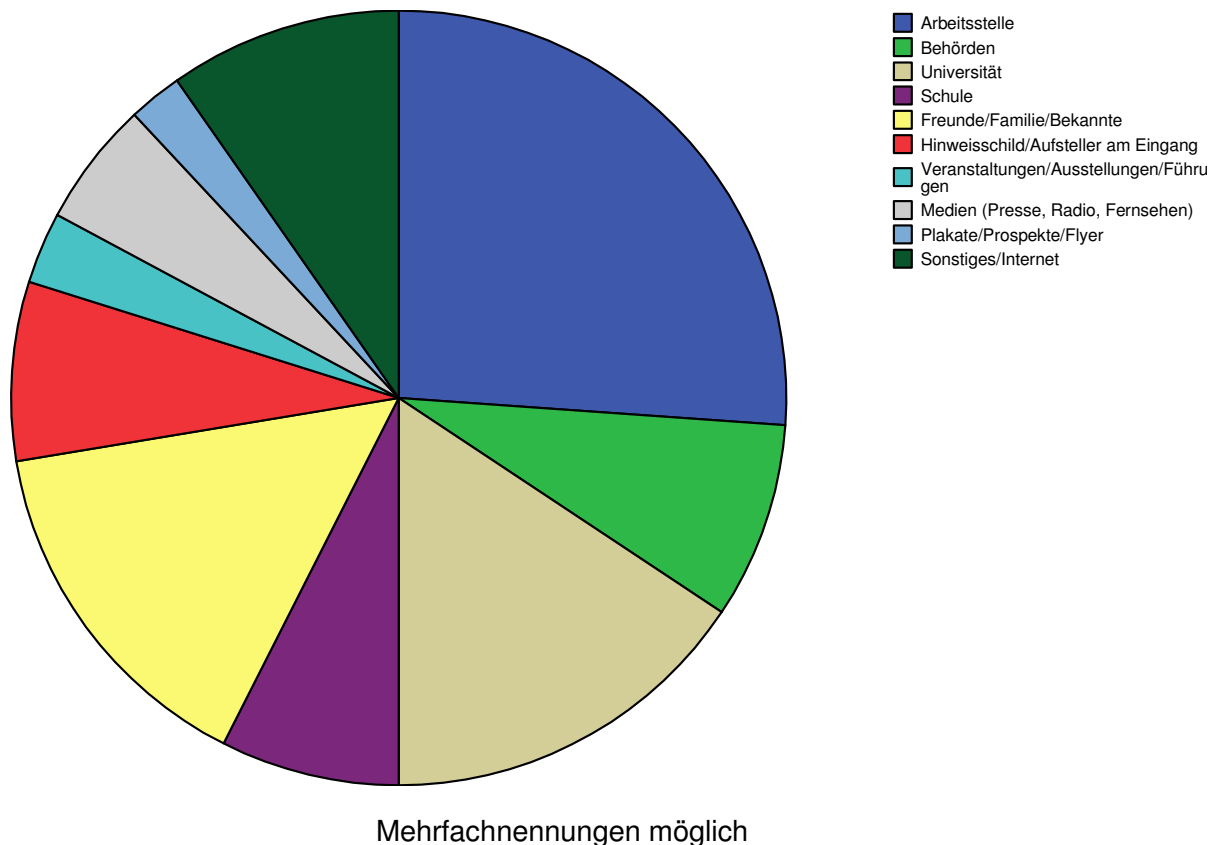
1. Wie sind Sie auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden? Mehrfachnennungen möglich!

87 Fragebögen zur Frage 1 ausgefüllt
1 Fragebogen nicht beantwortet

Wie sind Sie auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden?



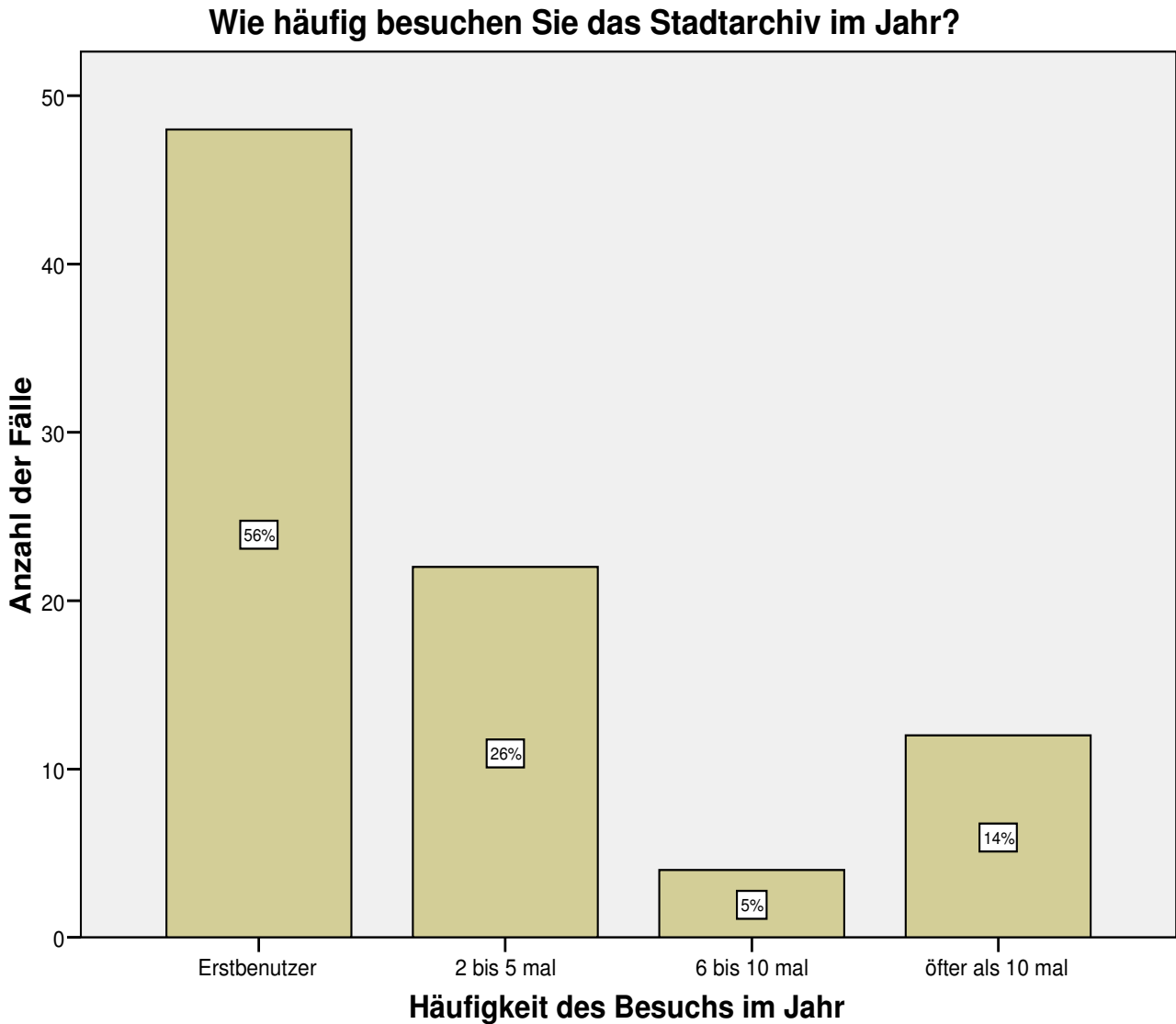
Wie sind Sie auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden?



Anmerkung: Am häufigsten bei der Frage, wie die Nutzer auf das Stadtarchiv aufmerksam geworden sind, wurde die Arbeitsstelle (ca. ein Viertel aller Antworten genannt). Fasst man die Antwortmöglichkeiten Behörden, Universität und Schule als öffentliche Einrichtungen zusammen, so wurde knapp ein Drittel aus dieser Benutzergruppe von diesen auf das Archiv aufmerksam gemacht. Der private Bereich mit knapp einem Sechstel der Antworten ist wichtiger als im Vorfeld angenommen. Offensichtlich gelangt das Stadtarchiv auch durch „Mundpropaganda“ zu einem gewissen Bekanntheitsgrad. Durch die klassischen Mittel der Öffentlichkeitsarbeit (Schilder, Veranstaltungen, Medien, Plakate) werden 17 % der Nutzer auf das Stadtarchiv aufmerksam gemacht, wobei Plakate/Flyer/Prospekte nur einen verschwindend kleinen Anteil ausmachen. Das Internet als Antwortkategorie wurde unter Sonstiges hinzugefügt, da es im Fragebogen nicht gesondert anzukreuzen war).

2. Wie häufig besuchen Sie das Stadtarchiv im Jahr?

86 Fragebögen zur Frage 2 ausgefüllt
2 Fragebögen nicht beantwortet

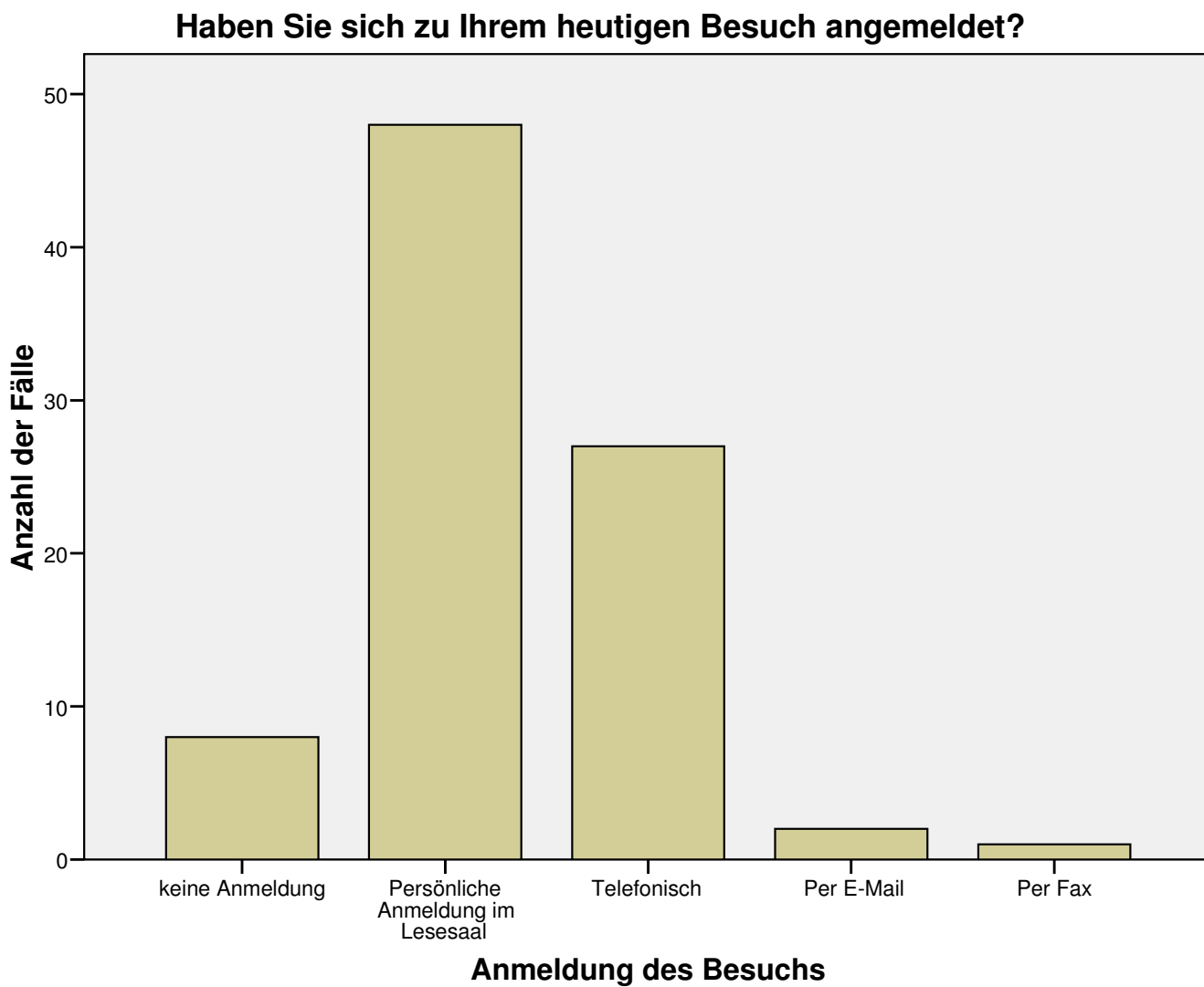


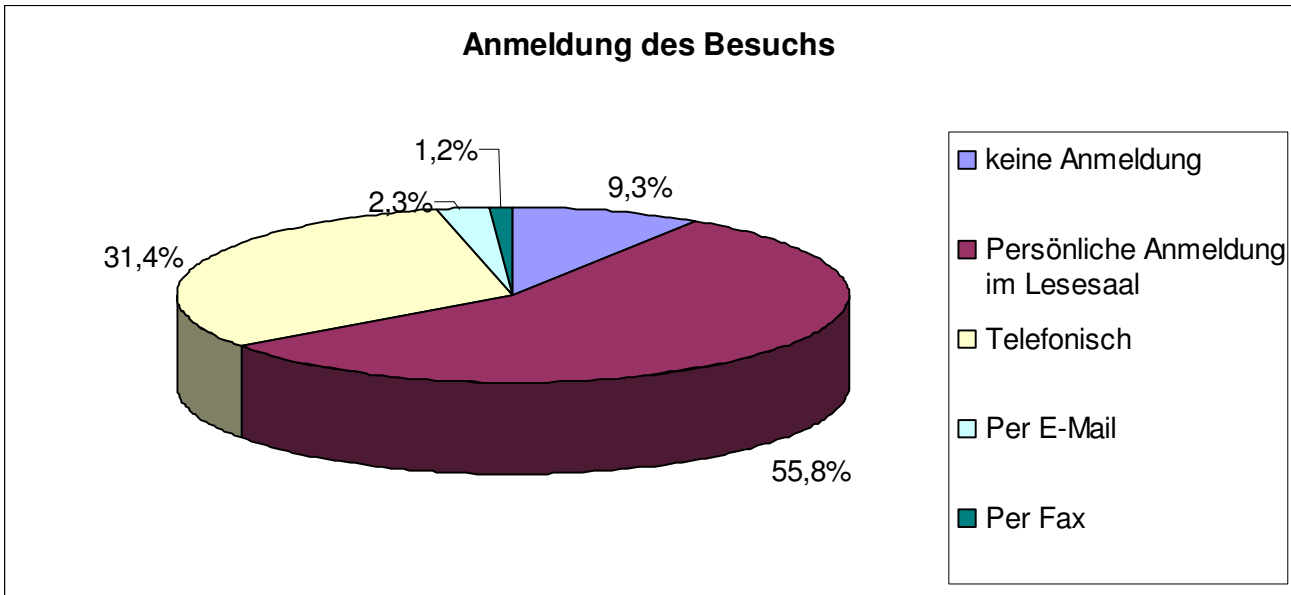
Anmerkung: Das Ergebnis der Besuchshäufigkeit im Jahr überrascht. Mehr als die Hälfte der befragten Benutzer haben das Archiv zum ersten Mal besucht. Gelegentliche Nutzer, die 2 bis 5 mal jährlich das Archiv nutzen, machen aber immerhin einen Anteil von ca. einem Viertel aus. Fasst man die beiden letzten Antwortkategorien unter regelmäßige Nutzer zusammen, so liegt deren Anteil bei knapp einem Viertel. Für das Archiv hat dieses Ergebnis zur Folge, dass sich im Benutzungsalltag möglicherweise mehr auf die Anforderungen einer Erstbenutzung eingestellt werden sollte.



3. Haben Sie sich zu Ihrem heutigen Besuch angemeldet?

86 Fragebögen zur Frage 3 ausgefüllt
2 Fragebogen nicht beantwortet





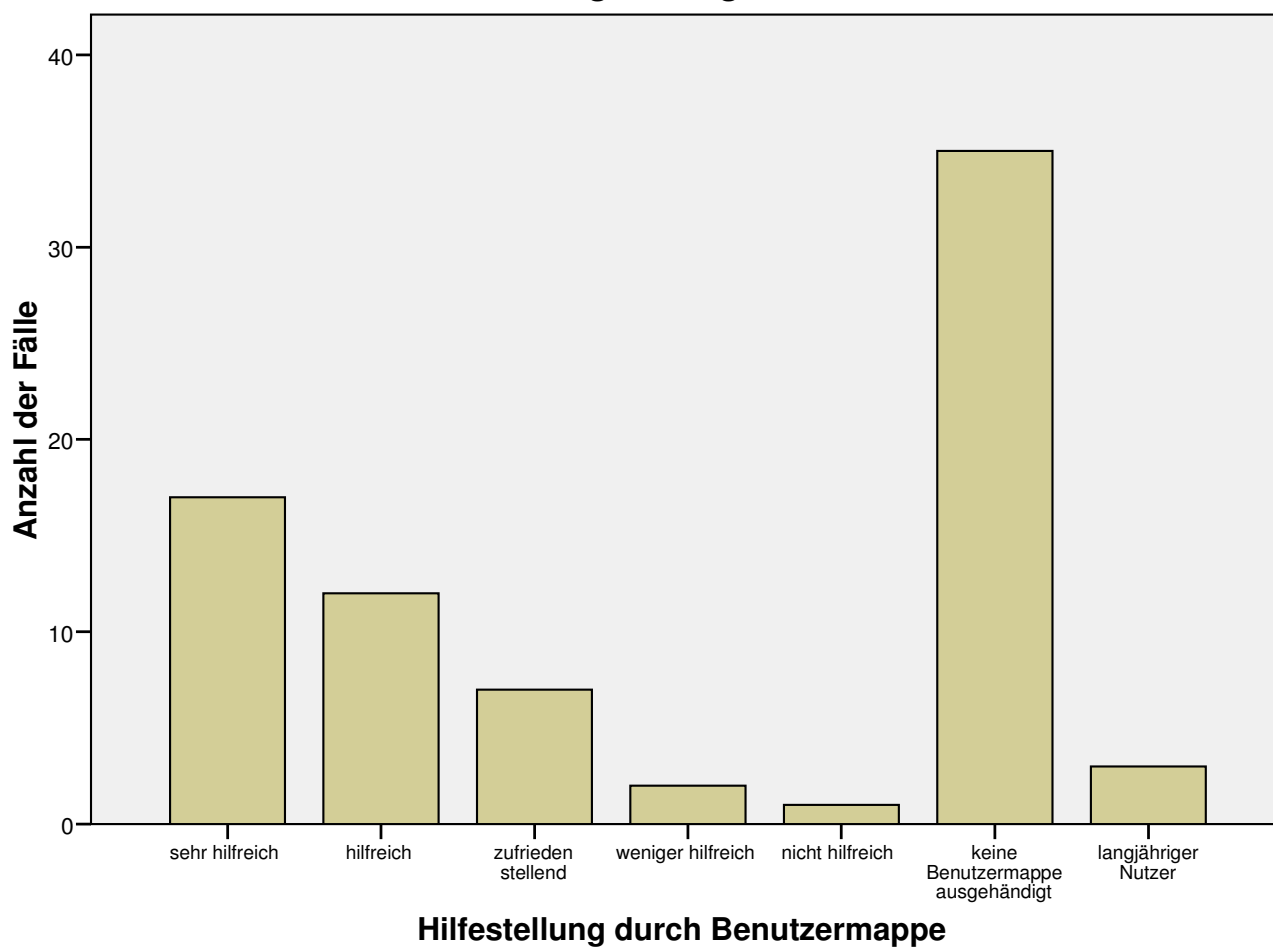
Anmerkung: Die Anmeldung im Stadtarchiv findet zu einem Großteil persönlich im Lesesaal statt; diese Möglichkeit wurde von mehr als der Hälfte der Benutzer gewählt. Aber auch das Telefon ist mit knapp einem Drittel eine beliebte Anmelde­möglichkeit. Andere Anmeldungen (per Fax oder E-Mail) werden minimal genutzt. Daraus ist zu schließen, dass im Lesesaal viel Zeit für den Anmeldevorgang der Benutzer aufgewandt werden muss. Da Telefon und persönliche Anmeldung lautstärkeintensiv sind, hat dies auch Folgen für die Arbeitsatmosphäre. Deshalb ist es erforderlich, die Benutzer an die schriftliche bzw. elektronische Anmeldung heranzuführen, um mehr Ruhe in den Räumlichkeiten zu gewährleisten.

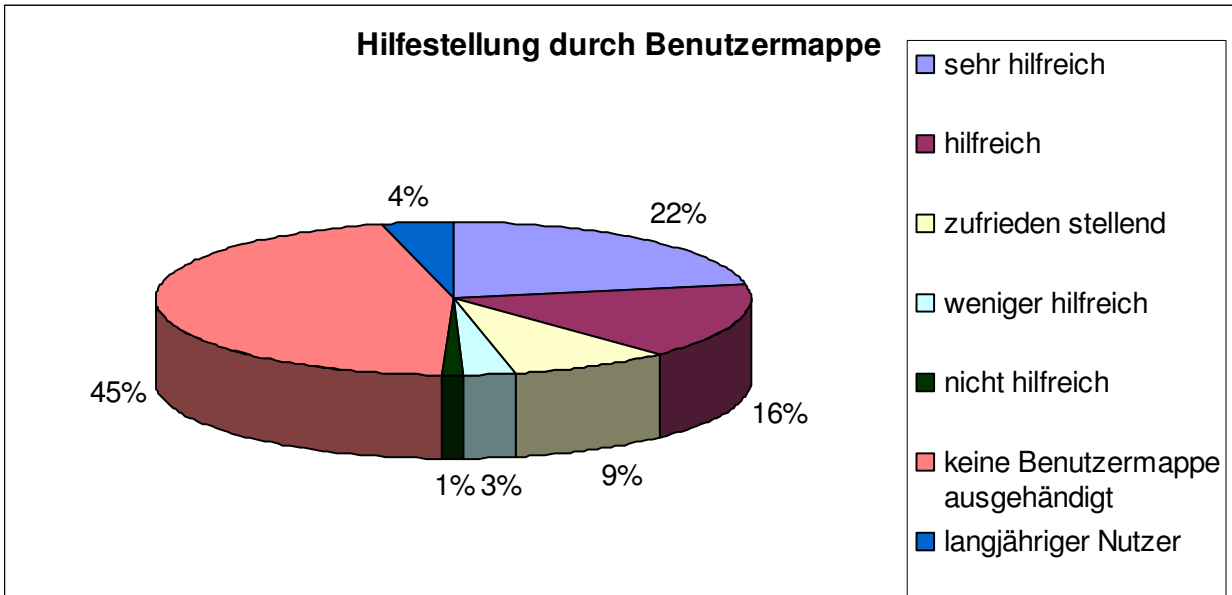


4. a Wie hilfreich war die Benutzermappe, die Ihnen bei der Erstbenutzung des Stadtarchivs ausgehändigt wurde?

77 Fragebögen zur Frage 4. a ausgefüllt
11 Fragebögen nicht beantwortet (12,5 %)

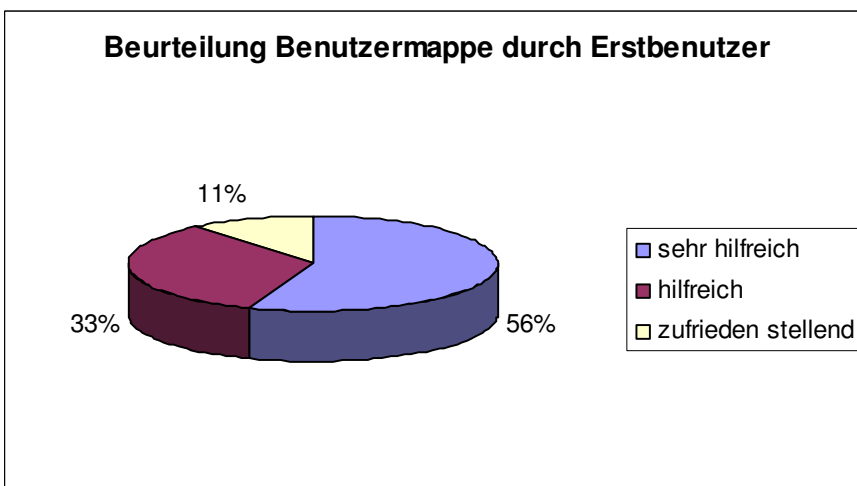
Wie hilfreich war die Benutzermappe, die Ihnen bei der Erstbenutzung des Archivs ausgehändigt wurde?





Anmerkung: Die Benutzung im Archiv soll immer auch von der Ausgabe einer einführenden Benutzermappe begleitet werden. Wie das Ergebnis zeigt, hat allerdings fast die Hälfte der 77 Personen, die sich zu dieser Frage äußerten, keine Mappe erhalten. Die Personen, die diese Frage beantworteten, befanden die Mappe in der Mehrheit aber als hilfreich. Ein Zehntel der Benutzer tendiert eher zu einer kritischeren Beurteilung der Benutzermappe. (Die Kategorie langjähriger Nutzer war auf den Fragebögen nicht enthalten und wurde wegen mehrfacher Nennung mit aufgenommen).

Aussagekräftig ist die Beurteilung der Benutzermappe durch die Erstbenutzer des Archivs: Von 42 Erstbenutzern, die sich zur Mappe äußerten, erhielten fast 60% keine Mappe. Von den Übrigen, die eine Einschätzung abgaben, war aber die Mehrheit zufrieden:

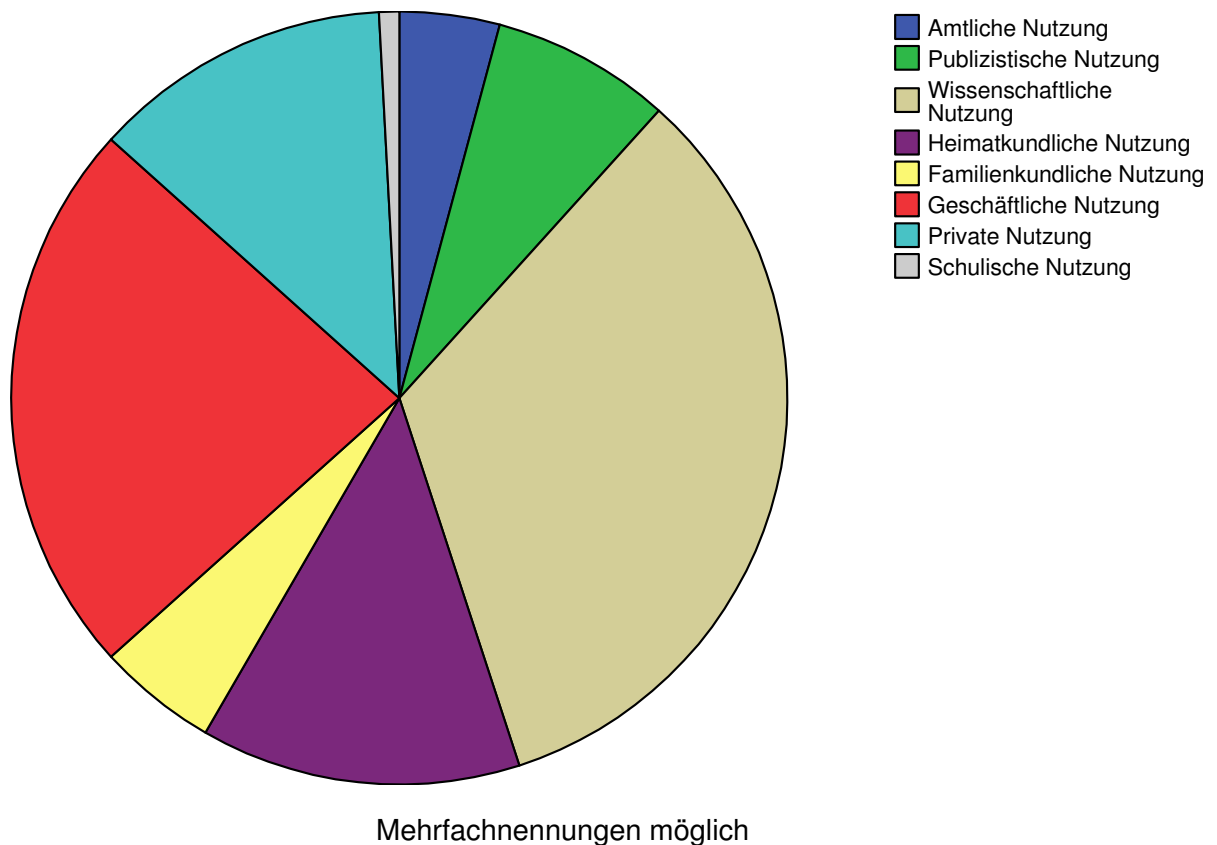


5. Wie ordnen Sie den Zweck Ihrer Benutzung des Stadtarchivs ein? Mehrfachnennungen möglich!

87 Fragebögen zur Frage 5 ausgefüllt
1 Fragebogen nicht beantwortet

Benutzungszweck

Wie ordnen Sie den Zweck Ihrer Benutzung des Stadtarchivs ein?



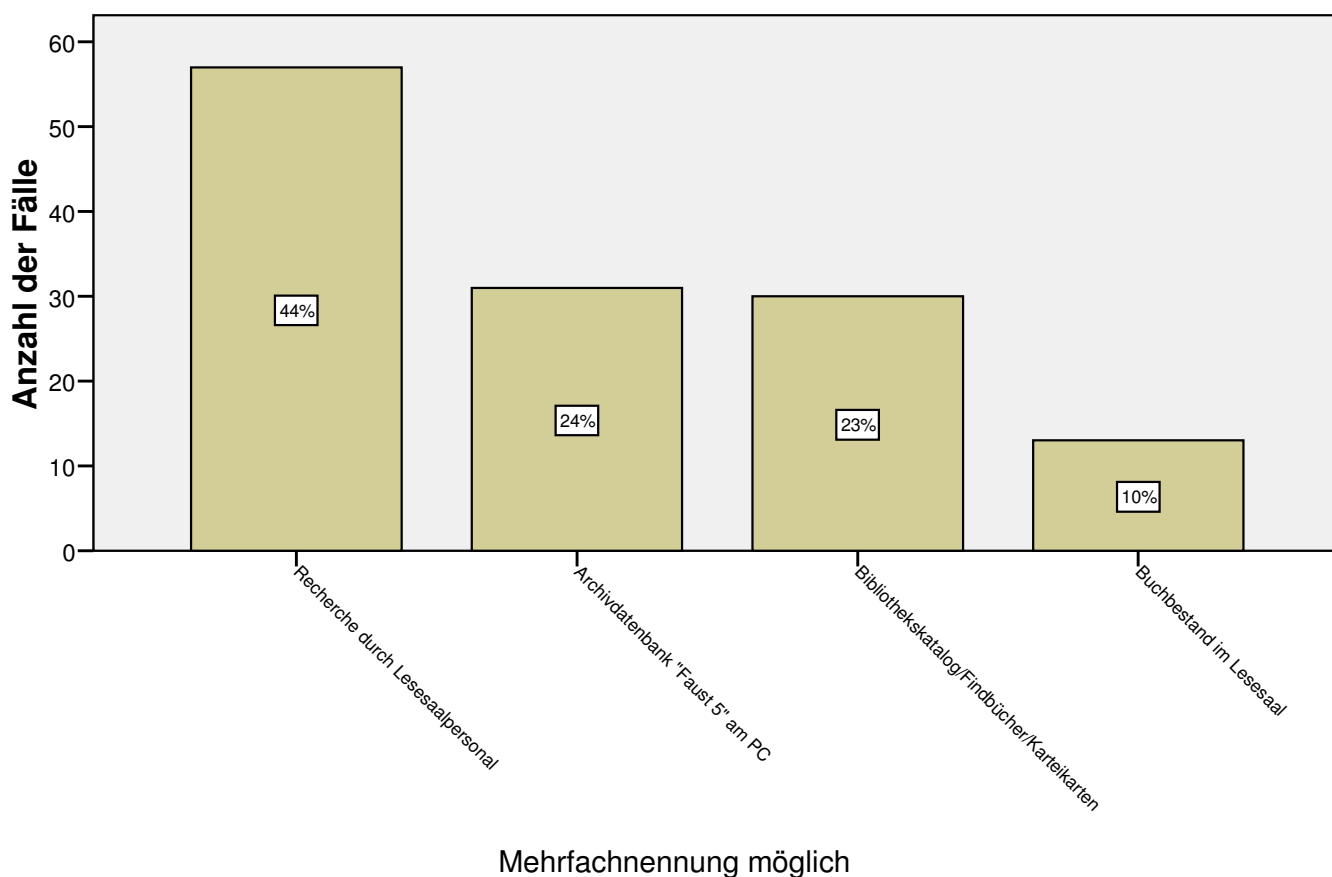
Anmerkung: Bei der Fragestellung des Benutzungszwecks sind die stärksten Größen die wissenschaftliche Nutzung, welche ein Drittel aller Nutzungszwecke ausmacht und die geschäftliche Nutzung, welche etwas mehr als ein Fünftel ausmacht. Vergleicht man hier allerdings die Anteile privater Nutzung (privat, heimatkundlich, familienkundlich) mit denen nichtprivatlicher bzw. beruflicher Nutzung (amtlich, publizistisch, wissenschaftlich, geschäftlich, schulisch), so macht der private Anteil ca. ein Drittel aller Nutzungen aus. Der wichtigste Nutzungszweck des Stadtarchivs liegt also mit 69% im professionellen Bereich. Somit sollten auch die Arbeits- und Nutzungsbedingungen im Schwerpunkt auf diesem Bereich liegen.



6. Welche Recherchemöglichkeiten haben Sie genutzt? Mehrfachnennungen möglich!

83 Fragebögen zur Frage 6 ausgefüllt
5 Fragebögen nicht beantwortet

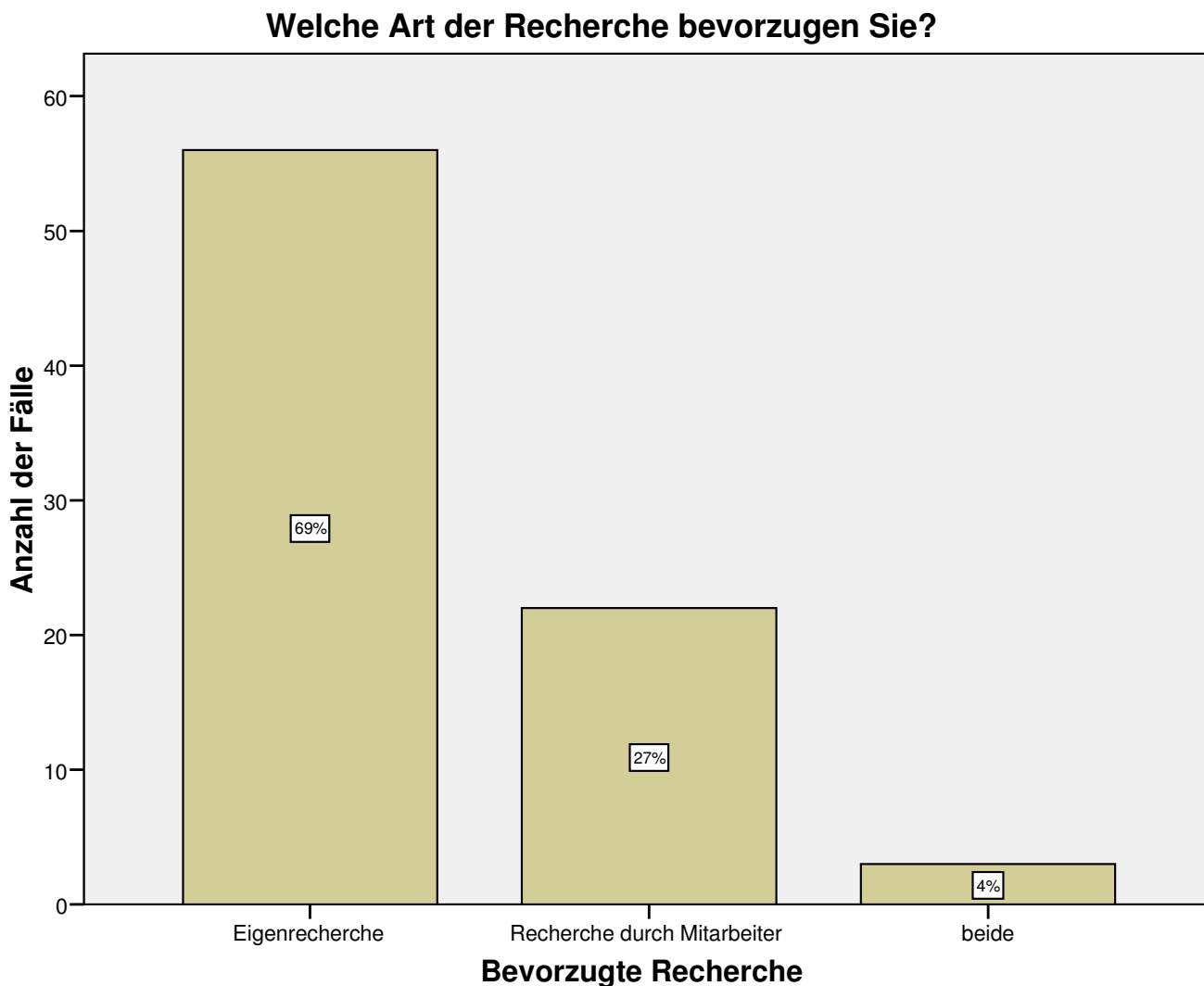
Welche Recherchemöglichkeiten haben Sie genutzt?



Anmerkung: Die Mehrheit der Nutzer des Stadtarchivs lässt sich bei der Recherche vom Lesesaalpersonal unterstützen - dieses hat für fast die Hälfte aller Besucher recherchiert. Zu gleichen Anteilen von ca. einem viertel werden die Archivdatenbank „Faust 5“ sowie die analogen Recherchemöglichkeiten (Bibliothekskatalog, Findbücher, Findkarteien) genutzt. Immerhin noch 10% der Benutzer arbeiten mit dem Freihandbuchbestand im Lesesaal - ein doch unerwarteter hoher Anteil. Auch aus diesen Ergebnissen ist abzulesen, dass das Lesesaalpersonal viel in persönlichem Kontakt zu den Benutzern steht, um diesen bei ihren Anliegen behilflich zu sein. Dieser Faktor wirkt sich u.a. negativ auf den Lautstärke- und Unruhepegel im Lesesaal aus, da hier die Beratung stattfindet. Eine selbstständige Recherche durch die Nutzer, vor allem wenn es sich um regelmäßige handelt, ist empfehlenswert. Insbesondere auch mit dem Blick auf die eigentlich bevorzugte Recherche.

7. a Welche Art der Recherche bevorzugen Sie?

81 Fragebögen zur Frage 7. a ausgefüllt
7 Fragebögen nicht beantwortet

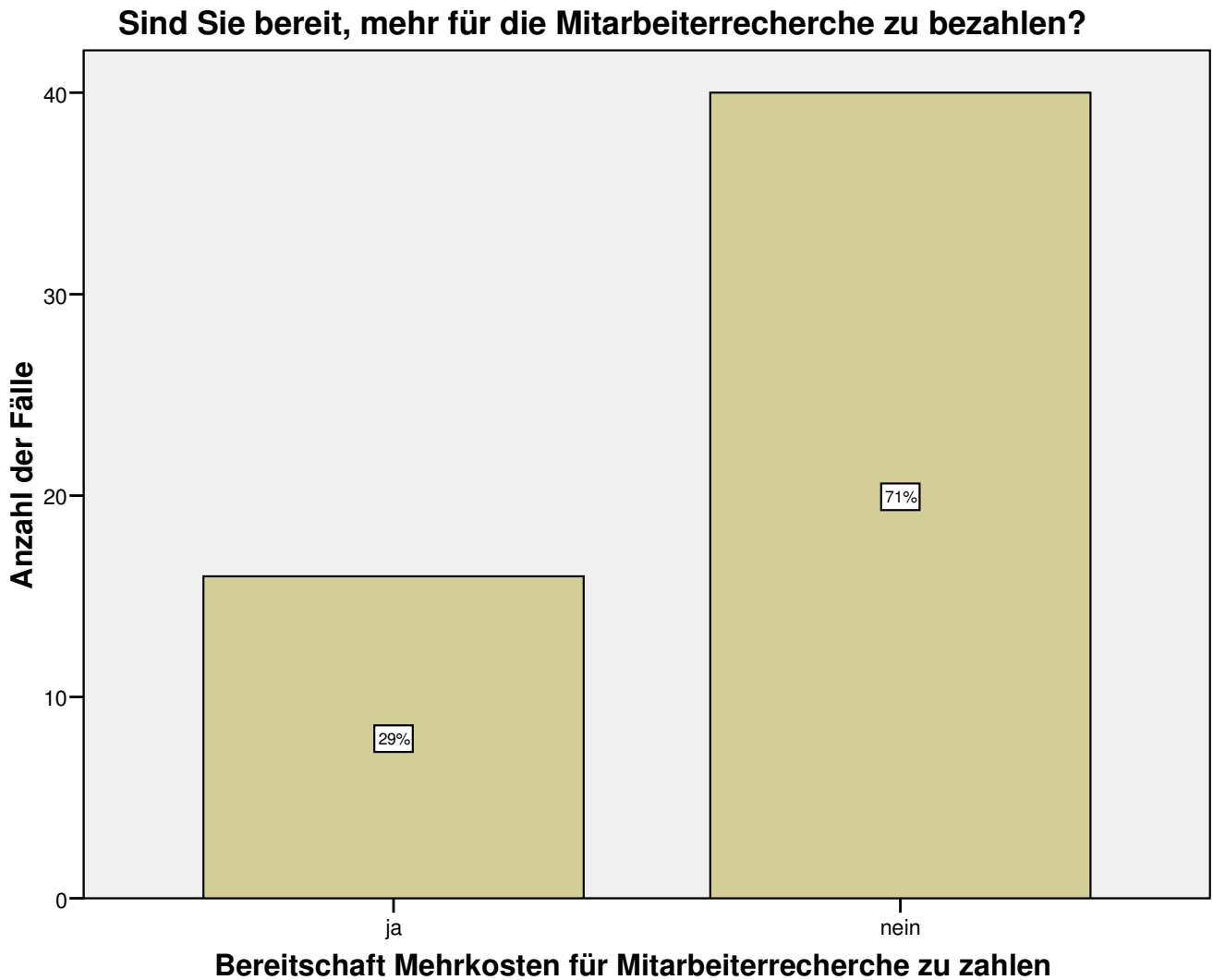


Anmerkungen: Obwohl fast die Hälfte der Benutzer tatsächlich bei ihrer Recherche vom Lesesaalpersonal unterstützt wird, bevorzugen doch mehr als zwei Drittel die Eigenrecherche. Diese sollte also ganz klar gefördert werden. Natürlich ist hier etwas Zeitaufwand für eine angemessene Einführung nötig, der sich aber über einen längeren Zeitraum bei den regelmäßigen Nutzern auszahlen wird. Regelmäßigen Nutzern könnte man hier möglicherweise an bestimmten Terminen eine Einweisung anbieten bzw. eine erweiterte Benutzermappe, die Anleitungen für die Recherche gibt. (Auch bei der Aufschlüsselung nach der bevorzugten Recherche bei den einzelnen Nutzergruppen je nach Häufigkeit ergibt sich mehrheitlich die Eigenrecherche als Präferenz.)



7. b Sind Sie bereit, mehr für die Mitarbeiterrecherche zu bezahlen?

56 Fragebögen zur Frage 7. b ausgefüllt
32 Fragebögen nicht beantwortet (36,4 %)



Anmerkung: Zwar haben sich nur 56 der 88 befragten Benutzer zur Frage, ob für die Mitarbeiterrecherche mehr gezahlt werden würde, geäußert, doch das Ergebnis zeigt die erwartete Tendenz – mehr als 70% der Benutzer möchten keine Mehrkosten ausgeben. Immerhin 16 Personen würden auch mehr für die Mitarbeiterrecherche bezahlen. Vor allem die Gruppe der Selbstständigen und Angestellten wären hierzu bereit.



8. a Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Archivpersonals?

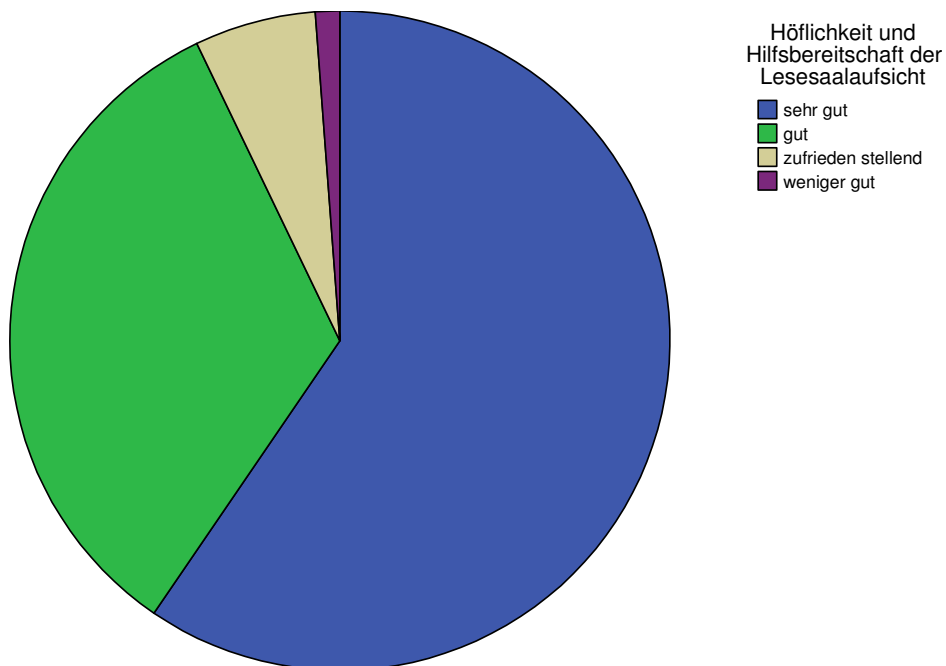
Lesesaalaufsicht

84 Fragebögen zur Frage 8. a ausgefüllt
4 Fragebögen nicht beantwortet

Höflichkeit und Hilfsbereitschaft der Lesesaalaufsicht

| | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------------------|--------|----------|------------------------|
| sehr gut | 50 | 59,5 | 59,5 |
| gut | 28 | 33,3 | 92,9 |
| zufrieden stellend | 5 | 6,0 | 98,8 |
| weniger gut | 1 | 1,2 | 100,0 |
| Gesamt | 84 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Lesesaalpersonals?



Anmerkungen: Die große Mehrheit der Benutzer schätzen die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Lesesaalpersonals als positiv ein. Immerhin bewegen sich 93% der Meinungen im Bereich sehr gut und gut, wobei die möglichst positive Einschätzung von 60 % gemacht wurde. Ein überraschend positives Ergebnis.

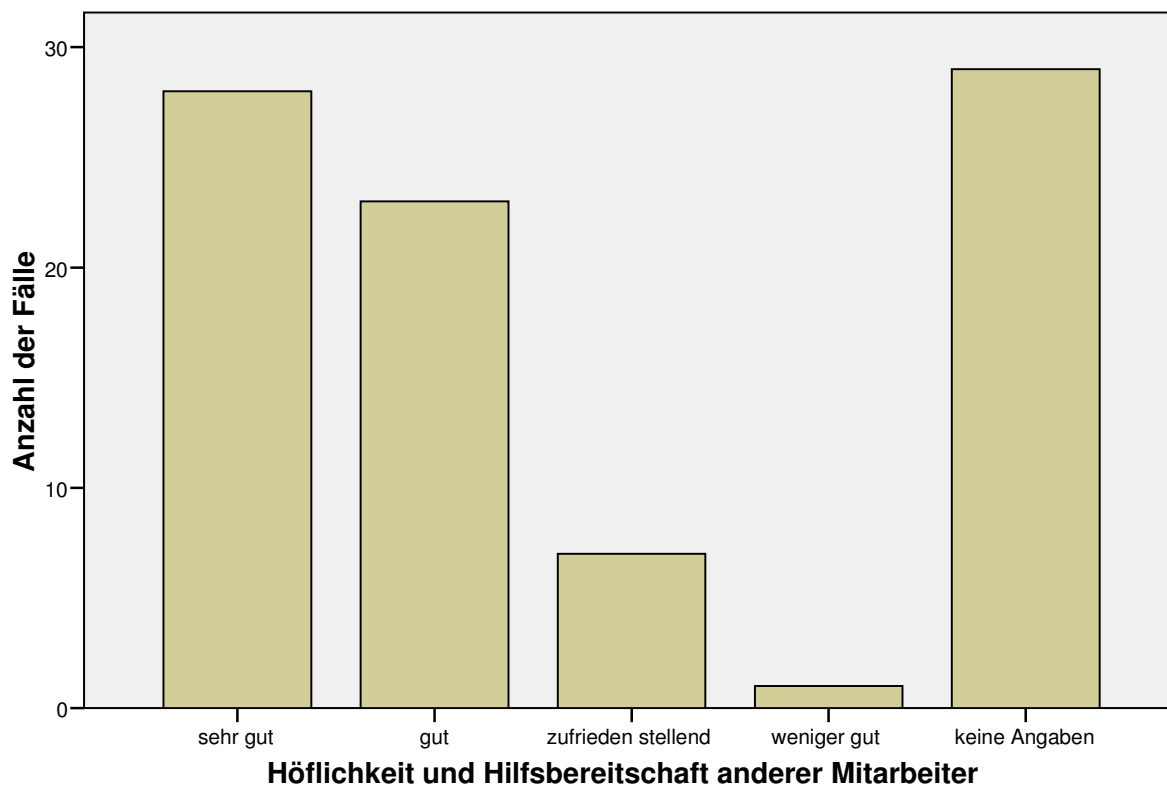
Andere Mitarbeiter

59 Fragebögen zur Frage 8. a ausgefüllt
29 Fragebögen nicht beantwortet (33 %)

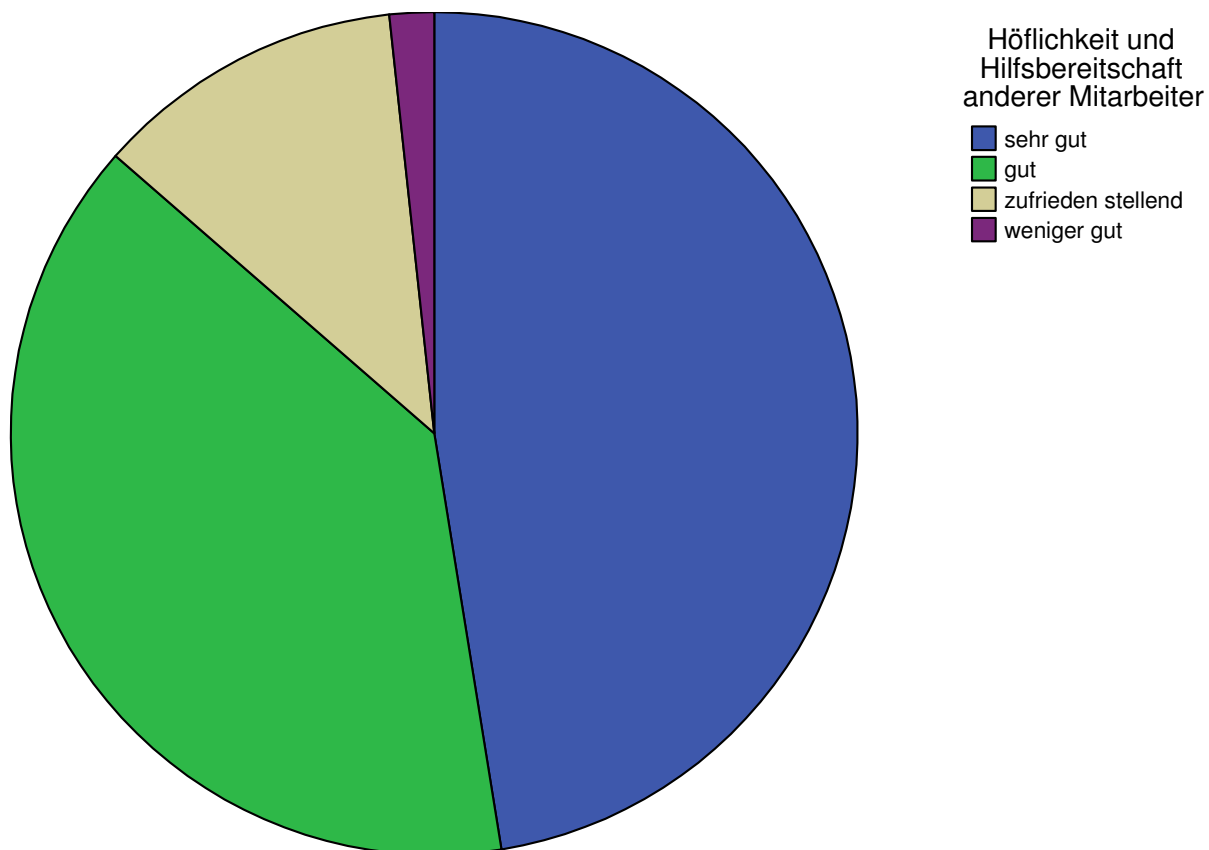
Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Mitarbeiter

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|------------------------|
| sehr gut | 28 | 47,5 | 47,5 |
| gut | 23 | 39,0 | 86,4 |
| zufrieden stellend | 7 | 11,9 | 98,3 |
| weniger gut | 1 | 1,7 | 100,0 |
| Gesamt | 59 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Mitarbeiter?



Wie beurteilen Sie die Höflichkeit und Hilfsbereitschaft anderer Mitarbeiter?



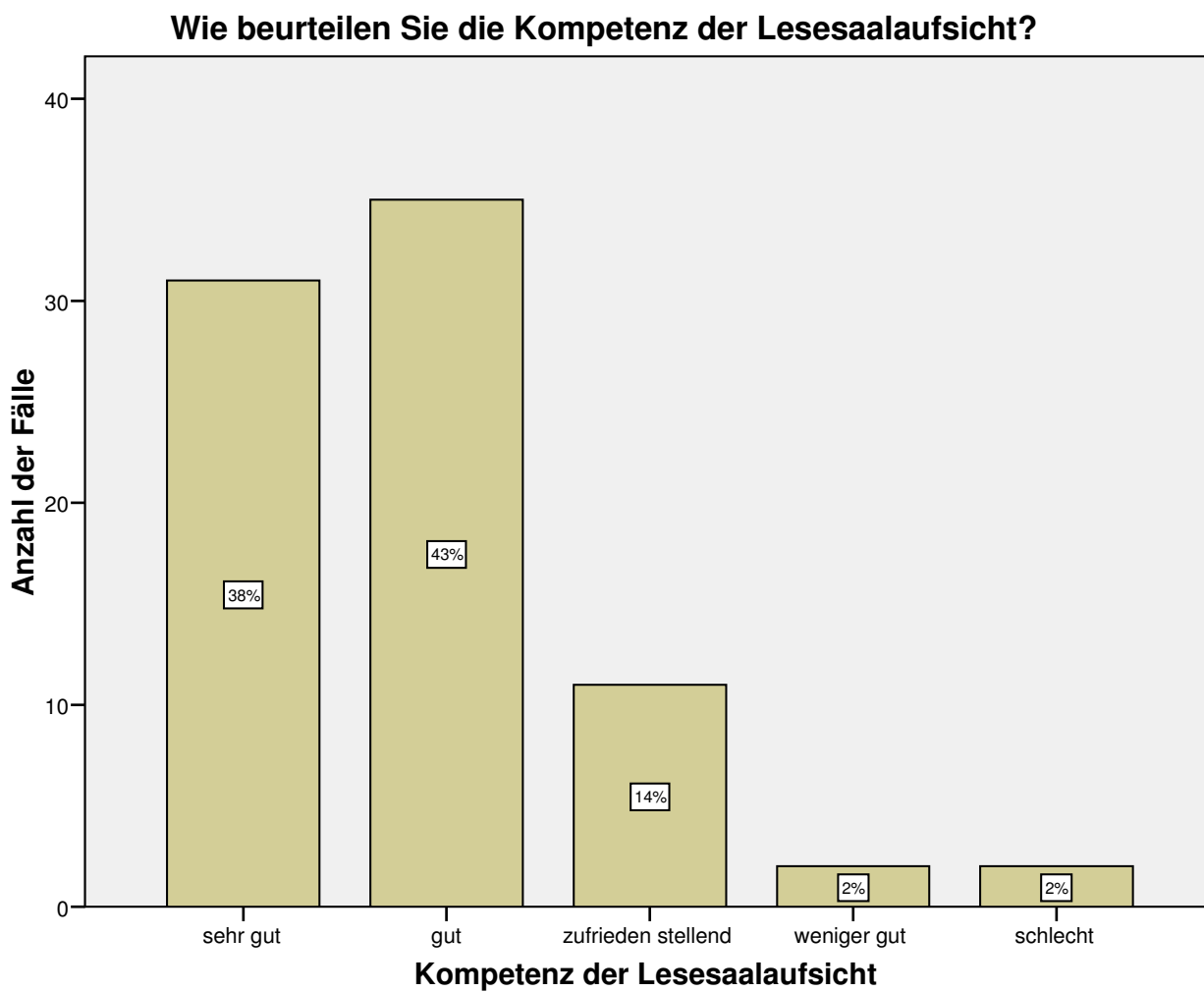
Anmerkung: Auch die Höflichkeit/Hilfsbereitschaft anderer Archivmitarbeiter fand eine mehrheitlich positive Einschätzung, welche bei insgesamt 86% liegt. Allerdings hat sich auch ein Drittel der Befragten nicht zu dieser Teilfrage geäußert, da entweder nur Kontakt zum Lesesaalpersonal bestand oder eine Unterscheidung zwischen beiden Gruppen schwer fiel. Im Vergleich zum Lesesaalpersonal werden die anderen Mitarbeiter etwas weniger positiv beurteilt.



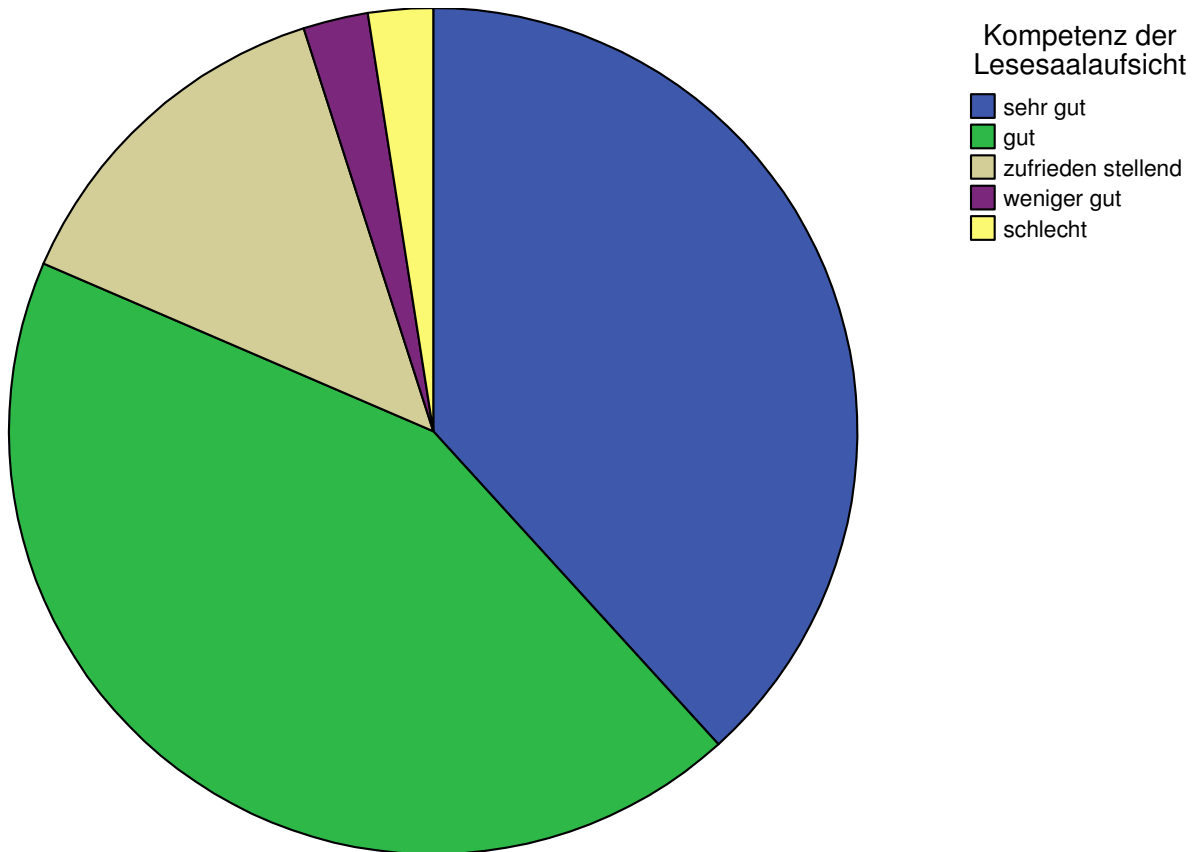
8. b Wie schätzen Sie die fachliche Kompetenz des Archivpersonals ein?

Lesesaalaufsicht

81 Fragebögen zur Frage 8. b ausgefüllt
7 Fragebögen nicht beantwortet



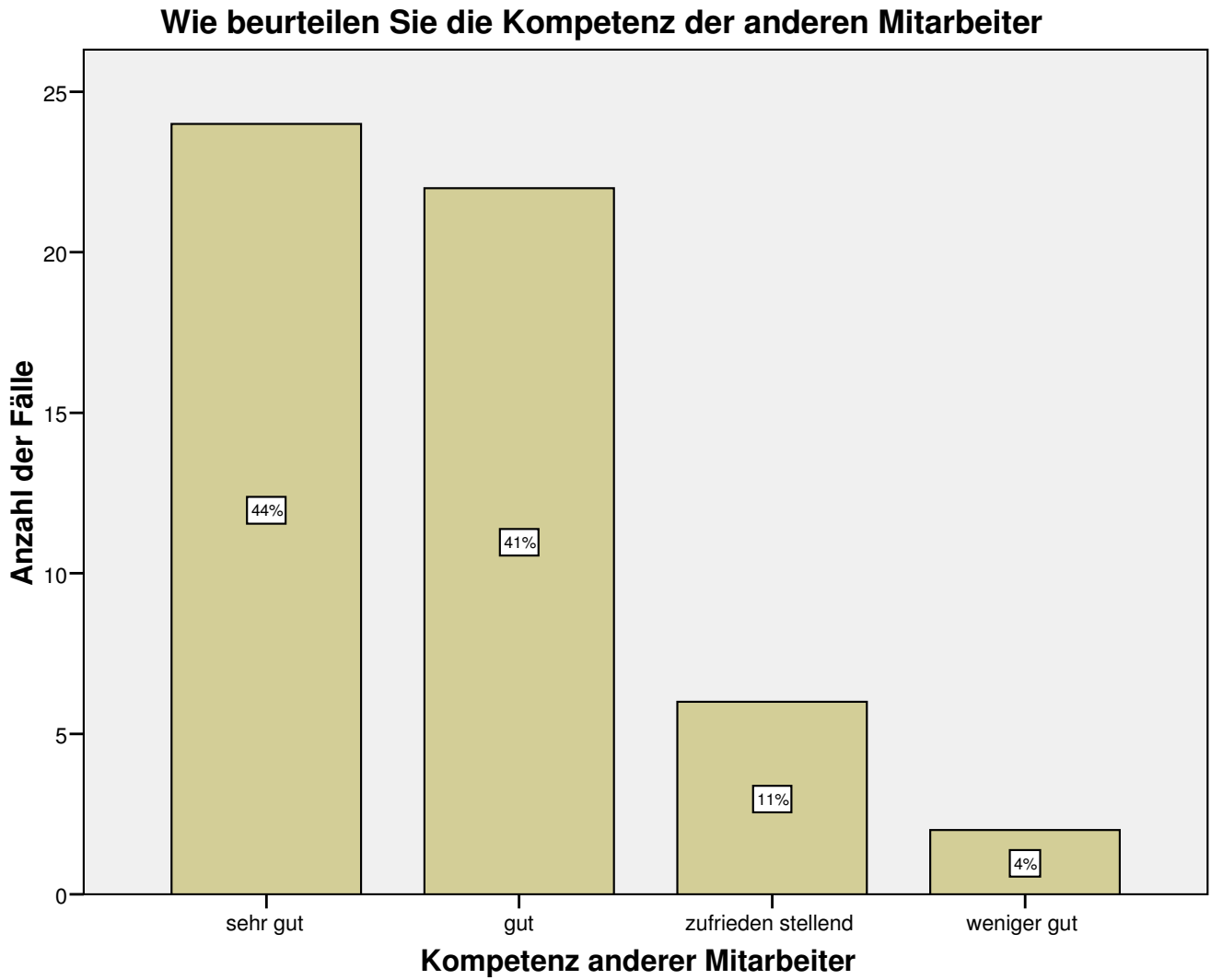
Wie beurteilen Sie die Kompetenz der Lesesaalaufsicht?



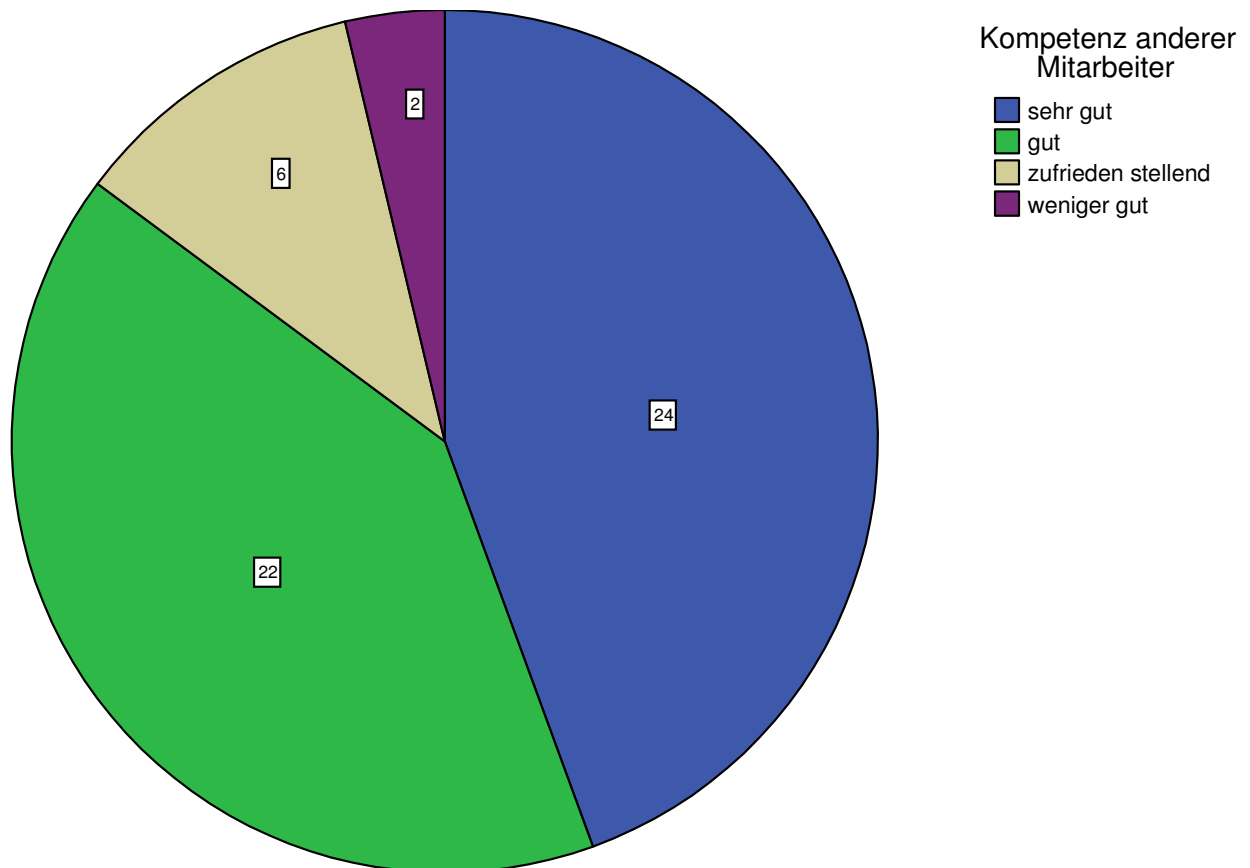
Anmerkung: Die Kompetenz der Lesesaalaufsicht wird zwar in der Mehrheit als gut befunden, denn 85% der Angaben schätzen diese als sehr gut bis gut ein, trotzdem gehen die Werte bei dieser Frage auch zu einigen Prozentpunkten in den eher negativ zu beurteilenden Bereich. Fast ein Fünftel der Benutzer meint, dass die Kompetenz als zufrieden stellend bis schlecht zu bewerten ist. Dies könnte im Zusammenhang mit dem Versuch der Einarbeitung von neuen Lesesaalmitarbeitern im Zeitraum der Befragung stehen.

Andere Mitarbeiter

54 Fragebögen zur Frage 8. b ausgefüllt
34 Fragebögen nicht beantwortet (38,6 %)



Wie beurteilen Sie die Kompetenz der anderen Mitarbeiter?



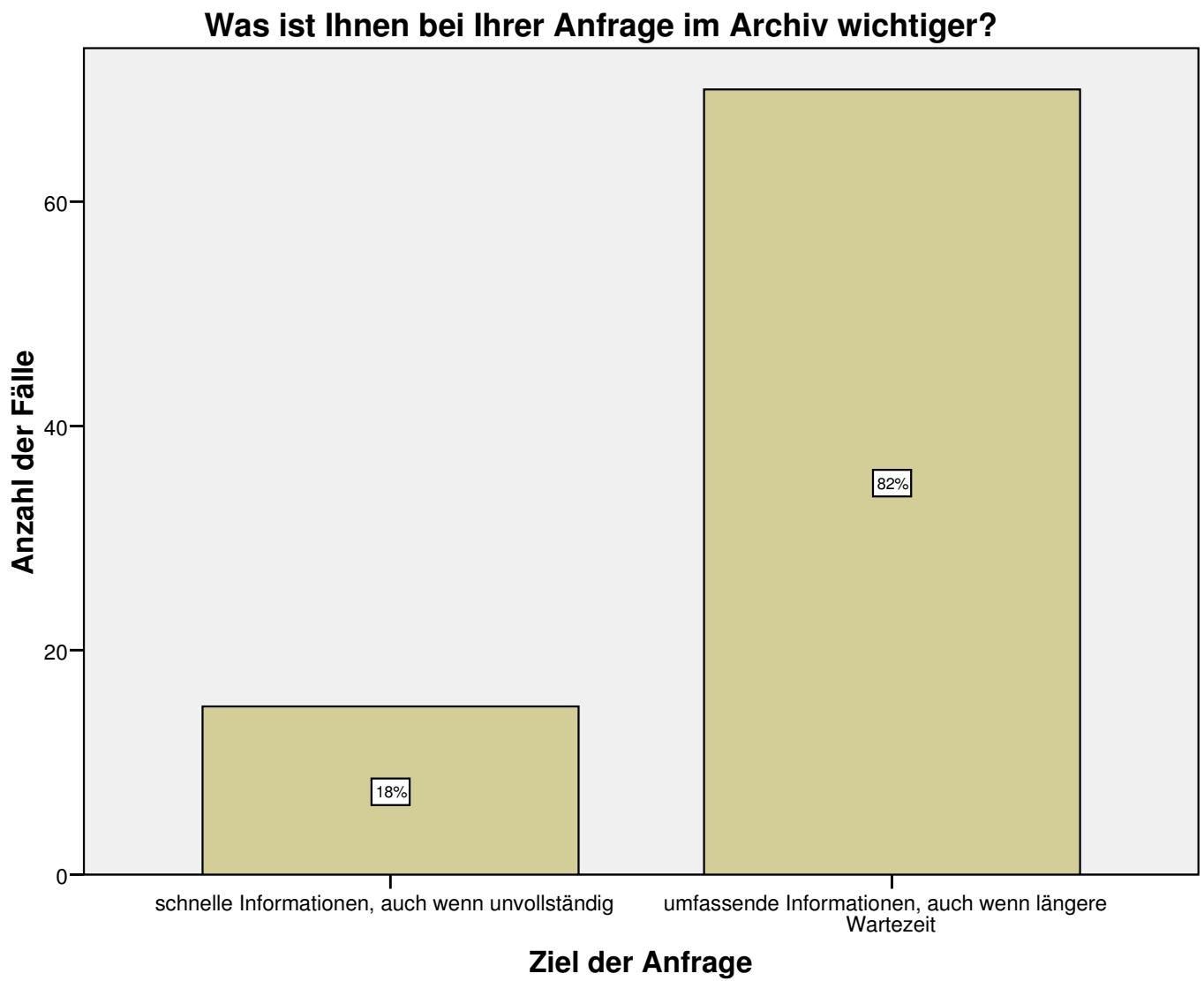
Anmerkung: Zur Frage der Kompetenz der anderen Archivmitarbeiter äußerten sich wiederum etwas weniger als zwei Drittel aller Befragten. Insgesamt wird die Kompetenz aber sehr positiv eingeschätzt, im Vergleich zum Lesesaalpersonal in minimalen Prozentpunkten sogar noch etwas besser. Weniger positive Beurteilungen finden sich hier ebenfalls, da 15% der Befragten die Kompetenz als nur zufrieden stellend bis weniger gut befinden.

→ Insgesamt ist eine mehrheitliche Zufriedenheit der Benutzer mit der Höflichkeit und Kompetenz des gesamten Archivpersonals zu verzeichnen, auch wenn es offensichtlich noch Kritikpunkte gibt, die in einem oder anderen Fall zu einer weniger guten bis schlechten Einschätzung führten.

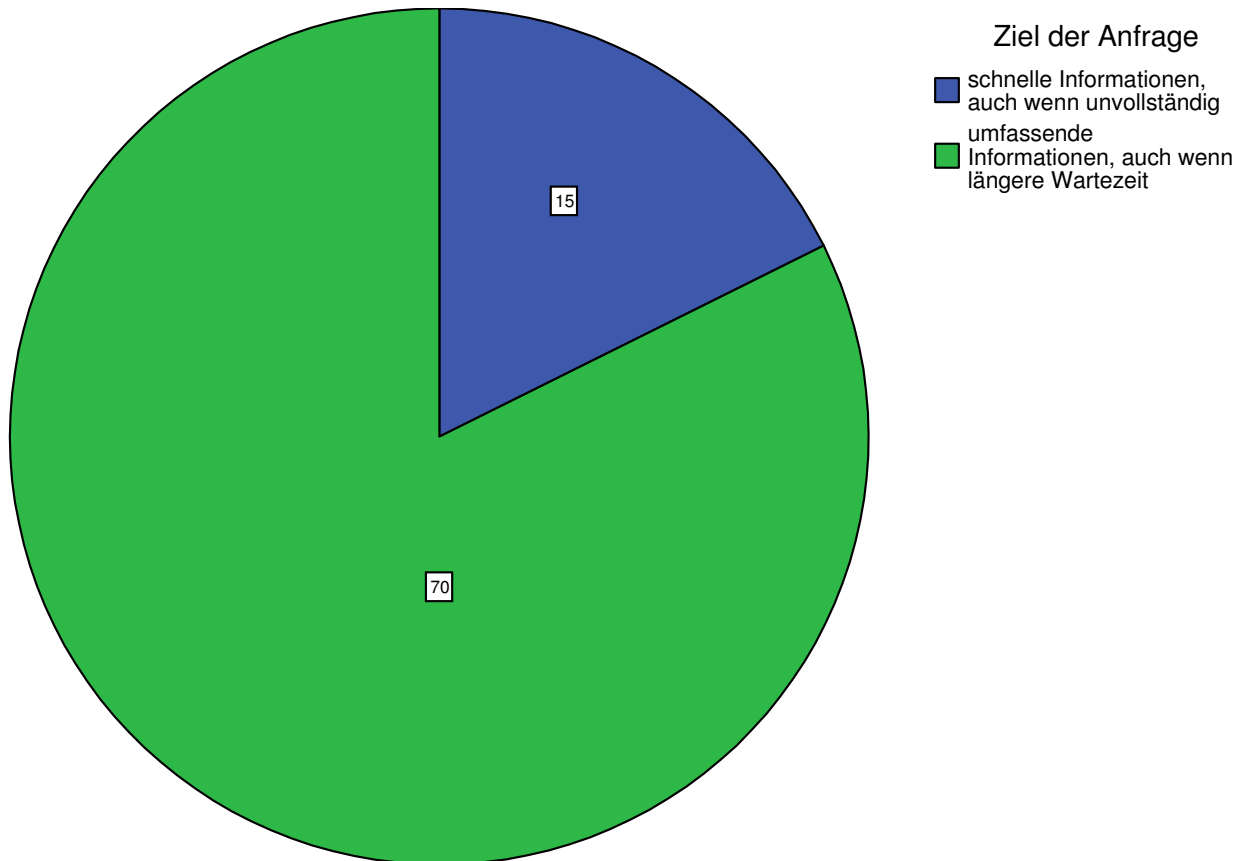


9. Was ist Ihnen bei Ihrer Anfrage im Archiv wichtiger?

85 Fragebögen zur Frage 9. ausgefüllt
3 Fragebögen nicht beantwortet



Was ist Ihnen bei Ihrer Anfrage im Archiv wichtiger?



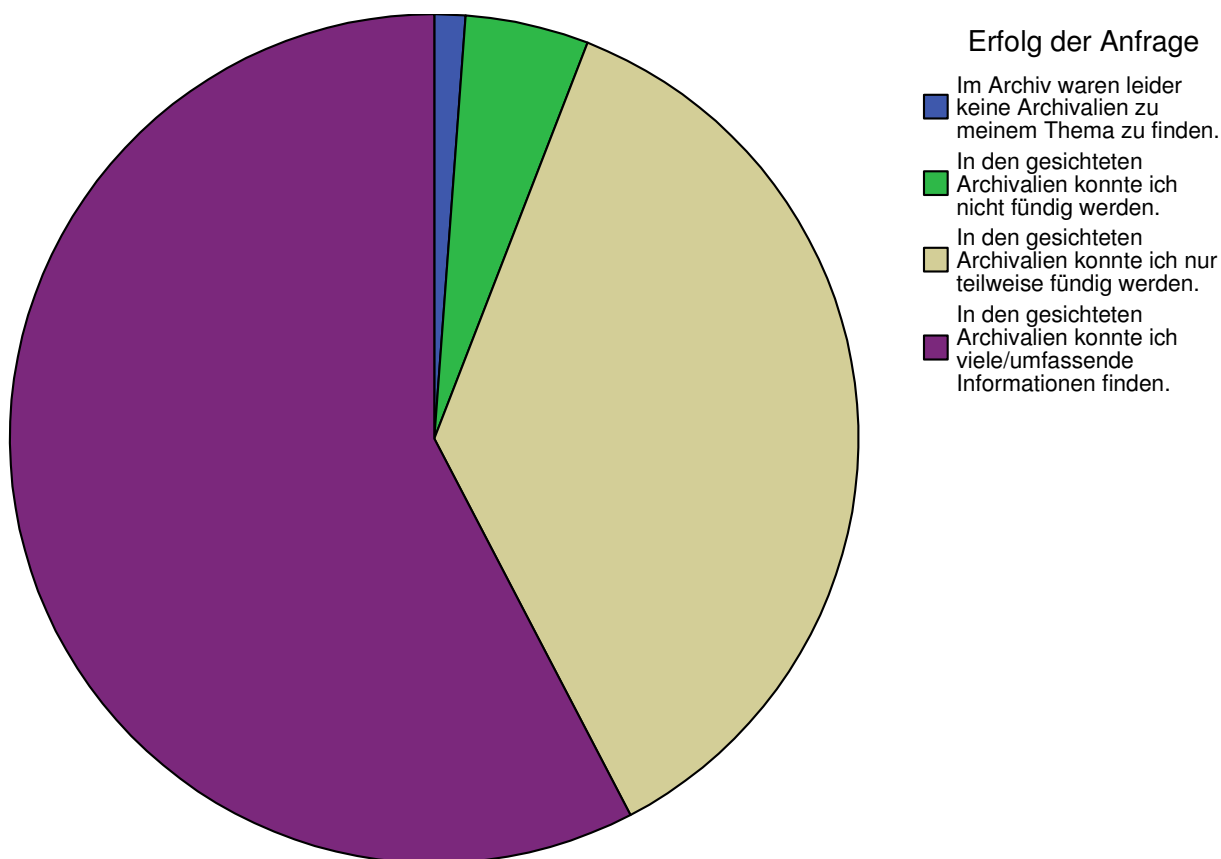
Anmerkung: Entsprechend den Erwartungen möchte die Mehrzahl der Benutzer des Stadtarchivs umfassende Informationen zum jeweiligen Anliegen bekommen und nimmt hierfür auch längere Wartezeiten in Kauf. Erstaunlich ist allerdings, dass fast ein Fünftel bei Verlust von Vollständigkeit oder Umfang, lieber schnelle Informationen bekommen möchte. Hierbei handelt es sich um die Erstbenutzer und die Benutzer mit der Besuchshäufigkeit von 2 bis 5 mal jährlich.



10. War Ihre Anfrage/Recherche im Stadtarchiv erfolgreich?

85 Fragebögen zur Frage 10. ausgefüllt
3 Fragebögen nicht beantwortet

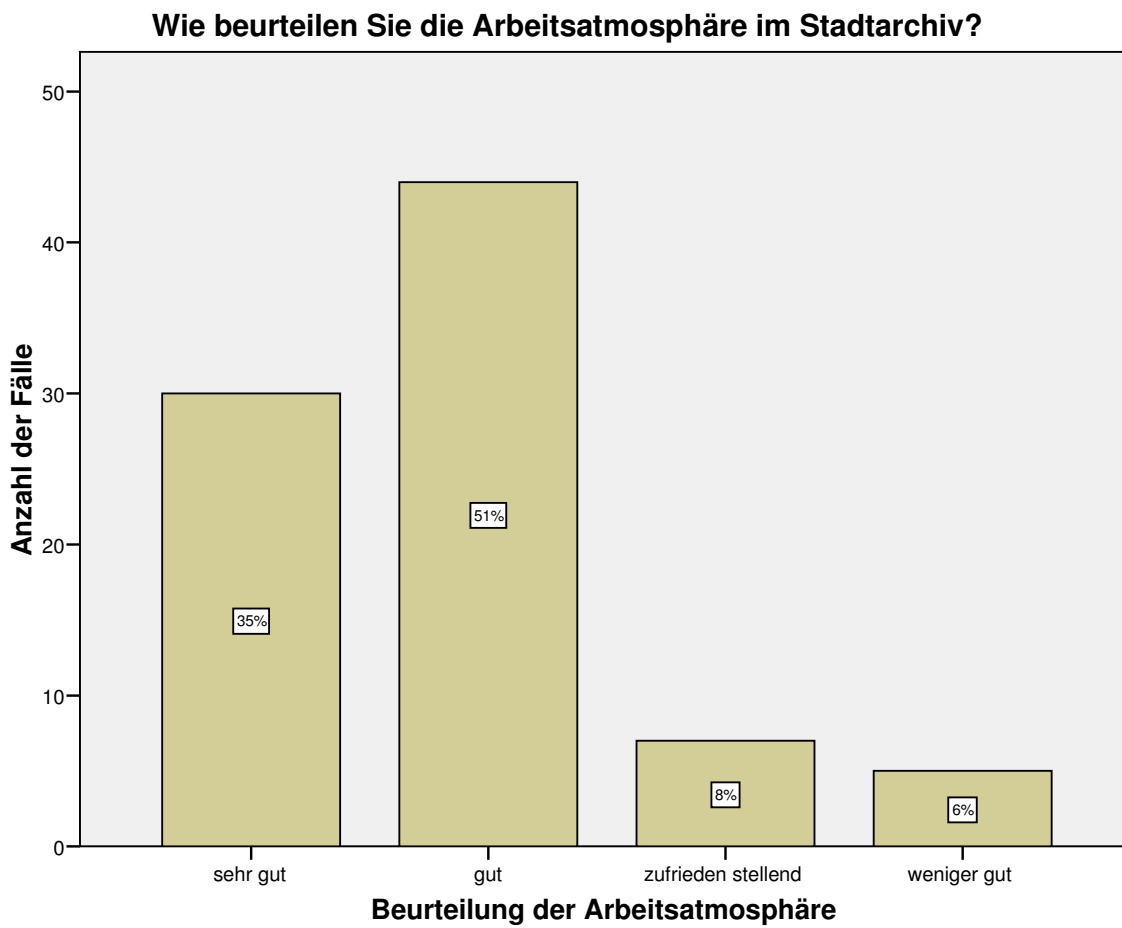
War Ihre Anfrage/Recherche im Stadtarchiv erfolgreich?



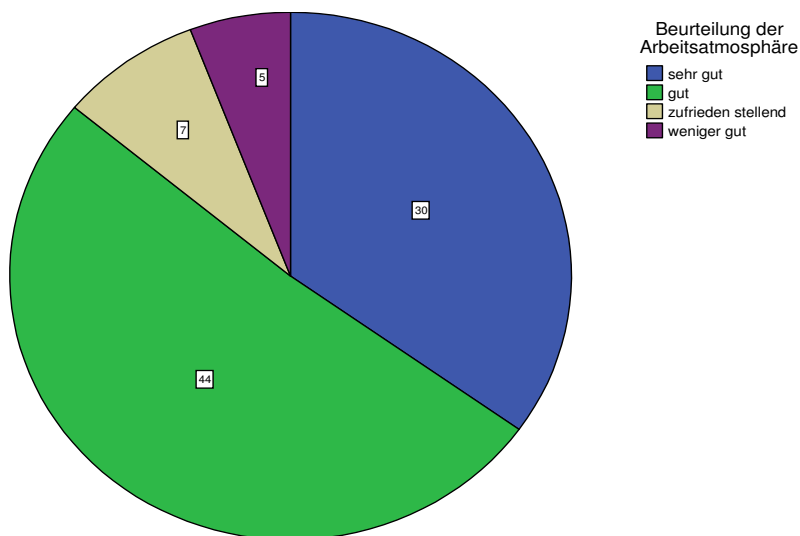
Anmerkung: Die Einschätzung des Erfolgs der Anfrage / des Besuchs im Archiv ist insgesamt positiv zu bewerten. Deutlich mehr als die Hälfte der Benutzer (57%) konnte viele bzw. sogar umfassende Informationen finden. Zusätzlich wurde fast ein Drittel noch teilweise fündig. Ohne Ergebnisse gingen weniger als 10% aller Nutzer aus dem Archiv. Das Ergebnis dieser Frage bestätigt den Erfolg und die Qualität des Stadtarchivs bzw. lässt vermuten, dass die Erwartungen der Benutzer mit den tatsächlichen Ergebnissen aus ihrer Archivrecherche in großem Maße übereinstimmen.

11. a Wie beurteilen Sie die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?

86 Fragebögen zur Frage 11. a ausgefüllt
2 Fragebögen nicht beantwortet



Wie beurteilen Sie die Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv?

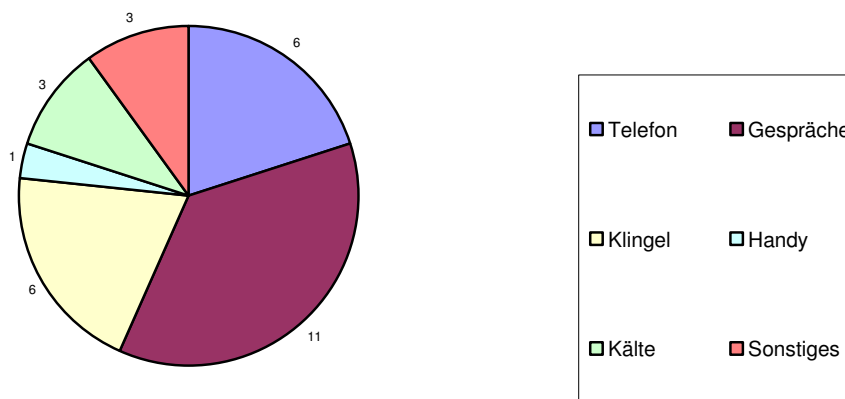


Anmerkung: Die Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre im Stadtarchiv ist an den mehrheitlich positiven Antworten ablesbar – 86% fallen in den Bereich sehr gut bis gut. Nur 12 Personen von 86 schätzten die Arbeitsatmosphäre zufrieden stellend bis schlecht ein. Kritikpunkte konnten in der nachfolgenden offen gehaltenen Teilfrage benannt werden.

11.b Gibt es etwas, das Sie bei Ihrer Arbeit im Archiv als störend empfinden?

offene Frage, zu der sich 22 Personen äußerten (Mehrfachnennungen pro Person möglich)

11.b Gibt es etwas, das Sie bei Ihrer Arbeit im Archiv als störend empfinden?

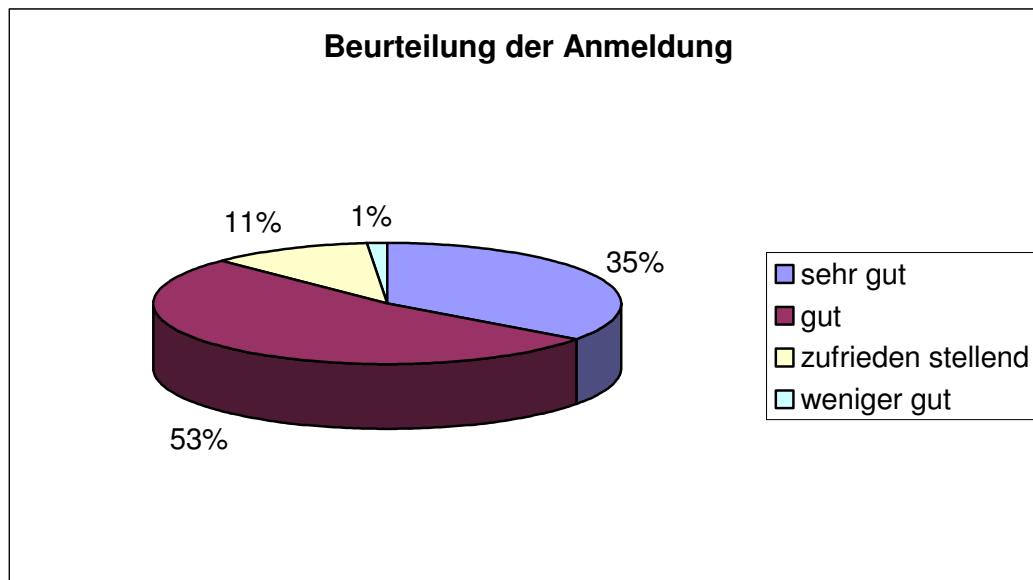


Anmerkung: Obwohl die Arbeitsatmosphäre zum großen Teil als positiv befunden wurde, äußerten 25% aller Befragten Kritikpunkte. Als störend werden vor allem die Unruhe durch Telefon, Gespräche und das Klingeln der Tür oder von Handys befunden, aber auch die teilweise geringe Raumtemperatur wurde erwähnt.

12. Wie beurteilen Sie als Archivbenutzer die folgenden Dienstleistungen?

Anmeldevorgang/Anmeldeformalitäten

80 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
8 Fragebögen nicht beantwortet (9,1 %)



Anmerkung: Eine Mehrheit von über 80% beurteilt den Anmeldevorgang/die Anmeldeformalitäten im Stadtarchiv sehr gut bis gut, wobei im Bereich gut mehr als 50% aller Antworten liegen. Es bestehen also noch Verbesserungsmöglichkeiten, um noch mehr Benutzer zu einer sehr guten Einschätzung zu bewegen. Weniger gute bzw. schlechte Beurteilungen wurden aber nur von 1 Person (ErstbenutzerIn) abgegeben.

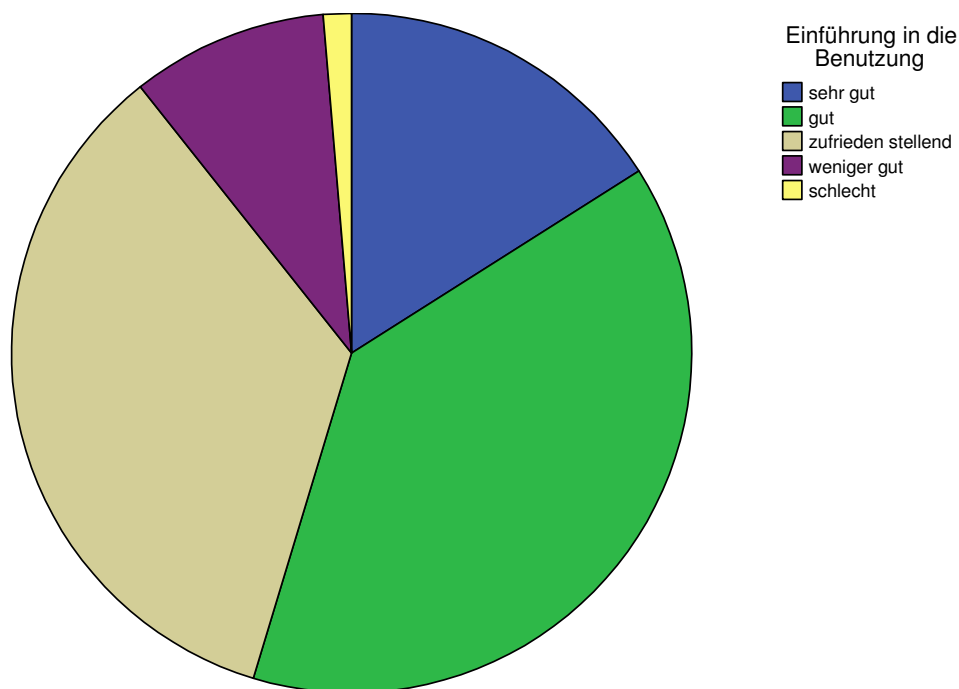
Einführung in die Benutzung des Archivs

75 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
13 Fragebögen nicht beantwortet (14,8 %)

Einführung in die Benutzung

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|---------------------|
| sehr gut | 12 | 16,0 | 16,0 |
| gut | 29 | 38,7 | 54,7 |
| zufrieden stellend | 26 | 34,7 | 89,3 |
| weniger gut | 7 | 9,3 | 98,7 |
| schlecht | 1 | 1,3 | 100,0 |
| Gesamt | 75 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie die Einführung in die Benutzung des Stadtarchivs?



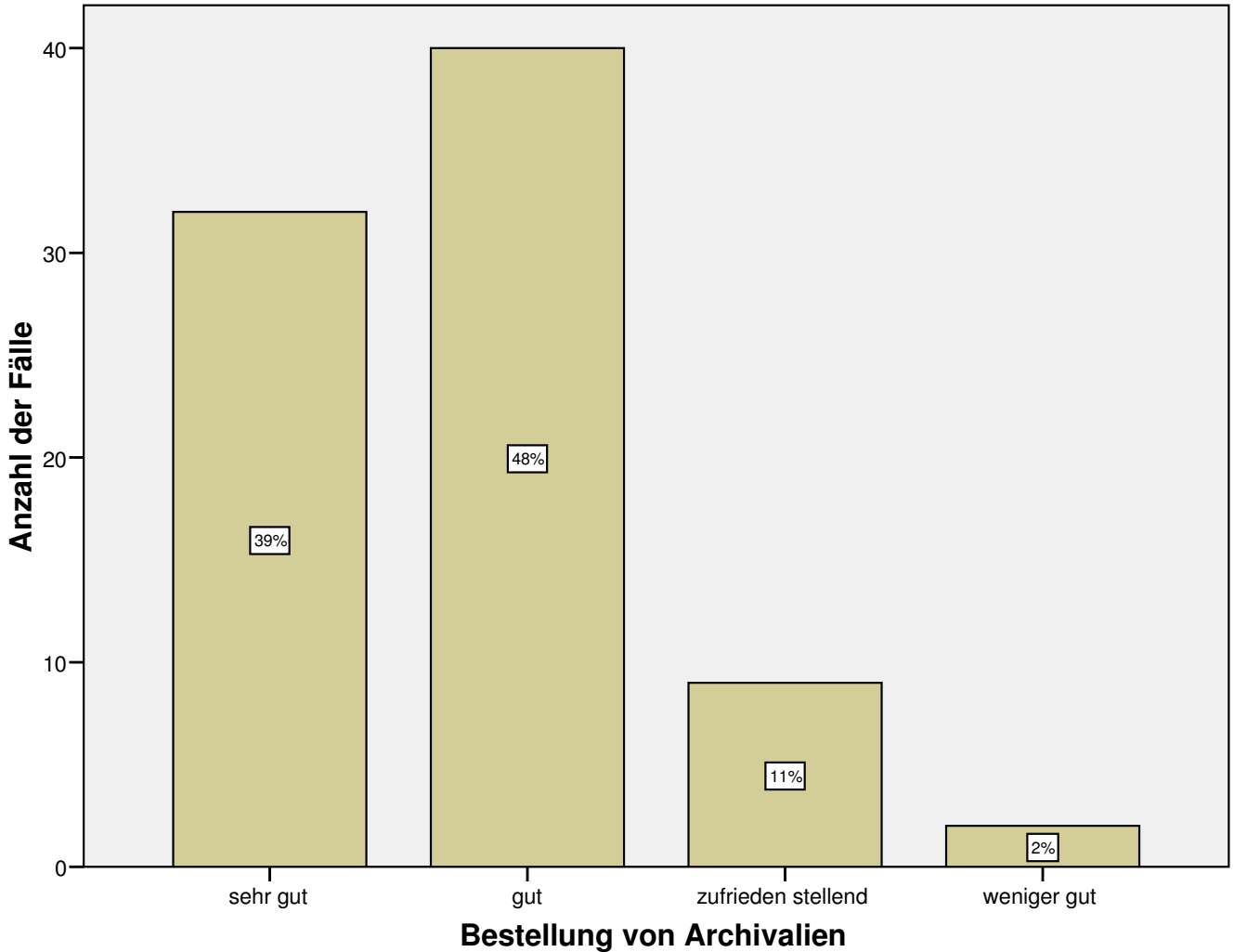
Anmerkung: Zur Einführung in die Benutzung äußerten sich nur 75 Personen. Diese beurteilten zu 54% die Benutzungseinführung als sehr gut bis gut – ein Drittel aller Befragten gab allerdings nur eine zufrieden stellende Beurteilung ab. Im negativen Bereich weniger gut bis schlecht fanden sich 8 Benutzer wieder. Bei dieser Dienstleistung besteht also offensichtlich noch Verbesserungsbedarf, da einerseits ein großer Anteil der Archivbenutzer zu den Erstbenutzern zählt und andererseits die erste Benutzung auch prägend für weitere stattfindende oder aus diesem Grund nicht stattfindende Besuche dieser Personen sein kann. (Von 41 Erstbenutzern, die sich zur Frage äußerten, kamen 12 zu einer sehr guten, 8 zu einer guten, aber immerhin 16 zu einer zufrieden stellenden und 5 zu einer weniger guten bis schlechten Beurteilung.)



Bestellung von Archivalien

83 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
5 Fragebögen nicht beantwortet

Wie beurteilen Sie die Bestellung von Archivalien?



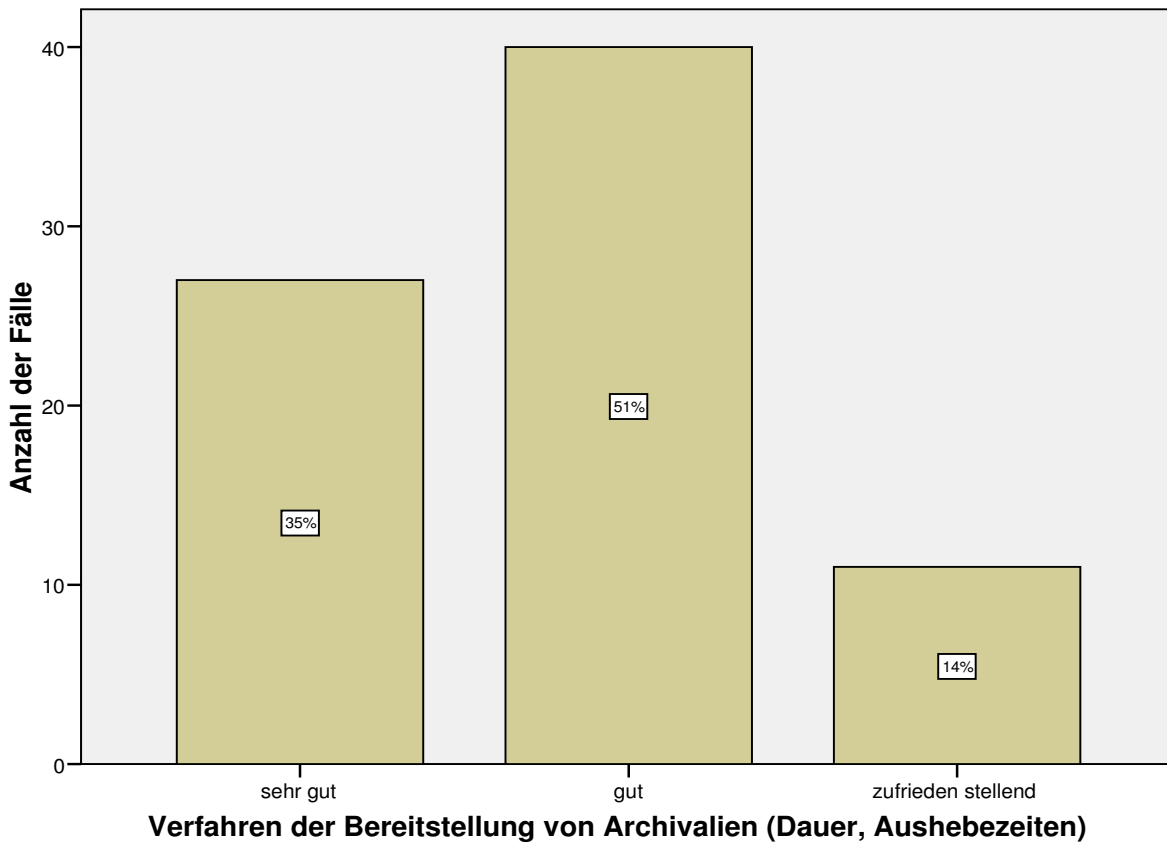
Anmerkung: Die Zufriedenheit mit der Bestellung von Archivalien wird von sehr vielen Benutzern (87%) als sehr gut bis gut eingeschätzt. Nur zwei Personen befanden diesen Vorgang für weniger gut. Die Archivmitarbeiter leisten hier als sehr gute Arbeit.



Verfahren der Bereitstellung von Archivalien (Dauer, Aushebezeiten)

78 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
10 Fragebögen nicht beantwortet (11,4%)

Wie beurteilen Sie die Verfahren der Bereitstellung von Archivalien (Dauer, Aushebezeiten)?



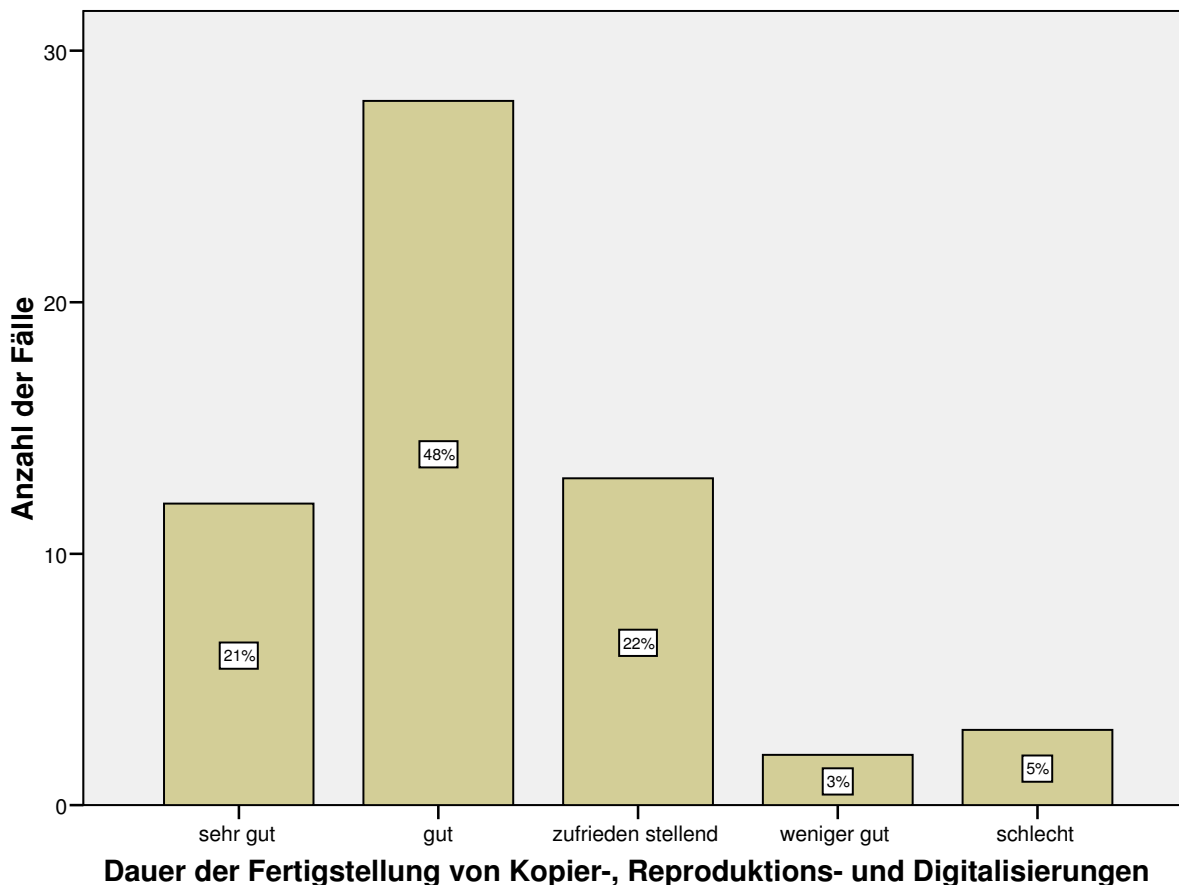
Anmerkung: Ähnlich wie die Beurteilung der Bestellungen, wird auch das Verfahren der Bereitstellung von Archivalien sehr gut bis gut eingeschätzt. Die Antwortkategorien weniger gut bis schlecht wurden bei dieser Frage gar nicht angekreuzt. 11% der Befragten äußerten sich allerdings nicht zur Teilfrage.



Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen (Dauer)

58 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
30 Fragebögen nicht beantwortet (34,1%)

Wie beurteilen Sie die Dauer der Fertigstellung von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungen?



Anmerkung: Zur Fertigstellungsdauer von Kopier-, Reproduktions- und Digitalisierungsaufträgen hatte ca. ein Drittel aller Befragten keine Meinung. Bei den geäußerten Beurteilungen ist das Ergebnis zu den vorangegangenen Teilfragen kritischer. Zwar ist das Urteil für die Fertigstellungsdauer zur Hälfte der Äußerungen gut, zu einem sehr guten Urteil kommen allerdings nur 21%. Zu einer zufrieden stellenden bis schlechten Einschätzung kommen immerhin fast 30% der Befragten, wobei der größte Anteil im Bereich zufrieden stellend auszumachen ist. Dennoch sehen von 58 Personen 18 sicherlich noch Verbesserungsmöglichkeiten (diese kommen aus allen Nutzergruppen).



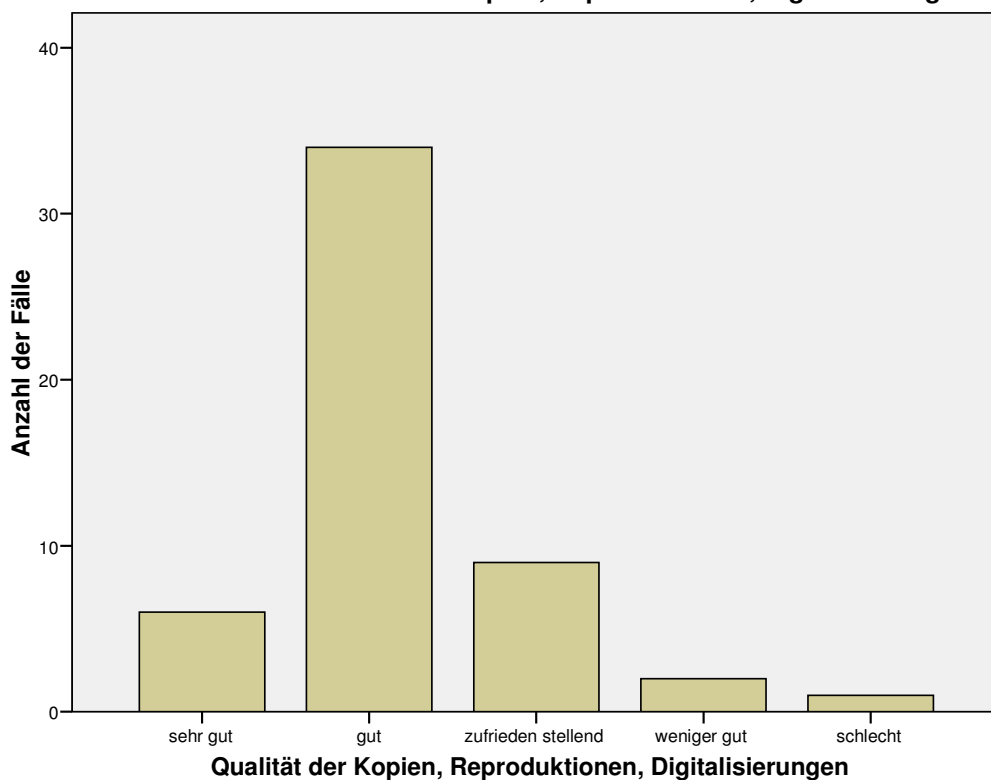
Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen

52 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
36 Fragebögen nicht beantwortet (40,9 %)

Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|---------------------|
| sehr gut | 6 | 11,5 | 11,5 |
| gut | 34 | 65,4 | 76,9 |
| zufrieden stellend | 9 | 17,3 | 94,2 |
| weniger gut | 2 | 3,8 | 98,1 |
| schlecht | 1 | 1,9 | 100,0 |
| Gesamt | 52 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie die Qualität der Kopien, Reproduktionen, Digitalisierungen?



Anmerkung: Eine sehr gute Qualität der Kopien stellten nur knappe 12% der Befragten, die sich zu dieser Teilfrage äußerten, fest. Fast die Hälfte aller Befragungspersonen (41%) beantwortete diese Frage nicht, da sie diese Dienstleistung vermutlich nicht in Anspruch nahmen. Obwohl vergleichsweise wenige sehr gute Antworten gegeben wurden, liegt der Anteil im positiven Bereich bei 77%, denn 34 Personen befanden die Qualität der Aufträge als gut. Zufrieden stellend bis schlecht war allerdings die Einschätzung von 12 weiteren Personen. Hier müssen Möglichkeiten einer Qualitätsverbesserung geprüft und umgesetzt werden.

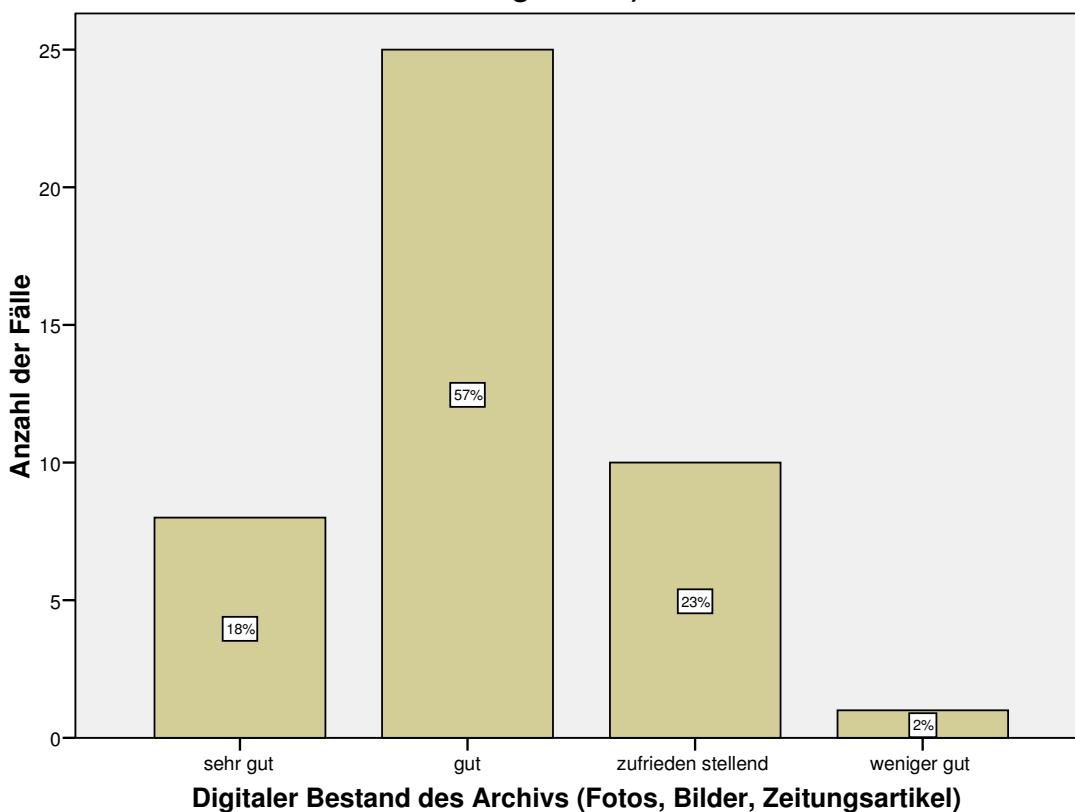
Digitaler Bestand des Archivs (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel)

44 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
 44 Fragebögen nicht beantwortet (50 %)

Digitaler Bestand des Archivs (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel)

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|---------------------|
| sehr gut | 8 | 18,2 | 18,2 |
| gut | 25 | 56,8 | 75,0 |
| zufrieden stellend | 10 | 22,7 | 97,7 |
| weniger gut | 1 | 2,3 | 100,0 |
| Gesamt | 44 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie den digitalen Bestand des Archivs (Fotos, Bilder, Zeitungsartikel)?



Anmerkung: Die Hälfte aller Befragten beantwortete die Frage zum digitalen Bestand des Stadtarchivs. Von diesen 44 Personen war ein Drittel der Meinung, dass dieser sehr gut bis gut sei. Die Mehrheit der übrigen Stimmen bündelt sich im Bereich zufrieden stellend. Als schlecht hat den digitalen Bestand des Archives niemand eingeordnet. Die geringe Anzahl der liegt wahrscheinlich daran, dass noch nicht sehr viele Archivalien digitalisiert sind. Weiter ist der Bereich der Digitalisate momentan ausschließlich im Sammlungsbereich zu finden, der nicht durch alle Benutzergruppen genutzt wird.



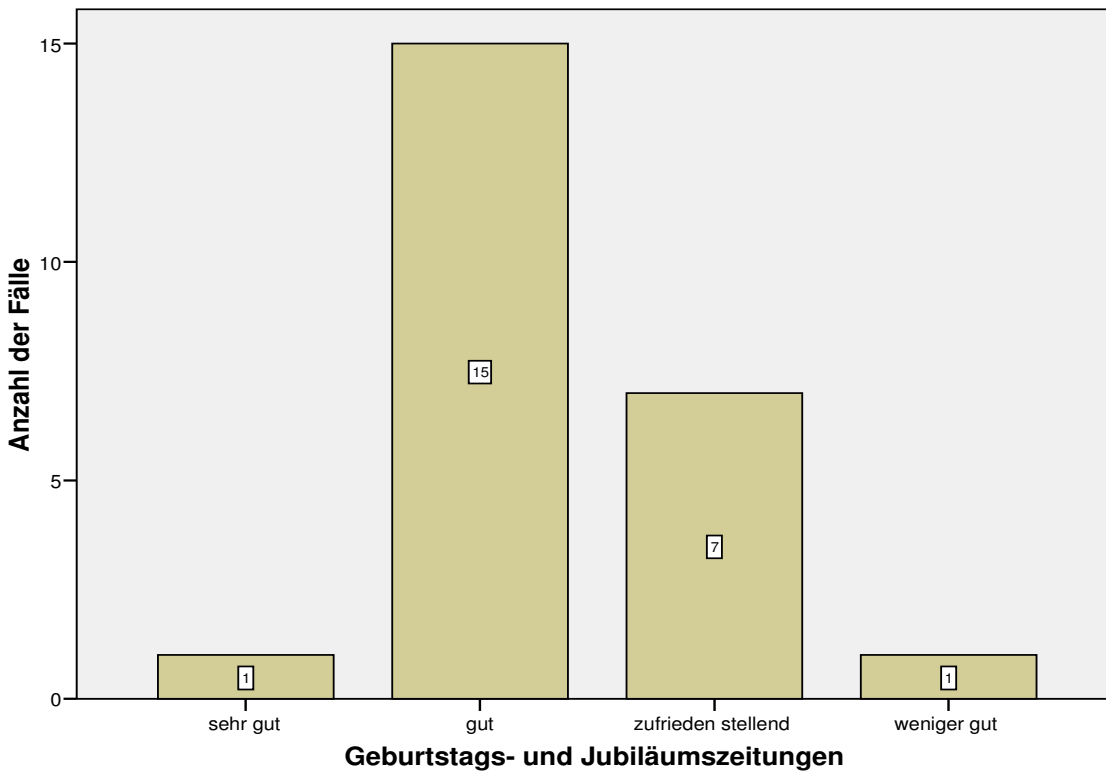
Geburtstags- und Jubiläumszeitungen

24 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
 64 Fragebögen nicht beantwortet (72,7 %)

Geburtstags- und Jubiläumszeitungen

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|------------------------|
| Gültig | | | |
| sehr gut | 1 | 4,2 | 4,2 |
| gut | 15 | 62,5 | 66,7 |
| zufrieden stellend | 7 | 29,2 | 95,8 |
| weniger gut | 1 | 4,2 | 100,0 |
| Gesamt | 24 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie die Dienstleistung "Geburtstags- und Jubiläumszeitungen"?



Anmerkung: Das Dienstleistungsangebot der Geburtstags- und Jubiläumszeitungen stößt entweder nur auf ein geringes Interesse bzw. ist den Benutzern zu wenig bekannt - von 88 Befragten äußerten sich nur 24 (etwas mehr als ein Drittel) zu dieser Frage. Wiederum zwei Drittel von diesen beurteilten das Angebot als sehr gut bis gut, alle Verbliebenen zufrieden stellend bis weniger gut.



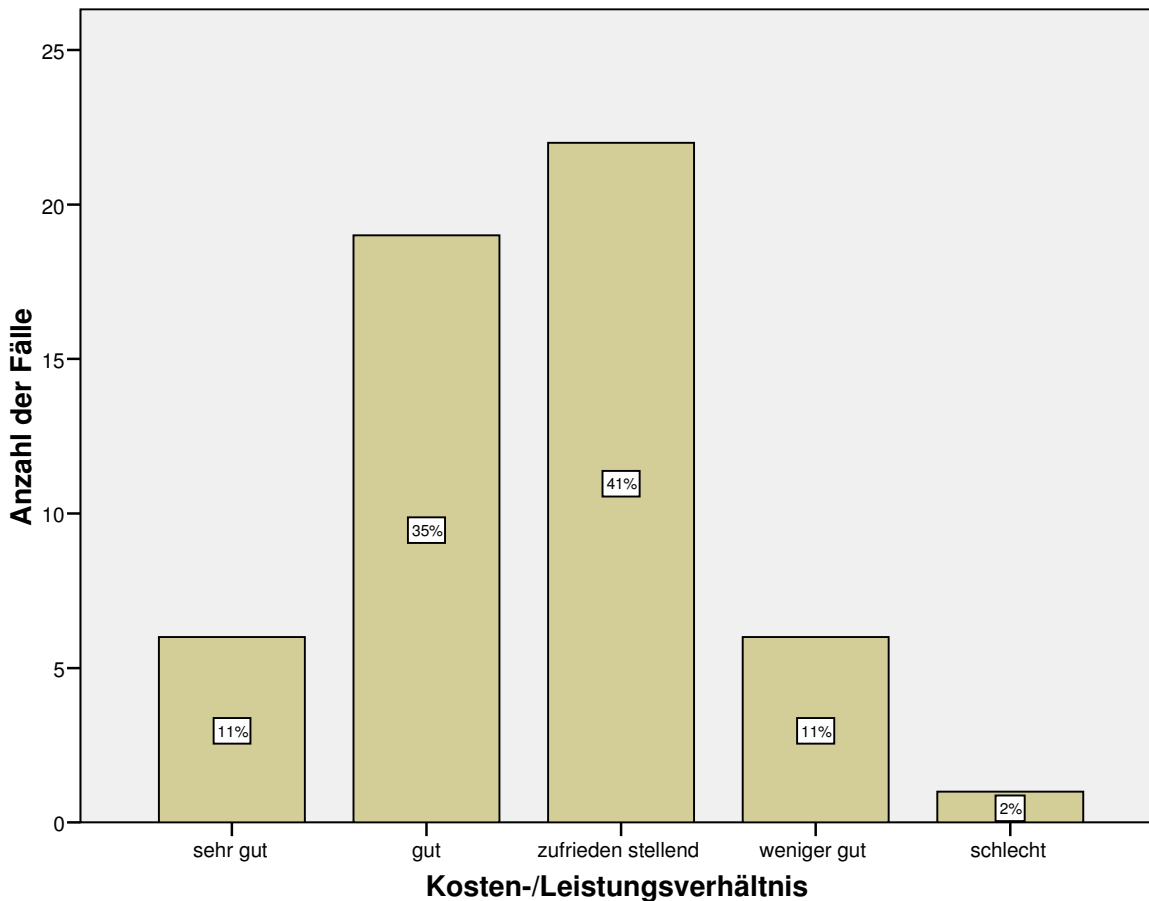
Kosten-/Leistungsverhältnis

54 Fragebögen zur Teilfrage 12. ausgefüllt
 34 Fragebögen nicht beantwortet (38,6 %)

Kosten-/Leistungsverhältnis

| Antwortmöglichkeiten | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|----------------------|--------|----------|------------------------|
| sehr gut | 6 | 11,1 | 11,1 |
| gut | 19 | 35,2 | 46,3 |
| zufrieden stellend | 22 | 40,7 | 87,0 |
| weniger gut | 6 | 11,1 | 98,1 |
| schlecht | 1 | 1,9 | 100,0 |
| Gesamt | 54 | 100,0 | |

Wie beurteilen Sie das Kosten-/Leistungsverhältnis?

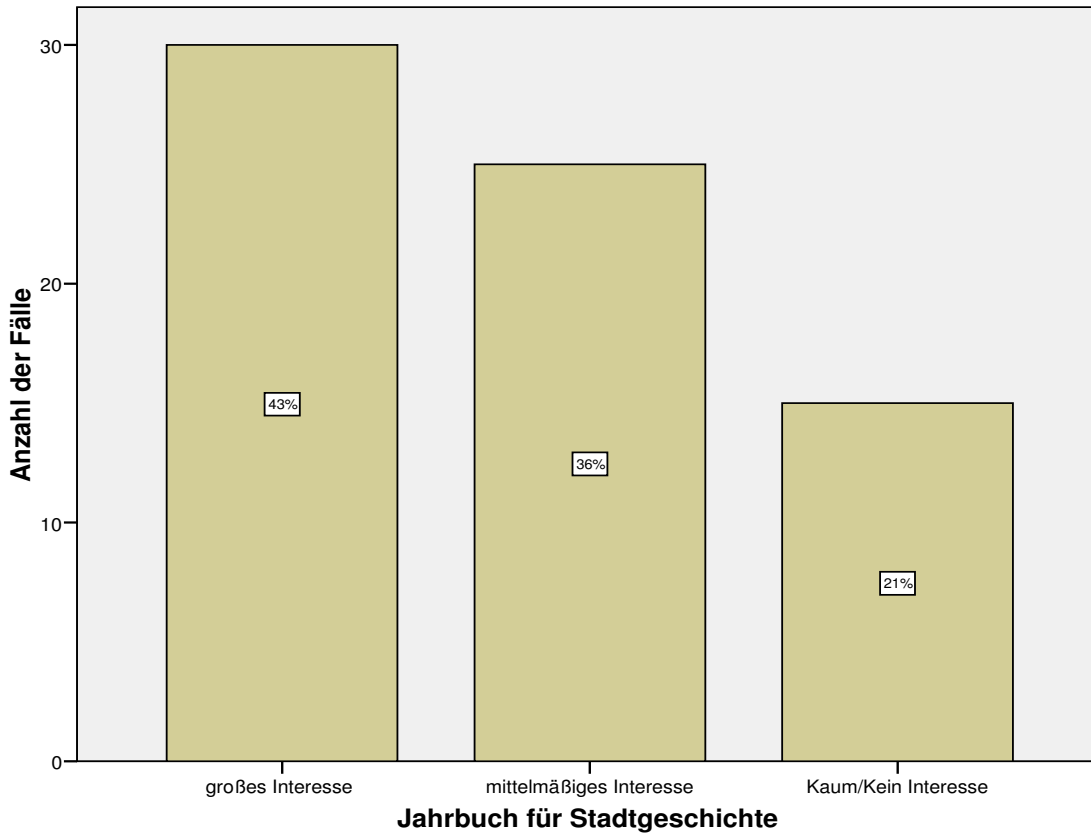


Anmerkung: Die Beurteilung des Kosten- und Leistungsverhältnisses fällt den Erwartungen entsprechend aus. Zwar äußerten sich 38% der Befragten nicht zu dieser Teilfrage, aus den Antworten der übrigen 54 Personen ergibt sich jedoch folgendes Bild: Weniger als die Hälfte der Personen (46%) beurteilte das Kosten- und Leistungsverhältnis als sehr gut bis gut. Allein 40% jedoch äußerten sich nur zufrieden stellend und in den negativen Kategorien weniger gut bis schlecht sammeln sich 13% der Befragten. Im Vergleich zu anderen Teilfragen wird das Kosten- und Leistungsverhältnis offensichtlich kritischer beurteilt.

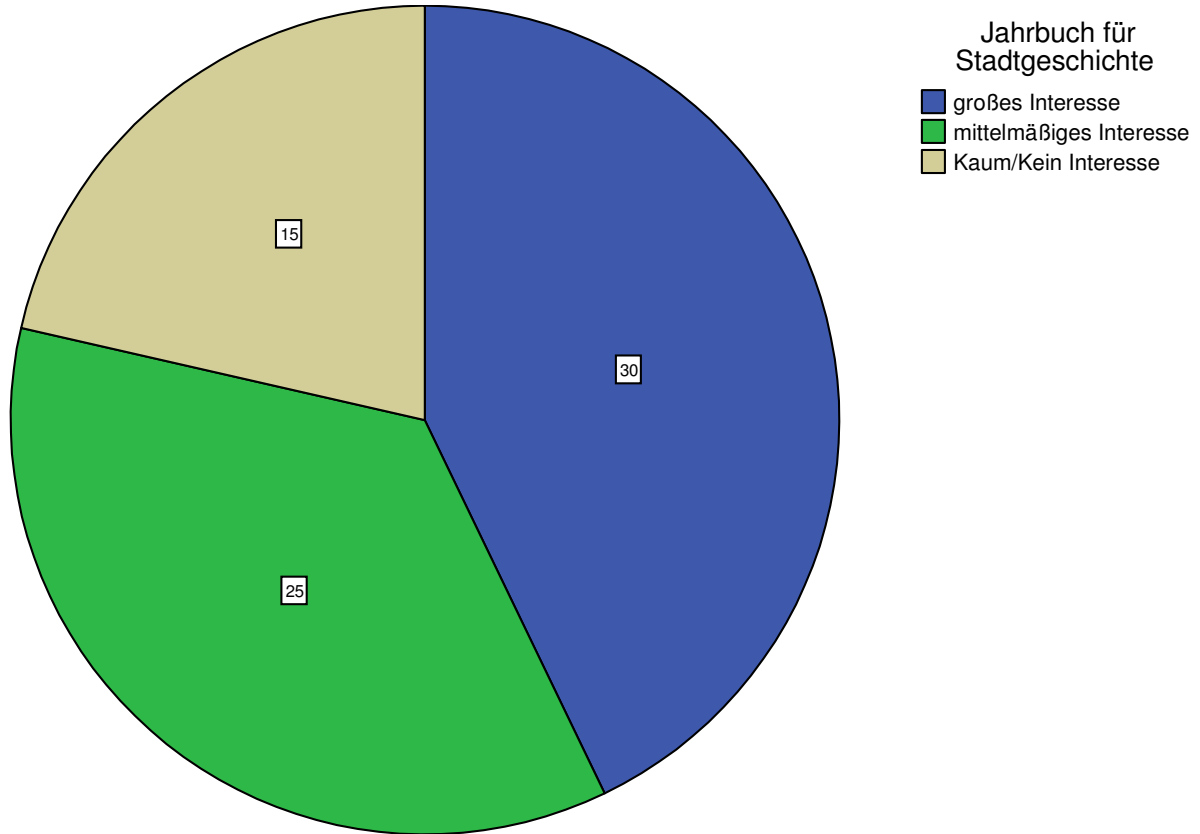
13. Sind Sie an den folgenden Angeboten und Aktivitäten aus dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit des Stadtarchivs interessiert?

Jahrbuch für Stadtgeschichte

70 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
18 Fragebögen nicht beantwortet (20,5 %)



Sind Sie am Jahrbuch für Stadtgeschichte interessiert?

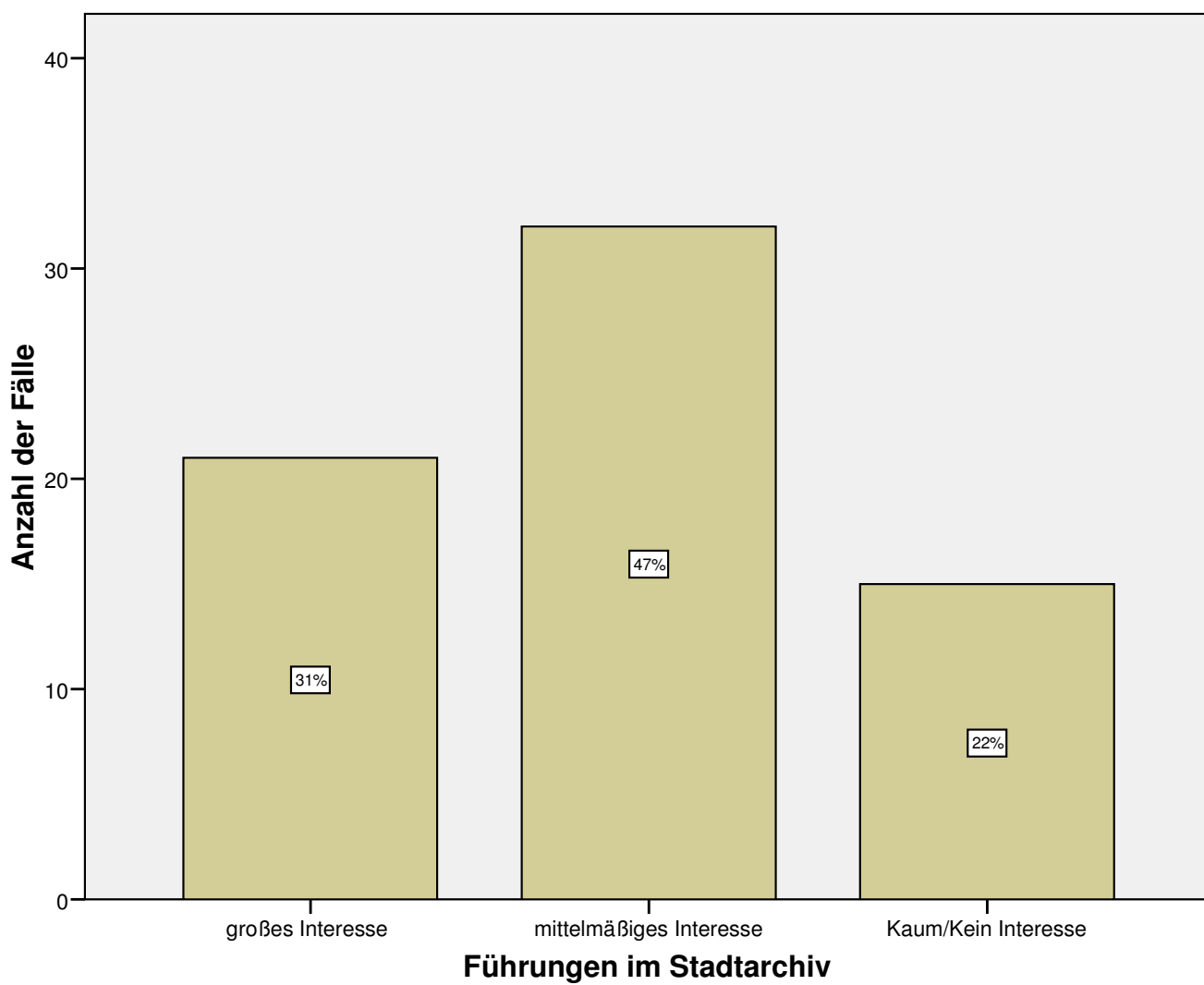


Anmerkung: Das Interesse für das Jahrbuch des Stadtarchivs ist höher als dies zu erwarten war. Auch gaben 80% der Befragten (55 Personen) eine Antwort auf diese Frage, was schlussfolgern lässt, dass das Jahrbuch einer Mehrheit auch bekannt war. Hierzu trägt sicherlich bei, dass das Jahrbuch auch im Lesesaal ausgestellt und erwerbbar ist, dass die Benutzer es auch wahrnehmen können. Drei Viertel aller Benutzer gaben großes bzw. mittelmäßiges Interesse für das Jahrbuch an, wobei die Mehrheit im oberen Bereich zu verorten ist. Kaum oder kein Interesse wurde von einem Fünftel der Befragten angegeben.

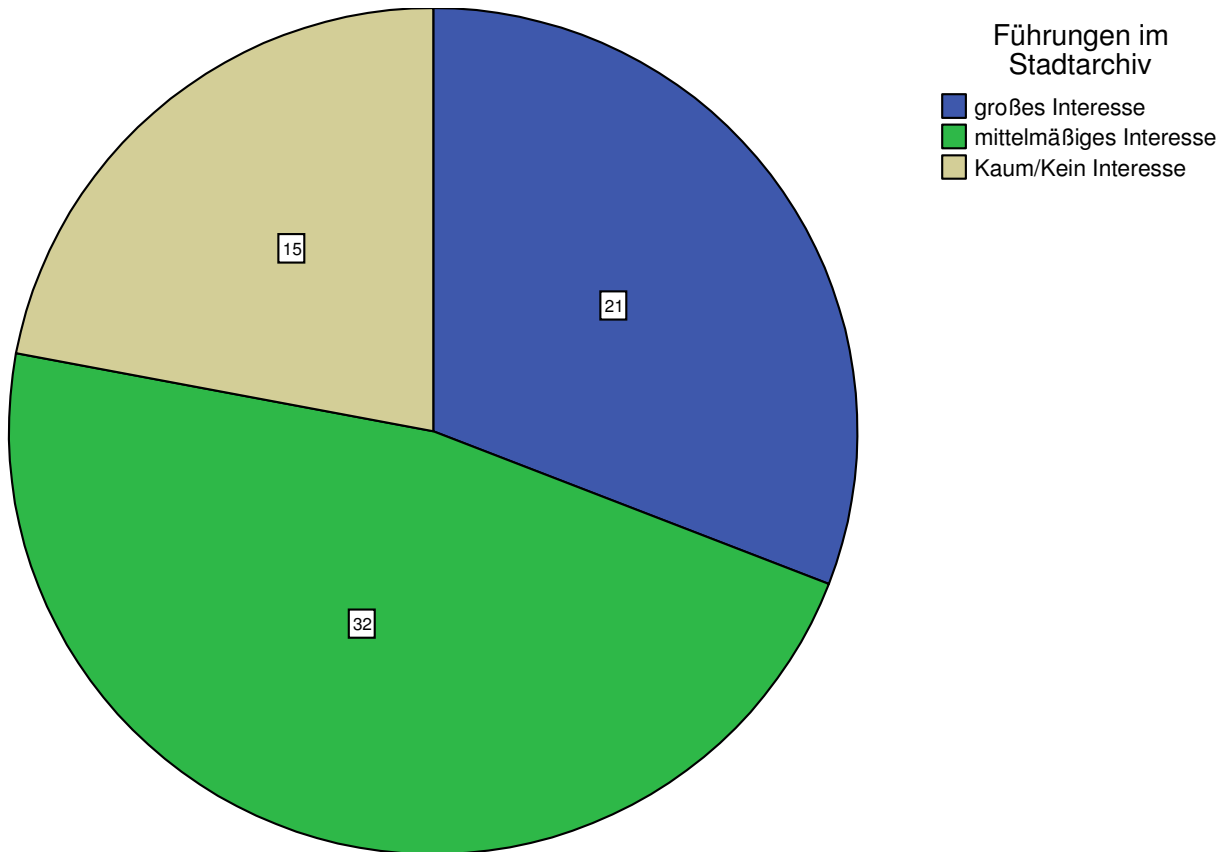


Führungen im Stadtarchiv

68 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
20 Fragebögen nicht beantwortet (22,7 %)



Sind Sie an Führungen im Stadtarchiv interessiert?

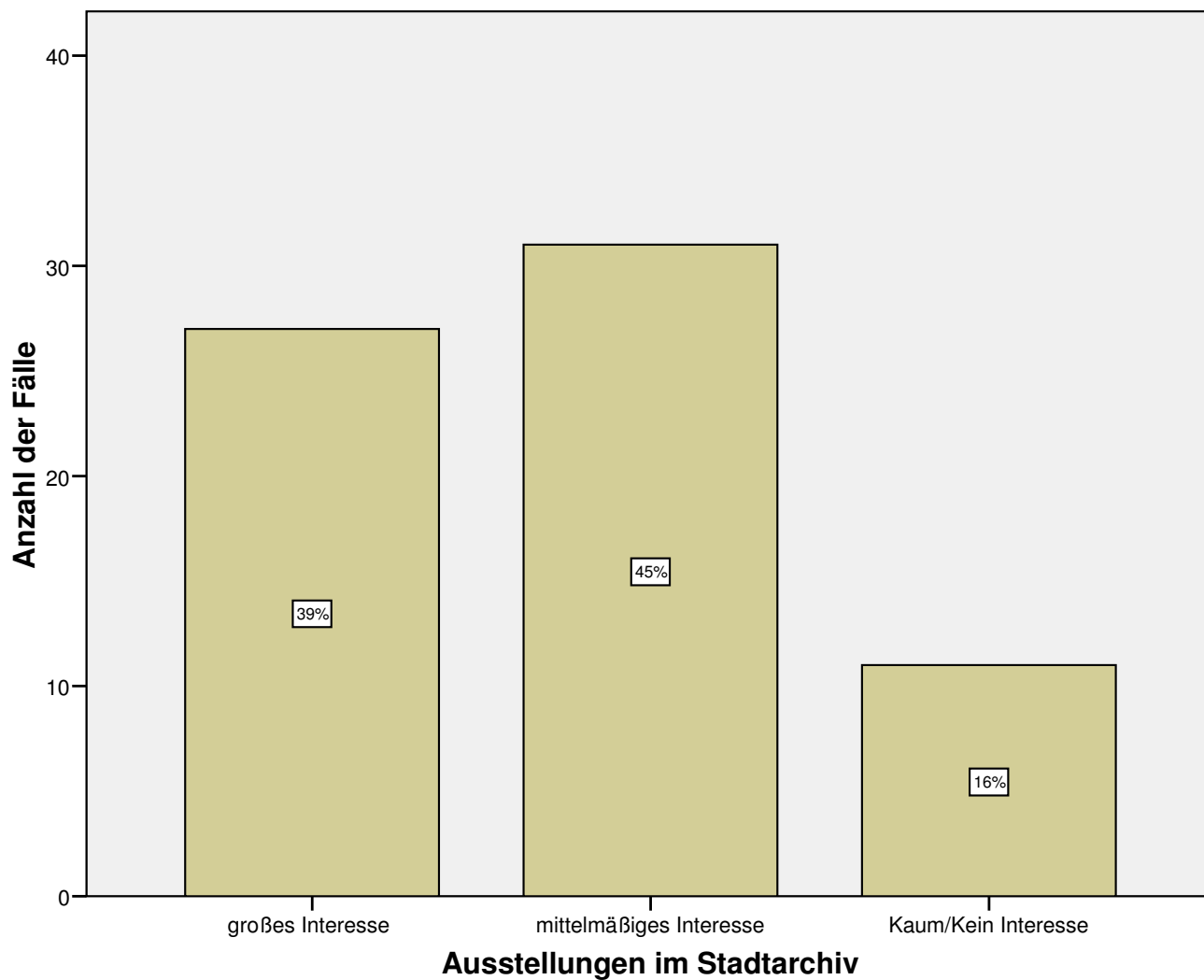


Anmerkung: Knapp ein Fünftel machte keine Angaben zu dieser Frage. Aus den vorliegenden Antworten der Befragten geht hervor, dass 75% der Benutzer an dem Angebot der Führungen sehr bis mittelmäßig interessiert sind. Mittelmäßiges Interesse äußerte fast die Hälfte der Befragten. Dieses Ergebnis ist also im Vergleich zum Interesse ebenso positiv und aus diesem Grund auch ein ausbaufähiges Angebot des Stadtarchivs bzw. eines, mit das öffentlich mehr präsent gemacht werden könnte.



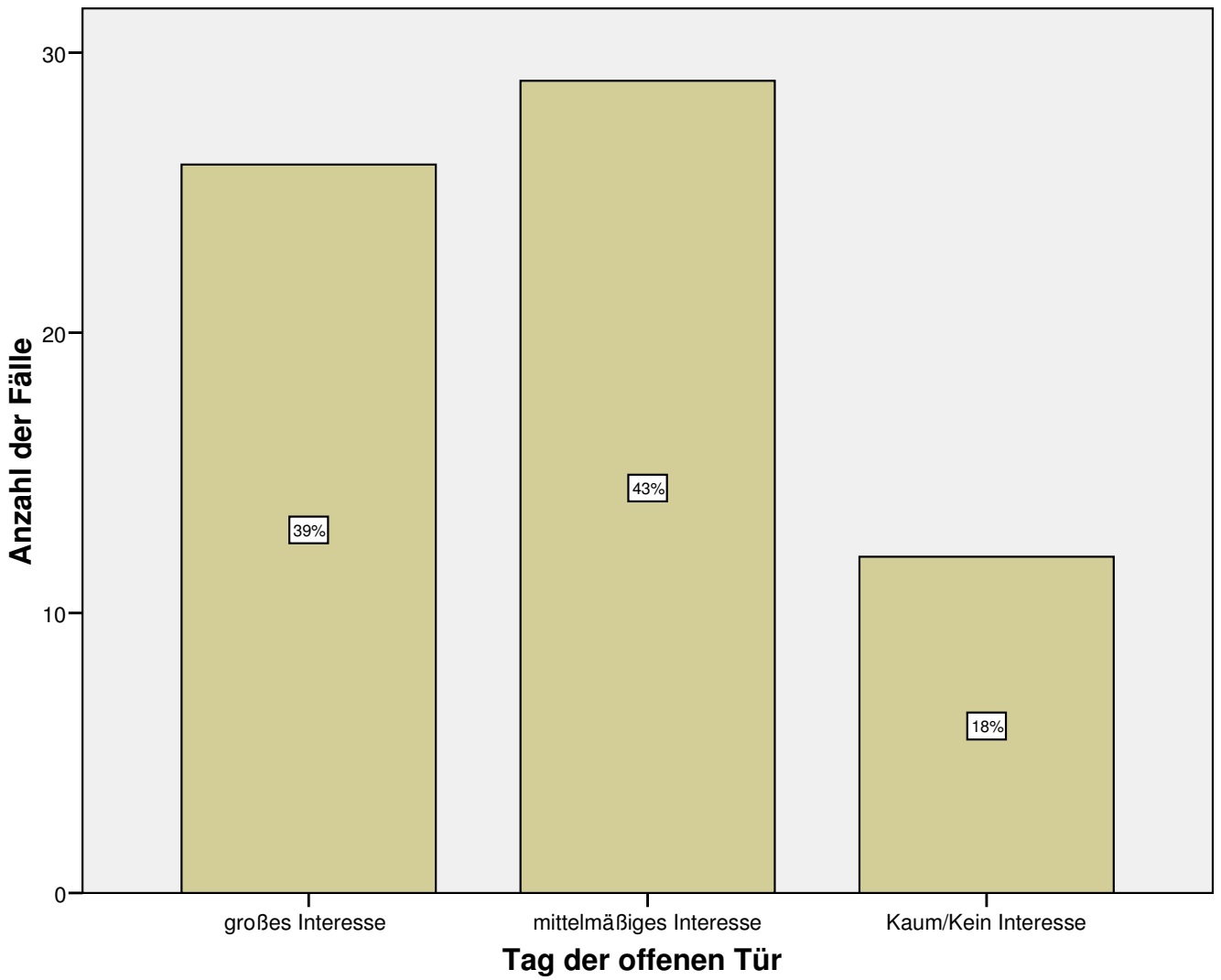
Ausstellungen im Stadtarchiv

69 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
19 Fragebögen nicht beantwortet (21,6 %)

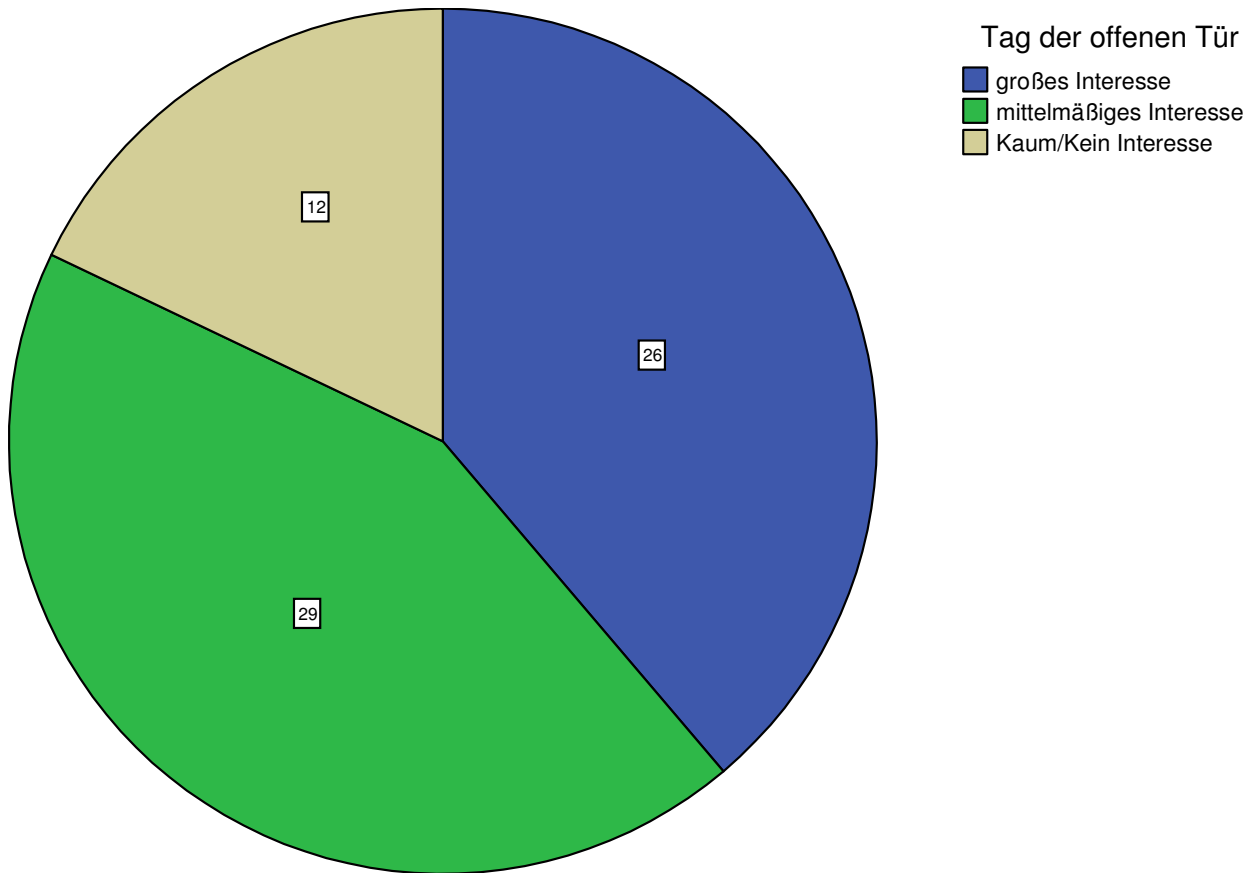


Tag der offenen Tür

67 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
21 Fragebögen nicht beantwortet (23,9 %)



Sind Sie am Tag der offenen Tür interessiert?

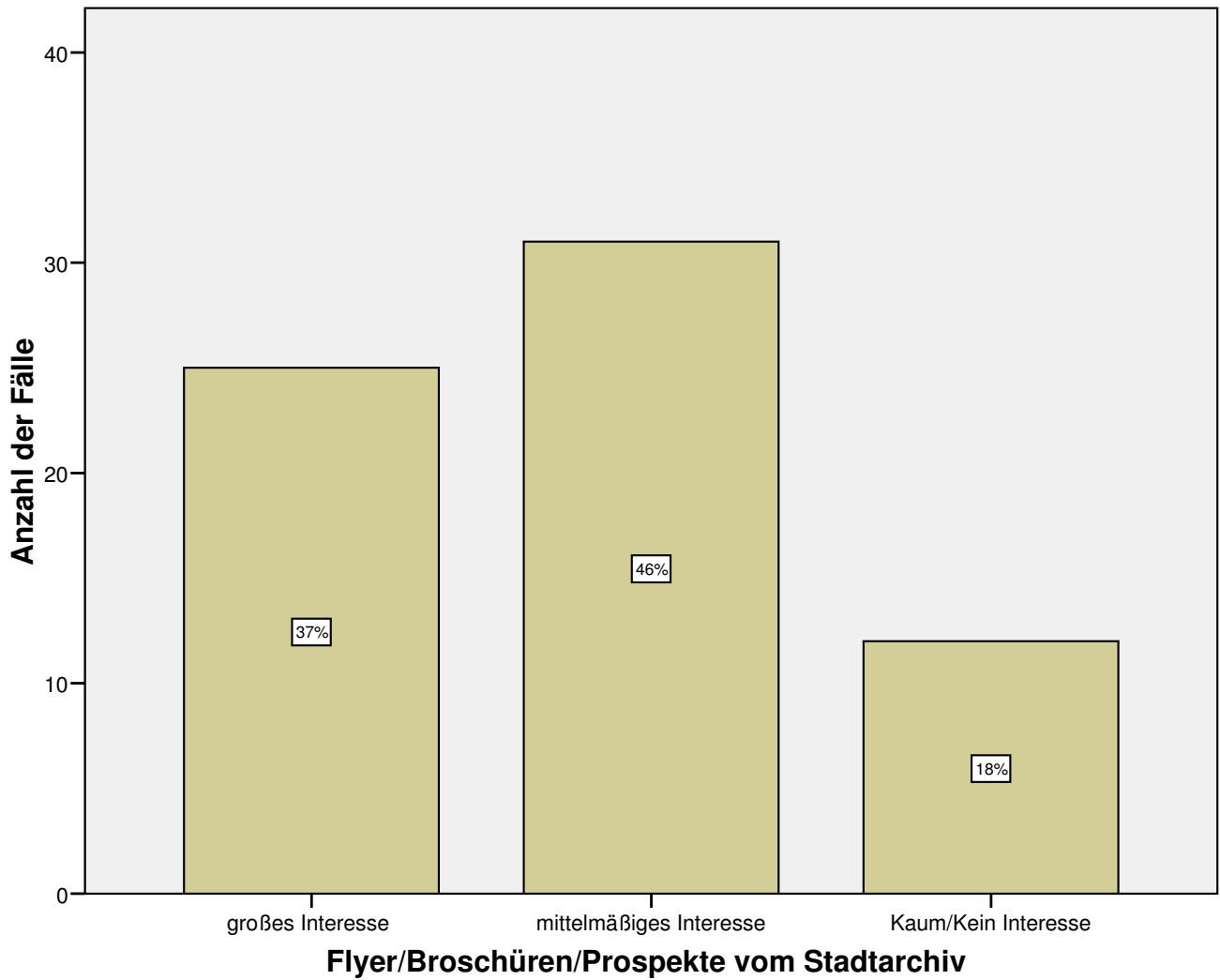


Anmerkung: Ca. ein Viertel aller befragten Benutzer beantwortete die Frage nach dem Interesse am Tag der offenen Tür nicht. Über 80% der Antworten fielen aber auch bei dieser Fragestellung positiv aus: damit gaben 26 Personen großes und 29 Personen mittelmäßiges Interesse am Tag der offenen Tür an. Gar nicht interessiert äußerte sich ein knappes Fünftel der Befragten. Dieses Ergebnis rechtfertigt sicherlich die regelmäßige Durchführung derartiger Veranstaltungen, um allgemein eine Verbindung zu den Bürgern/Interessenten zu finden und die Akzeptanz des Stadtarchivs zu steigern und es in der Öffentlichkeit wiederholt zu präsentieren.



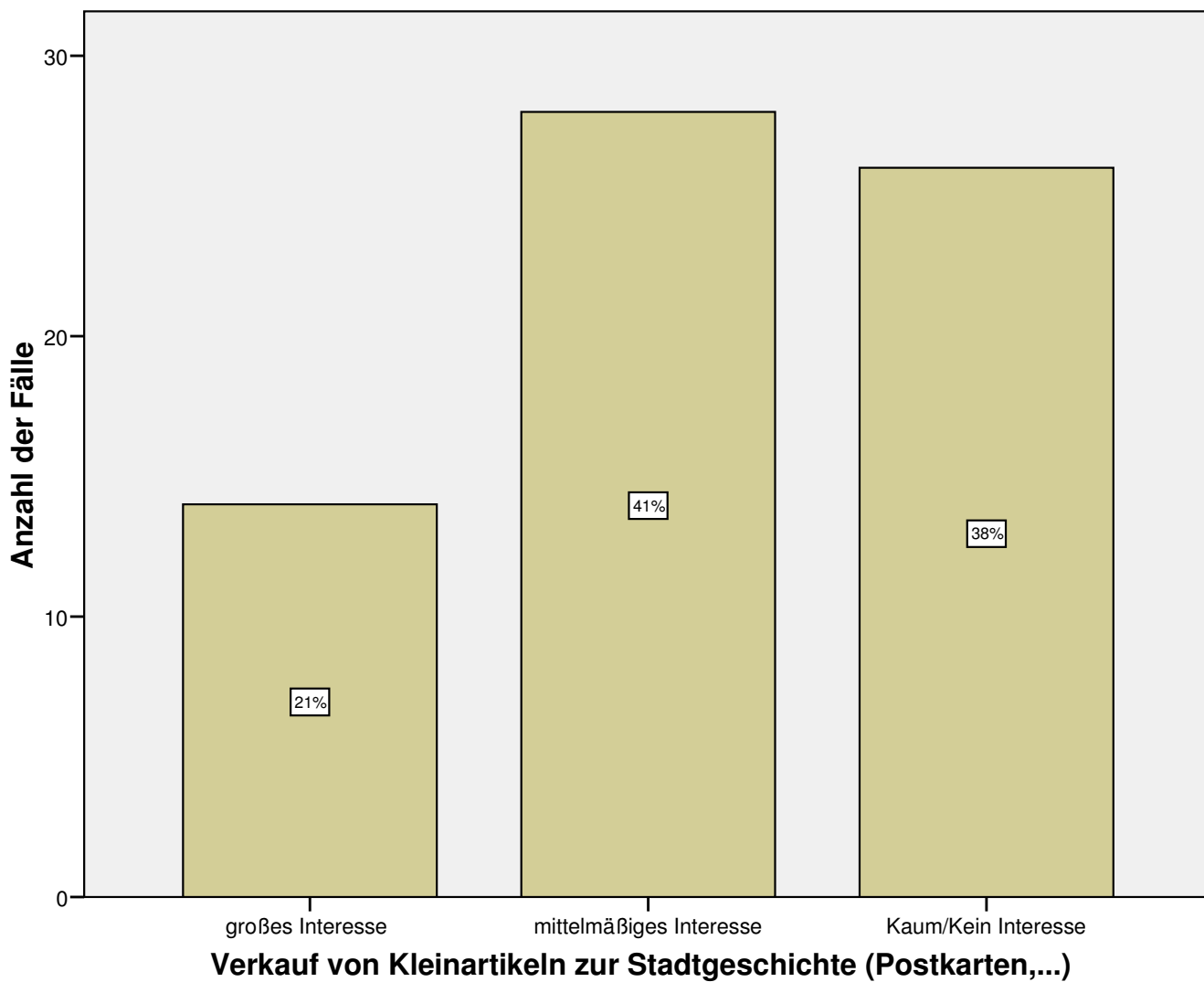
Flyer/Broschüren/Prospekte vom Stadtarchiv

68 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
20 Fragebögen nicht beantwortet (22,7 %)

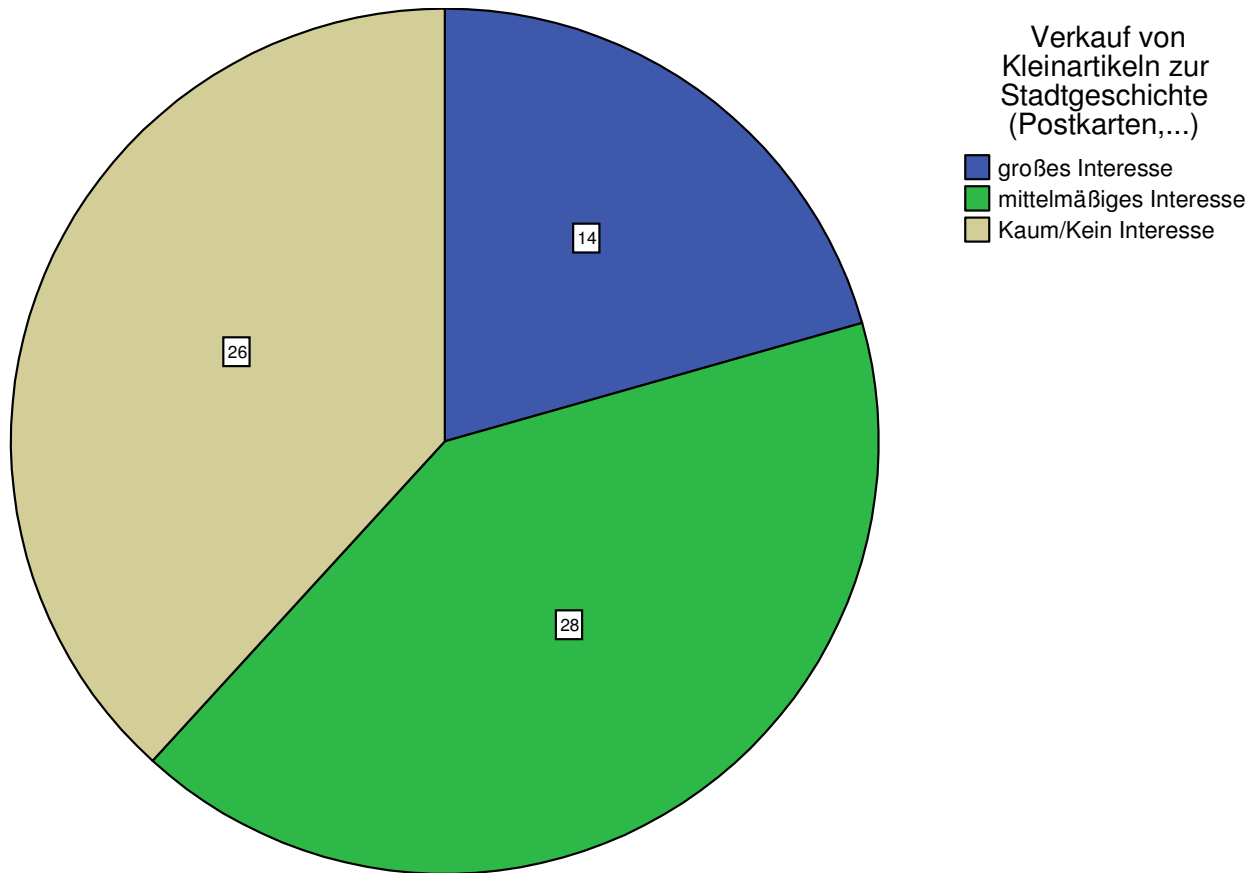


Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte (Postkarten, ...)

68 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
20 Fragebögen nicht beantwortet (22,7 %)



Sind Sie am Verkauf von Kleinartikeln zur Stadtgeschichte interessiert?

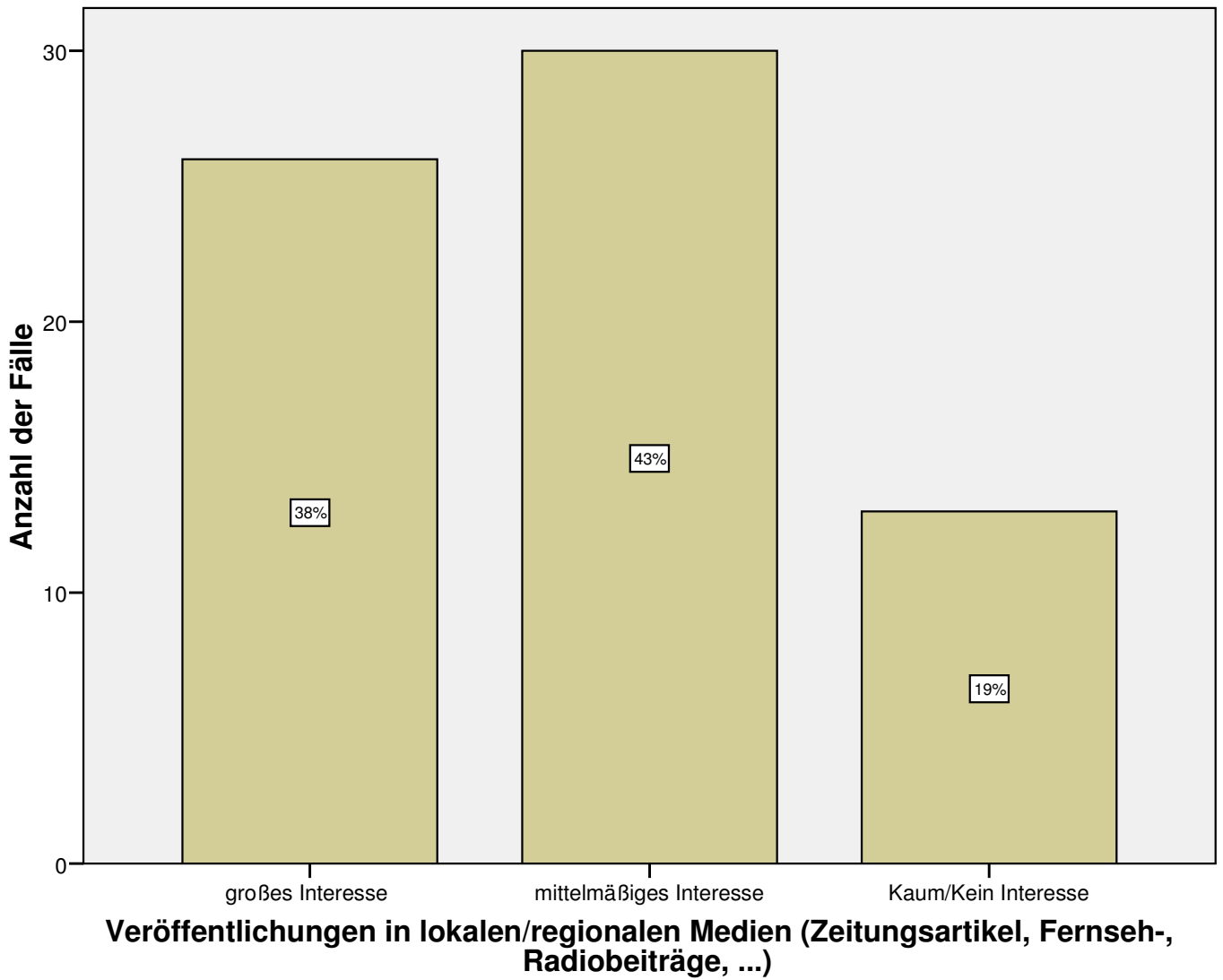


Anmerkung: Im Vergleich zu vorangegangenen Angeboten der Öffentlichkeitsarbeit ist das Interesse am Verkauf von Kleinartikeln insgesamt geringer. Auch bei dieser Frage waren nur 68 Antworten zu verzeichnen, von denen sich fast 40% kaum oder nicht interessiert an dem Angebot zeigten. Damit ist das große und mittelmäßige Interesse mit ca. 60% allerdings noch überwiegend im Vergleich zu allen anderen Maßnahmen und Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit, nach denen hier gefragt wurde, am geringsten. Über einen Ausbau oder zumindest eine Verbesserung dieses Bereiches muss deshalb nachgedacht werden.



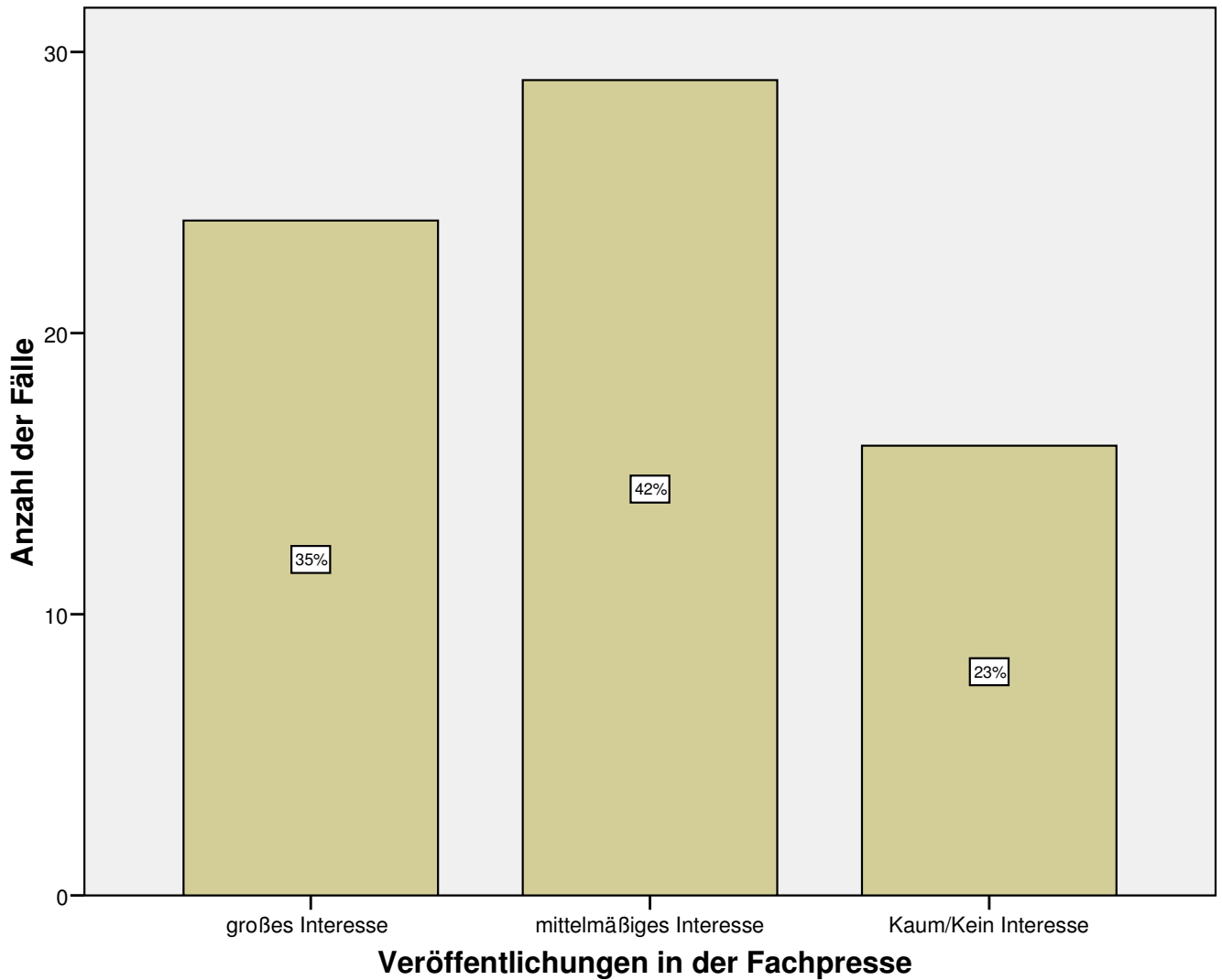
Veröffentlichungen in lokalen/regionalen Medien (Zeitungsartikel, Fernseh-, Radiobeiträge, ...)

69 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
19 Fragebögen nicht beantwortet (21,6 %)

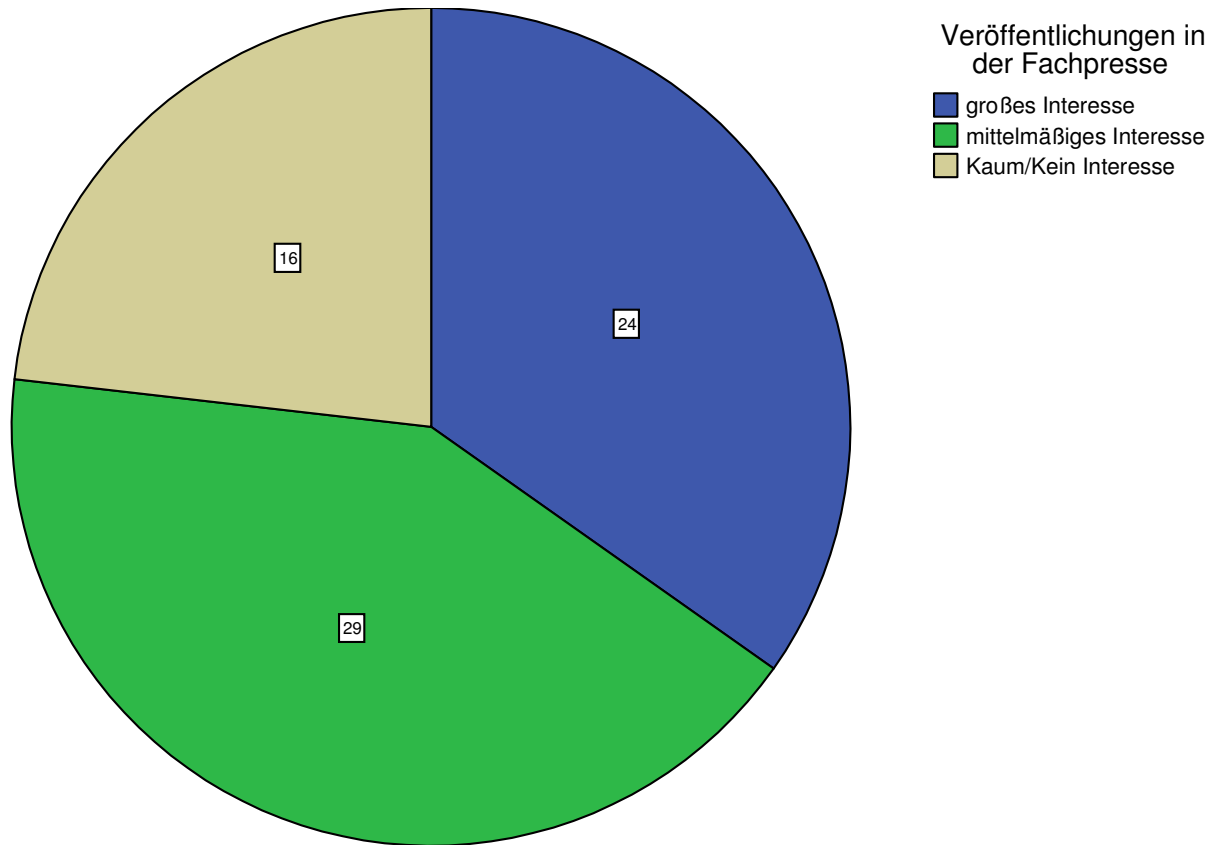


Veröffentlichungen in der Fachpresse

69 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
19 Fragebögen nicht beantwortet (21,6 %)



Sind Sie an Veröffentlichungen in der Fachpresse interessiert?

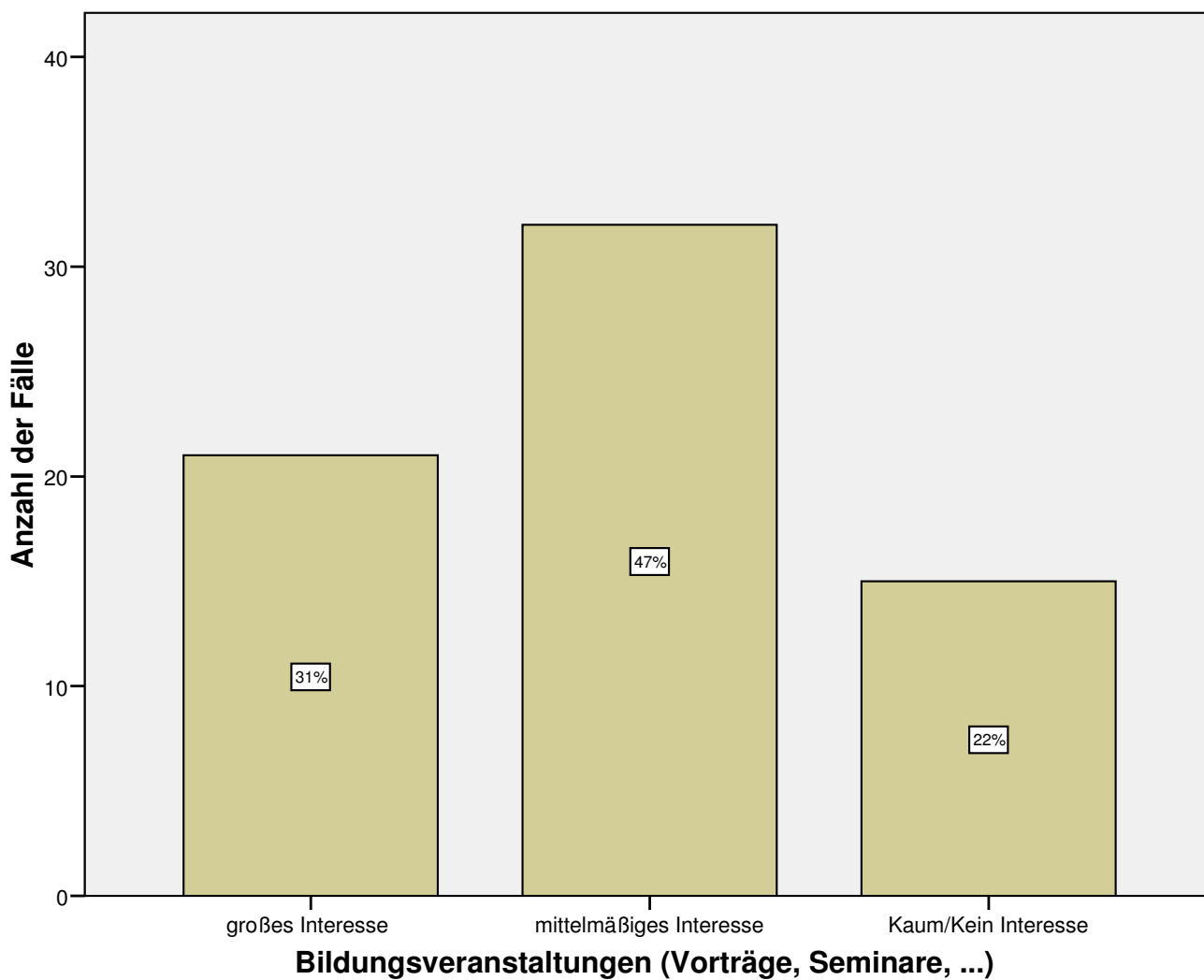


Anmerkungen: 69 Befragungspersonen machten Angaben über ihr Interesse an Veröffentlichungen in der Fachpresse, etwas mehr als ein Fünftel gab wiederum keine Antwort. Mehr als drei Viertel der Antworten fallen positiv (großes bis mittelmäßiges Interesse) aus. Ein knappes Viertel ist im Gegensatz dazu aber kaum an diesen Veröffentlichungen interessiert. Erklärender Hintergrund dieser Einschätzungen sind sicherlich der Beruf sowie der Zweck der Benutzung der Archivbesucher.

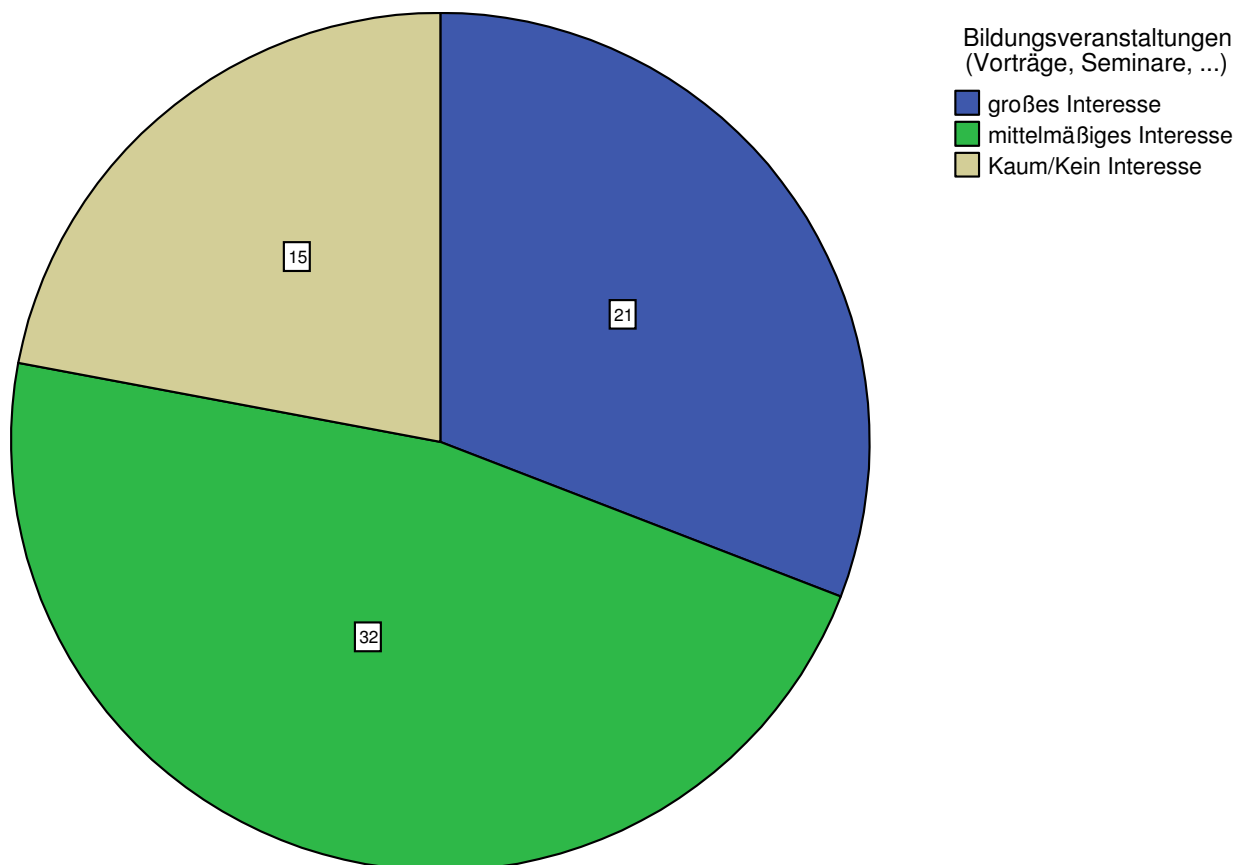


Bildungsveranstaltungen (Vorträge, Seminare, ...)

68 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
20 Fragebögen nicht beantwortet (22,7 %)



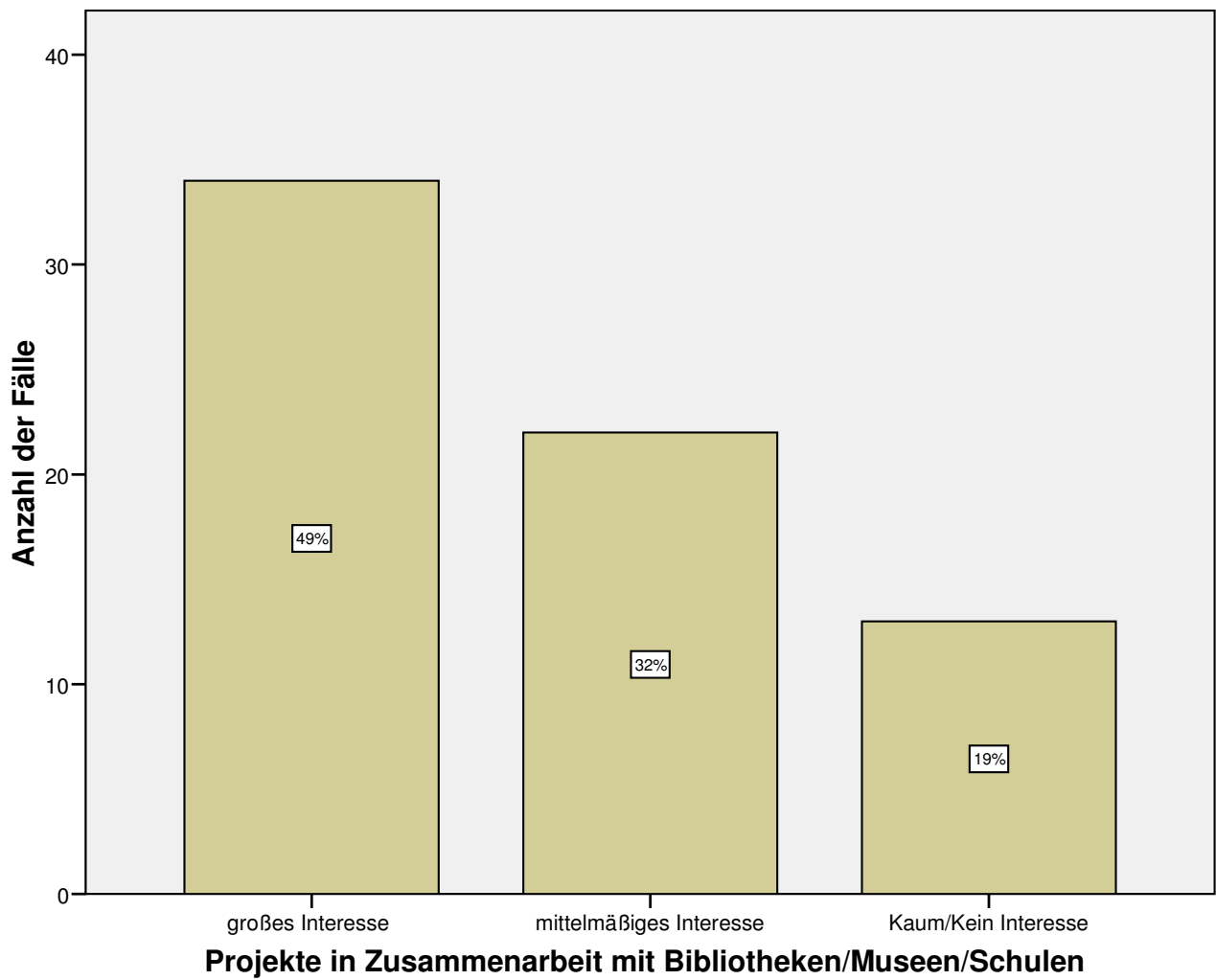
Sind Sie an Bildungsveranstaltungen interessiert?



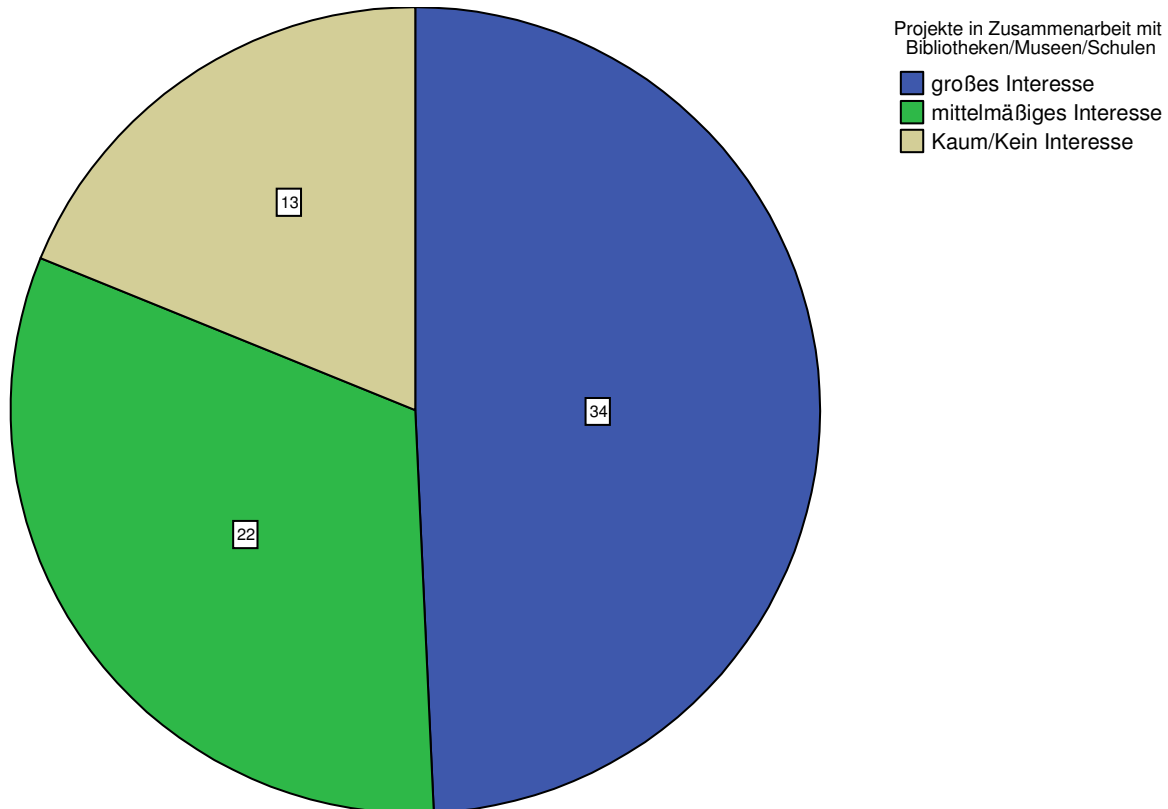
Anmerkung: Auch bei dieser Teilfrage ist die Nichtbeantwortungsquote ähnlich groß wie in den vorangegangenen Fragen (etwas über 20%). Ebenfalls ist die Verteilung des Interesses an diesem Angebot der Öffentlichkeitsarbeit ähnlich: Mehr als drei Viertel der Befragten sind sehr oder mittelmäßig interessiert an Bildungsveranstaltungen. Dadurch können diese also zu einem legitimen Mittel der Öffentlichkeitsarbeit gezählt werden, welches eine ähnlich große Bedeutung hat wie Führungen, Ausstellung, Tag der offenen Tür etc. Das relativ große Interesse rechtfertigt also den Ausbau oder zumindest die Beibehaltung dieser unterschiedlichen Angebote.

Projekte in Zusammenarbeit mit Bibliotheken/Museen/Schulen

69 Fragebögen zur Teilfrage 13. ausgefüllt
19 Fragebögen nicht beantwortet (21,6 %)



Sind Sie an Projekten in Zusammenarbeit mit Bibliotheken/Museen/Schulen interessiert?



Anmerkung: Sehr groß ist auch das Interesse der Mehrheit der Archivnutzer an Projekten, die in Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Einrichtungen (Museen/Bibliotheken/Schulen) durchgeführt werden. Über 80% gaben mittelmäßiges bis großes Interesse an. Ein insgesamt sehr positives Ergebnis.

Allgemeine Hinweise zu Frage 13.:

→ insgesamt Eindruck bezüglich der Angebote und Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit ist positiv, da diesen mehrheitlich ein großes Interesse gegenübergebracht wird (wenn man die tatsächlich gegebenen Antworten betrachtet)

→ daraus lässt sich allgemein schlussfolgern, dass mit den Angeboten und Aktivitäten, an denen großes Interesse besteht, mehr an die Öffentlichkeit getreten werden sollte/mehr geworben werden sollte – das kann image- und akzeptanzfördernd sein – man kann möglicherweise davon ausgehen, dass wenn das Interesse bei den Archivbenutzern im Allgemeinen groß ist, die aber unterschiedlichen Gruppen (nach Beruf oder Benutzungszweck) zugehörig sind, eine solche Annahme auch für die Gesellschaft gemacht werden könnte und daraus Handlungsorientierungen abgeleitet werden können

→ ABER: zu den Teilfragen äußerten sich jeweils nur 67 bis 70 Benutzer, was nicht zwangsläufig zu einem repräsentativen Ergebnis führen muss, welches gültig interpretierbar ist

→ es ist wahrscheinlich, dass die Fragen von generell interessierten Menschen beantwortet wurden, die auch eher für eine Teilnahme an einer Benutzerumfrage zu aktivieren sind und deshalb insgesamt auch ein Ergebnis erreicht wird, dass in den positiven Bereich verschoben ist

→ diese Annahmen können nicht geprüft werden

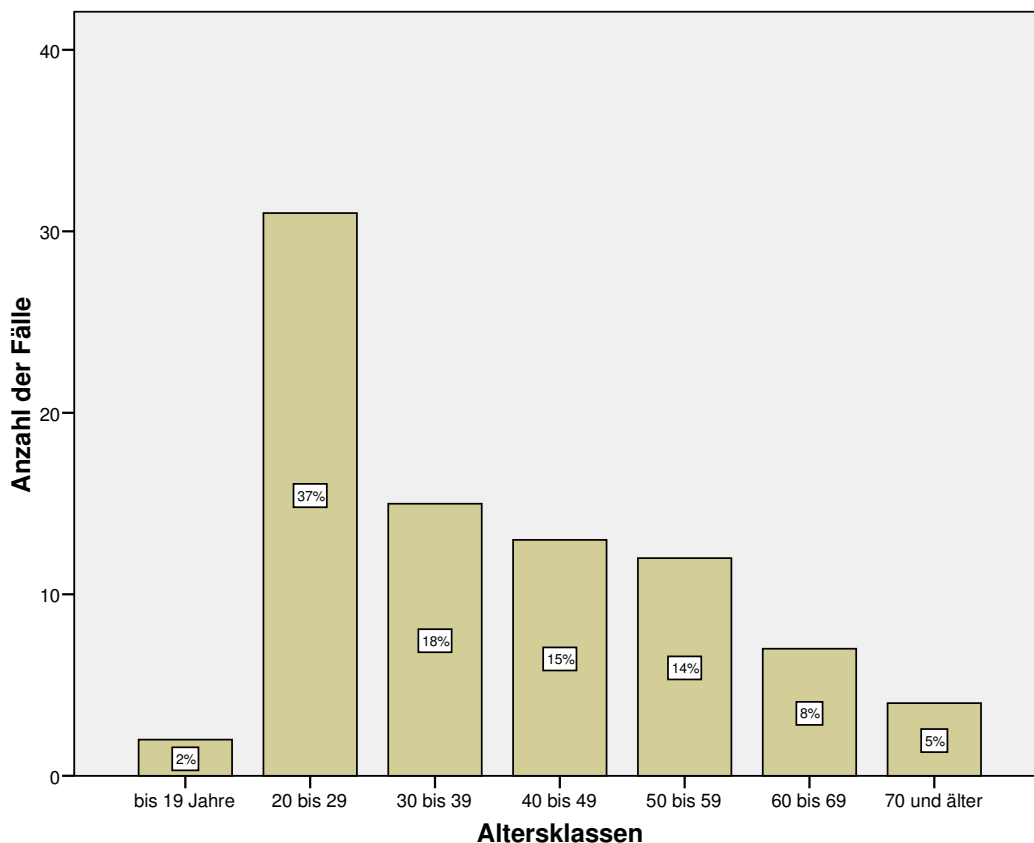
15. Zum Schluss möchten wir Sie noch um ein paar Angaben zu Ihrer Person bitten:

Alter der Befragten

84 Fragebögen zur Teilfrage 15. ausgefüllt
4 Fragebögen nicht beantwortet

Altersklassen

| Gebildete Altersklassen | Anzahl | Prozente | Kumulierte Prozente |
|-------------------------|--------|----------|---------------------|
| bis 19 Jahre | 2 | 2,4 | 2,4 |
| 20 bis 29 | 31 | 36,9 | 39,3 |
| 30 bis 39 | 15 | 17,9 | 57,1 |
| 40 bis 49 | 13 | 15,5 | 72,6 |
| 50 bis 59 | 12 | 14,3 | 86,9 |
| 60 bis 69 | 7 | 8,3 | 95,2 |
| 70 und älter | 4 | 4,8 | 100,0 |
| Gesamt | 84 | 100,0 | |



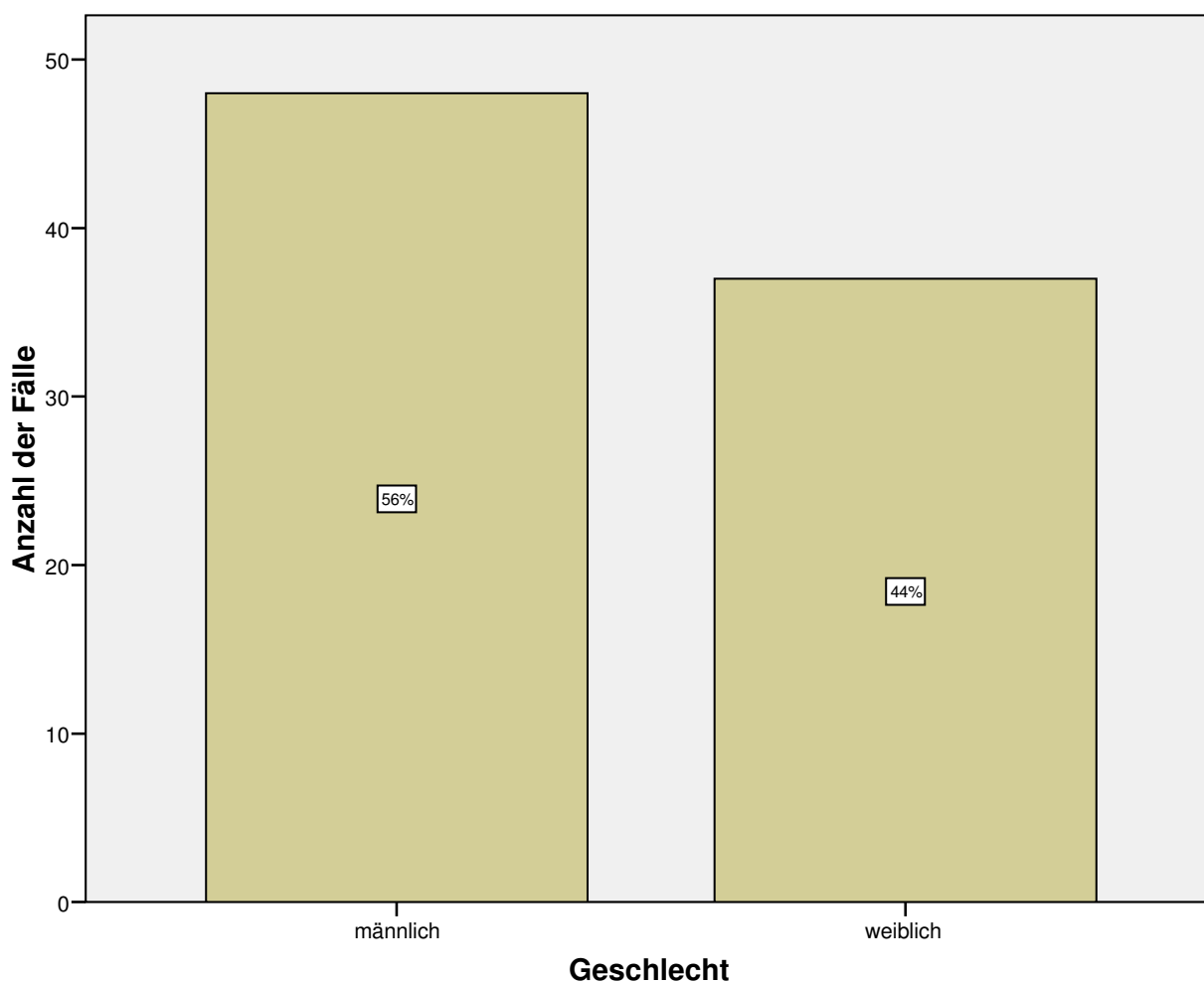
Anmerkung: Die Frage nach dem Alter der Benutzer kam zu einem etwas überraschenden Ergebnis, da die Mehrheit der Benutzer (jedenfalls der Benutzer, die an der Befragung teilnahmen) sich im Alter zwischen 20 und 39 Jahren befinden. Fast 30% sind zwischen 40 und 59 Jahren alt und die Archivbenutzer im Seniorenalter machen immerhin noch einen Anteil von 13% aus (davon haben 4 Benutzer schon die 70 Jahre erreicht bzw. überschritten). In der ganz jungen Altersklasse waren nur 2 Benutzer zu verzeichnen.

Geschlecht der Befragten

85 Fragebögen zur Teilfrage 15. ausgefüllt
3 Fragebögen nicht beantwortet

Geschlecht

| | Anzahl | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|----------|---------------------|------------------------|
| Gültig | männlich | 48 | 56,5 |
| | weiblich | 37 | 100,0 |
| | Gesamt | 85 | 100,0 |



Wohnort der Befragten

76 Fragebögen zur Teilfrage 15. ausgefüllt
12 Fragebögen nicht beantwortet (13,6 %)

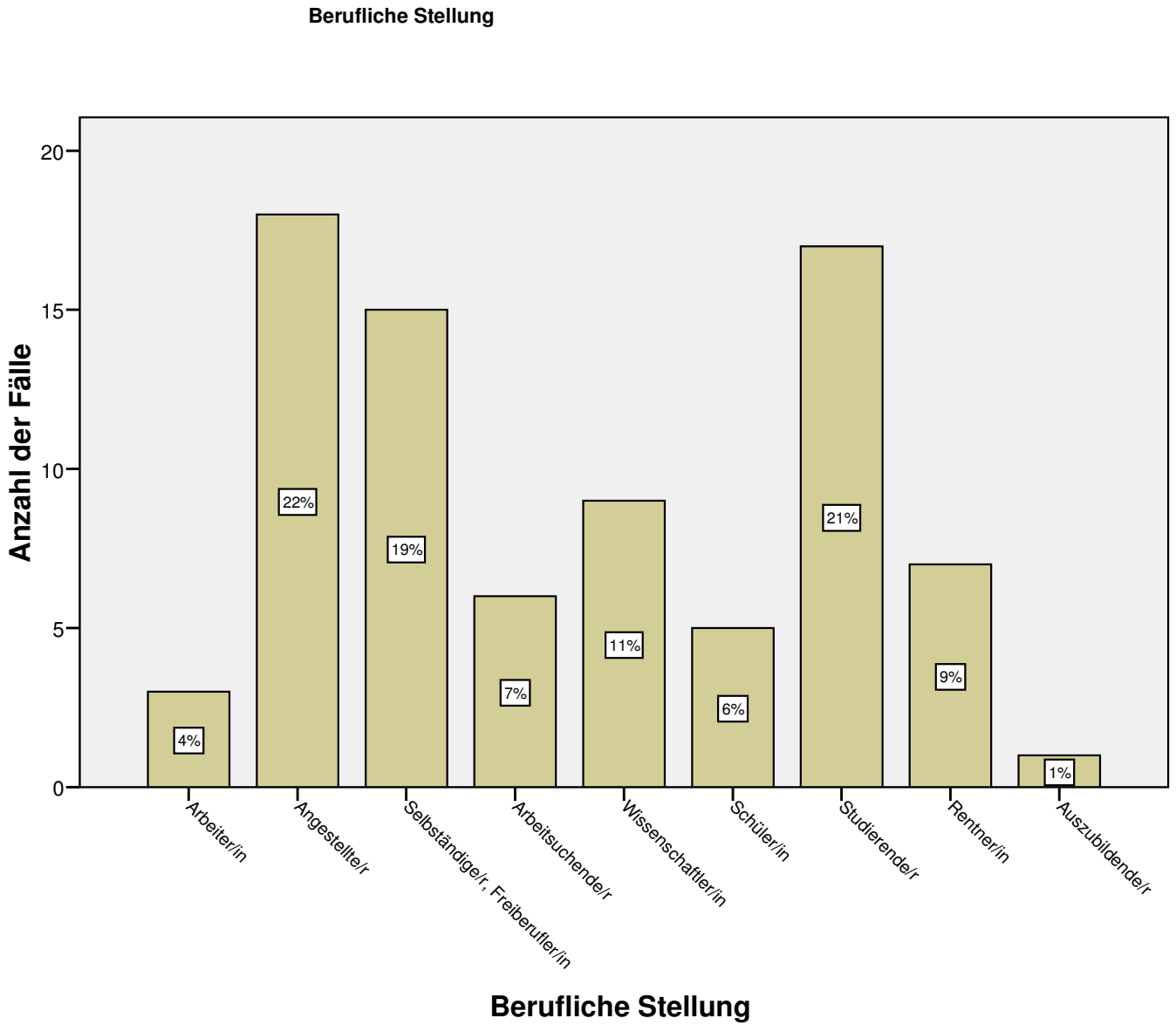
Wohnort

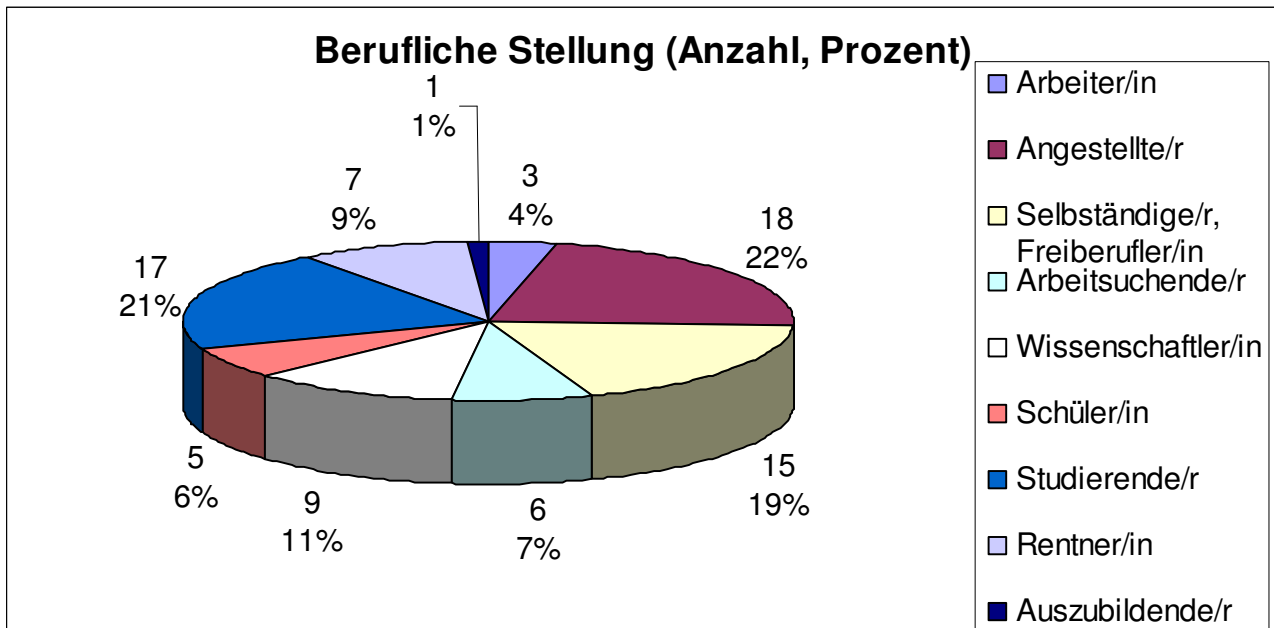


Anmerkung: Bei der Frage zum Wohnort der Benutzer stellte sich heraus, dass die große Mehrheit von 80% aus dem Postleitzahlenbereich 06 ... kommt und demnach in Halle oder der Region leben. Allerdings sind auch Benutzer aus fernerer Wohnorten im Stadtarchiv, deren Anteil insgesamt 20% ausmacht. Diese Angaben beziehen sich auf die 76 Personen, die sich zur Frage äußerten.

Berufliche Stellung der Befragten

81 Fragebögen zur Teilfrage 15. ausgefüllt
7 Fragebögen nicht beantwortet (13,6 %)





Anmerkung: Nach der Verteilung ihres Anteils an den Benutzern, die an der Befragung teilgenommen haben, handelt es sich bei den drei größten Gruppen um Angestellte, Selbstständige/Freiberufler und Studierende. Diese belaufen sich jeweils auf rund ein Fünftel aller Befragten. Mit nur einer Person die am wenigsten repräsentierte Berufsgruppe sind die Auszubildenden, ebenso sind die Arbeiter und Schüler nur wenig vertreten. Im Mittelfeld bewegen sich die Wissenschaftler (11%) und die Rentner (9%) und Arbeitsuchende (7%). Unter den Benutzern des Stadtarchivs sind also die verschiedenen beruflichen Stellungen vertreten.

Offene Fragen:

14. Wünsche, Vorstellungen bzw. Kritik zu:

den Öffnungszeiten

auf 12 Fragebögen Anmerkungen (10,6 % aller Fragebögen)

Öffnungszeiten

| | | Anzahl | |
|-------------|------------------------|--------|--|
| Anmerkungen | Längere Öffnungszeiten | 7 | |
| | Freitags geöffnet | 5 | |
| Gesamt | | 12 | |

zu den Gebühren:

auf 11 Fragebögen Anmerkungen (9,7 % aller Fragebögen)

Gebühren

| | | Häufigkeit |
|--------|----------------------------------|------------|
| Gültig | Gebühren sind zu hoch | 3 |
| | Gebühren sind in Ordnung | 3 |
| | Gebühren für Kopien sind zu hoch | 5 |
| | Gesamt | 11 |

Anmerkung: Bei der offenen Frage 14 und den darin aufgeführten einzelnen Kategorien – Öffentlichkeitsarbeit, Service/Personal, Räumlichkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren, Neuen Medien und Sonstigem – gab es nur vereinzelte Äußerungen der Benutzer. Vor allem für die Öffnungszeiten und Gebühren wurden mehrfach Angaben gemacht. So gaben 12 Benutzer an, dass Sie eine Erweiterung der Öffnungszeiten wünschten (entweder an den bereits vorhandenen Tagen öffentlicher Benutzung, wofür sich 7 Benutzer aussprachen, oder durch zusätzliche Öffnungszeiten am Freitag, was 5 Personen angaben). Bei den Gebühren wurde von 3 Personen ausdrücklich erwähnt, dass diese zu hoch seien und 5 Personen gaben an, dass die Gebühren für die Kopien zu hoch seien. Zu den anderen Punkten (außer bei der Öffentlichkeitsarbeit) wurden folgende Bemerkungen gemacht, die wörtlich wiedergeben sind:

| | |
|---|--|
| <p>14. Service/Personal</p> <p>lange Wartezeiten, Sonderwünsche werden nicht so gern bearbeitet, zu wenig Auskunft über die verschiedenen Archivalien (nur auf konkrete Anfragen wird reagiert)</p> <p>OK</p> <p>mögliche Expressbearbeitung, auch wenn dadurch Mehrkosten entstehen</p> <p>netter</p> <p>Die Damen im Lesesaal waren einfach super. das Personal sollte mehr miteinander arbeiten - Kommunikation verbessern</p> <p>gut</p> <p>das Personal am Tresen ist für die ihnen zugewiesenen Aufgaben nicht geeignet, wenig bis keine Kompetenz erschweren die Arbeit im Archiv immens. Kein Vergleich zum Landeshauptarchiv Magdeburg, Merseburg u. Bundesarchiv in Berlin</p> <p>zu laute Aussprache im Lesesaal</p> <p>Mitarbeiterin mit kurzen roten Haaren - Lesesaalaufsicht - macht inkompetenten und unfreundlichen Eindruck etwas umständlich, Kopien werden in Leipzig schneller erstellt</p> <p>Wegen der kurzfristigen Bitte um Suche und Bearbeitung ein herzliches Dankeschön für die so schnelle und freundliche Reaktion.</p> | <p>14. Räumlichkeiten</p> <p>gut</p> <p>größer</p> <p>besser beheizt wäre gut, Lesesaal ist recht kühl</p> <p>Die Tische könnten abgeteilt sein.</p> <p>sehr schön</p> <p>gut</p> <p>Pausenecke in Garderobe</p> <p>während der Heizperiode zu kalt; evtl. Trennung oder Schallisolierung des Empfangsbereichs im Lesesaal Empfang abgeschottet</p> <p>optimale nutzbare Fläche zur Erarbeitung</p> |
| <p>14. Neue Medien</p> <p>Scanner fehlen und die Möglichkeit, die gescannten Daten von einem Computer aus auf die eigene externe Festplatte zu ziehen</p> <p>noch mehr Daten auch digital bereithalten (Internet-Datenbank mgl.?)</p> <p>werden maßlos überschätzt. Mir ist ein altes Findbuch allemal lieber aus der FAUST.</p> <p>Ein Findbuch mit Schlagwörtern im Internet wäre hilfreich!</p> <p>Faust 5 zu kompliziert</p> <p>farbige Kopien</p> | <p>14. Sonstiges</p> <p>eine große Uhr wäre nicht schlecht, da man schnell die Zeit vergisst</p> <p>Bestellungen von Archivalien digitalisieren?</p> <p>Einrichtung eines Pausenraumes</p> |