



Viele Wege führen zum Ziel Benutzerberatung vor neuen Herausforderungen

Dr. Katharina Ernst, Stadtarchiv Stuttgart

33. Fortbildungsseminar der BKK

28. November 2025

Mühlhausen



- Frage / Interesse, für das die Bestände eines Archivs relevant sind
- Physisch vor Ort, virtuell in den digitalen Angeboten, jede Form von Kontaktaufnahme
- Unabhängig vom Hintergrund (Vorbildung)



- Alle Informationen, die die Nutzer befähigen, zu ihrer Frage eigenständig weiter zu recherchieren
- Abzugrenzen von Auskunft



- Zugänglichmachung gesetzlicher Auftrag

Hindernisse:

- Zuständigkeit
 - Ordnung der Unterlagen (Provenienz; Gattung)
 - Suchstrategie
- Demokratischer Auftrag der Archive



Herausforderungen

- Ressourcen
- Technische Entwicklungen
- Erwartungen
- Nutzer:innen im digitalen Raum



	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Workshop Veranstaltung Führung	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon Videokonferenz Chat	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics Chatbot



Einen Bestand kann man sich ein bisschen wie einen Marktstand vorstellen.

Jede Obstkiste stellt Verzeichnungseinheiten mit unterschiedlichen Inhalten dar...

...die alle unter einem Dach zusammengefasst werden.

Stefan kann online die für ihn relevanten Informationen auswählen und bekommt sie vom Stadtarchiv gesammelt zur Verfügung gestellt, um sie im Lesesaal einzusehen.

Zeitaufwand Vorbereitung



	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Führung Workshop Veranstaltung	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon Videokonferenz Chat	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics Chatbot



Zeitaufwand Durchführung

	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Workshop Veranstaltung Führung	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon Videokonferenz Chat	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics Chatbot



Mehrfachnutzbarkeit

	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Führung Workshop Veranstaltung	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon Videokonferenz Chat	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics Chatbot



	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Workshop Veranstaltung Führung	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon Videokonferenz Chat	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Rechneratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics Chatbot





Interaktivität

	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Workshop	Informationsstand offene Führung offene persönliche Sprechstunde
		Veranstaltung Führung	
direkter technischer / virtueller Kontakt	Videokonferenz	Videokonferenz	offene Sprechstunde per Video
	Telefon Chat	Chat	offene Beratungszeit via Chat
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber Erklär-Video	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Archivcomics
			Chatbot



Beratungsformate Stadtarchiv Stuttgart

	Einzelnutzer*in	Gruppe	offen
direkter physischer Kontakt	Beratungs- gespräch vor Ort	Beratungs- gespräch Workshop Veranstaltung Führung	offene Führung
			Informationsstand
			offene persönliche Sprechstunde
direkter technischer / virtueller Kontakt	Telefon	Videokonferenz Chat	offene Sprechstunde per Video
	Videokonferenz		offene Beratungszeit via Chat
	Chat		
direkter zeitversetzter Kontakt	Schreiben Email Sprachnachricht		
unpersönlicher Kontakt		Recherche- ratgeber	Rechercheratgeber Findbuchvorwort Archivcomics
		Erklär-Video	Erklär-Video Hilfefunktion und FAQ Chatbot



Stadtarchiv Stuttgart, Foto: Olaf Mahlstedt

Vielen Dank