

germeisters der Gemeinde, für die er gerade arbeitet. Was die Kosten betrifft, trägt jede Gemeinde die Sachkosten für ihr eigenes Archiv. Dagegen werden die Personalkosten und die Sachkosten, die beiden Archiven zugleich zugute kommen, von der Gemeinde B der Gemeinde A anteilig erstattet.<sup>14</sup> In der Praxis sieht es also so aus, dass der Archivar für zwei eigenständige Archive an zwei Orten mit eigenen Magazinen, eigenen Büros und eigener Bibliothek zuständig ist. Üblicherweise arbeitet er an bestimmten Wochentage in dem einen oder anderen Archiv. Andere Modelle, nach denen wochen- oder monatsweise gewechselt wurde, eventuell mit einem wöchentlichen Präsenztage im anderen Archiv, haben sich weniger bewährt.

Die Vorteile dieses Modells liegen auf der Hand. In bestimmten Bereichen, z.B. bei der Benutzungsordnung, lassen sich die Erfahrungen im einen Archiv auf das andere übertragen. Bei Maßnahmen, die beiden Archiven in gleicher Weise zugute kommen, wie etwa Fortbildungen, lassen sich Kosten sparen. Der größte Vorteil aber liegt sicher darin, dass jede Gemeinde die Personalkosten nur anteilig tragen muss. Nur so können sich kleine Gemeinden überhaupt einen hauptamtlichen Facharchivar leisten. Das Verbundarchiv ist deshalb vor allem ein Modell für ländliche Regionen.

Doch will ich auch die Nachteile nicht verschweigen, die ebenso offen auf der Hand liegen. Natürlich stellt das Verbundarchiv erhöhte Ansprüche an die Arbeitsorganisation, und nicht immer lässt sich der vereinbarte Stundenplan genau einhalten. So werden sich Überschneidungen bei Sitzungen politischer Gremien nicht immer vermeiden lassen. Und Spezialaufgaben wie Publikationen können vorübergehend zu einer Mehrarbeit zugunsten des einen Archivs und zu Lasten des anderen führen, wobei selbstverständlich innerhalb einer bestimmten Frist das Arbeitszeitkonto wieder ausgeglichen werden muss. Nicht zu unterschätzende Probleme können auch Änderungen beim Gehalt aufwerfen, da unterschiedliche Kassenlagen hier durchaus zu unterschiedlichen Interessen führen können.

Deshalb wundert es vielleicht nicht, dass die „Scheidungsrate“ bei den Archivehen verhältnismäßig hoch ist. Immerhin bestehen von den oben aufgezählten sieben Verbundarchiven heute nur noch drei. Die Gründe für die Beendigung lagen aber nur in einem Fall in der Sache selbst begründet. In allen anderen Fällen wurde der Archivar zu 100 % von einer der beteiligten Kommunen übernommen und mit zusätzlichen Aufgaben betraut. Beispielfähig sei hier der schon erwähnte älteste Archivverbund zwischen dem Gemeindearchiv Kirchhundem und dem Stadtarchiv Olpe angeführt. Nach acht Jahren kündigte die Gemeinde Kirchhundem den Vertrag, weil sie den Archivar zugleich als Standesbeamten einsetzen wollte. Die Stadt Olpe stellte daraufhin einen eigenen Archivar ein. Seit Oktober dieses Jahres ist Olpe einen neuen Archivverbund mit der Stadt Drolshagen und der Gemeinde Wenden eingegangen.

Solange also bei allen Beteiligten Interesse an der Sache besteht, lassen sich die Probleme mit einem gewissen Maß an Flexibilität und gutem Willen bewältigen. Wer von den niederländischen Kolleginnen und Kollegen sich einen gut funktionierenden Archivverbund nach westfälischem Muster ansehen möchte, braucht gar nicht so weit zu fahren, denn zwischen der Stadt Stadtlohn und der Gemeinde Südlohn wenige Kilometer östlich von Winterswijk besteht seit 1991 ein solcher Archivverbund. Der Archivar Herr Söbbing steht Ihnen gern zur Verfügung.

Insgesamt ist allerdings festzustellen, dass sowohl der vorgestellte Typ des Kommunalarchivs wie der Typ des Verbundarchivs in Westfalen eher selten ist. Dies hängt vermutlich mit der Scheu vieler Stadt- und Gemeindeverwaltungen zusammen, ausgerechnet wegen einer als so unwichtig empfundenen Sache wie des Archivs langfristige Verträge einzugehen. Dass diese Modelle wirklich lebensfähig sind und Kosten sparen, steht nach den bisherigen Erfahrungen jedenfalls außer Zweifel.

<sup>14</sup> Vertrag zwischen der Gemeinde Senden und der Gemeinde Nottuln bei Wermert (wie Anm. 13), S. 13 f.

## Die Einführung des Frontoffice-Konzepts beim Zeeuws Archief

von R. L. Koops

Das Zeeuws Archief, das Zeeländische Archiv in Middelburg in der Provinz Zeeland, die bei einigen von Ihnen sicherlich als Feriengebiet bekannt ist, ist durch eine Fusion, durch die Integration des ehemaligen Staatsarchivs in Zeeland, dem Rijksarchief, mit den ehemaligen Gemeindearchiven von Middelburg und Veere entstanden. Bei Veere dürfen Sie in diesem Zusammenhang nicht an das wunderschöne historische Städtchen Veere denken, sondern an die neue Gemeinde Veere, die in den Jahren 1996/1997 ihrerseits wiederum durch einen Zusammenschluss der ehemaligen 6 Dorfgemeinden im Landkreis entstanden ist und nunmehr nahezu die gesamte Insel Walcheren umfasst. Unsere Fusion ist erst neueren Datums: am 1. Januar 2000 haben wir als eine integrierte Institution in einem neuen Gebäude angefangen, und ab dem 6. Mai 2000 hat dieser Kooperationsverband mit

dem Inkrafttreten einer gemeinschaftlichen Regelung als Zeeuws Archief seine gesetzliche Grundlage erhalten. Wie Sie dem Programm bereits entnehmen konnten, ist das Zeeuws Archief nach dem Utrechter Archiv das zweite sogenannte Regionale Historische Zentrum in den Niederlanden. Wie dies mit den entsprechenden Erfolgen und Rückschlägen Gestalt angenommen hat und mit welchen Problemen es einherging, hören Sie morgen von meinem Kollegen, Herrn Jamar.

Die Staatsarchivbehörde war in den vergangenen Jahren, in den Jahren, in denen das Rijksarchief in Zeeland formell noch dazugehörte, mit der Einführung und Durchführung des Projekts Verbesserung des Entrees, also Verbesserung der Zugänglichkeit, beschäftigt. Zu diesem Zweck wurde 1995 ein Projektteam gegründet, dessen Projektlei-

ter ich sein durfte. Dieses Team hat eine sogenannte „strategische Vorgehensweise“ entwickelt, in der das Frontoffice-Konzept im Mittelpunkt stand.

### Das Frontoffice-Konzept

Der Kern dieses Konzepts ist die Verlegung einer angebotorientierten Organisation auf eine nachfrageorientierte Organisation. Der Begriff „Frontoffice“ darf nicht als „die Vorderseite eines Büros“ aufgefasst werden, sondern als ein „nach vorne hin orientiertes Büro“. Frontoffice ist in erster Linie ein abstrakter Begriff, ein Konzept, auf dessen Grundlage eine Organisation betrachtet und eingerichtet werden kann. Es ist verwirrend, dass das Konzept oder der Begriff „Frontoffice“ innerhalb der Staatsarchivbehörde und auch außerhalb oft sehr wohl als ein konkreter Begriff verwendet wird, und zwar um den Teil einer Organisation anzudeuten, mit dem der Besucher zu tun hat.

Die Idee des Frontoffice ist durch die sich ändernde Position von Unternehmen und Behörden in unserer Gesellschaft entstanden. Traditionell waren Organisationen hauptsächlich um den Produktionsprozess herum organisiert: Sie versuchten, ihr Angebot so effizient wie möglich zu produzieren. Dies hat zu einer weitreichenden Arbeitsteilung und Spezialisierung geführt. Dem Bedarf und den Wünschen des Kunden – im Fall von Archiven möchte ich lieber von Besuchern sprechen – wurde entsprochen, sofern das innerhalb des Organisationsschemas möglich war. Ein konkretes, wenn auch recht undifferenziert formuliertes Beispiel dafür ist die Tatsache, dass Archivare nach bestimmten Normen, nach ihren eigenen Normen inventarisieren, und dass der Besucher lernen muss, damit umzugehen.

Seit den siebziger Jahren hat diese Einstellung sich geändert. In zunehmenden Maße sieht man ein – und das nicht nur in der Wirtschaft, sondern auch auf dem behördlichen Sektor – dass der Kunde oder der Besucher der Grund der eigenen Existenz ist. Für Unternehmen wird das auf ganz pragmatische Weise deutlich: Wenn nichts verkauft wird, macht man Konkurs. Für behördliche Instanzen und damit auch für Archivdienste gilt dies indirekt jedoch genauso. Ohne eine gesellschaftliche Tragfläche, die immer mehr dadurch bestimmt wird, inwiefern eine Einrichtung genutzt wird und welche Qualität geliefert wird, wird der Staat, der der primäre Träger von Archivdiensten ist, letztendlich kaum bereit sein, Geld in diese Institutionen zu investieren. Mit anderen Worten: „letztendlich ist es das Publikum, das bestimmt, ob die Dienstleistung einer Non-Profitorganisation sich rentiert oder nicht“.

Diese Feststellung hat dazu geführt, dass wir uns fragten, ob unser Produkt bzw. die von uns gelieferten Dienstleistungen effektiv sind und dazu beitragen, unsere Zielsetzungen zu erreichen. Um diese Frage beantworten zu können, muss festgestellt werden, welche Dienstleistungen der Besucher wünscht und erwartet. Wir müssen erneut definieren, welche Zielsetzungen unser Archiv eigentlich hat. Dies führt dann unvermeidlich dazu, dass die internen Prozesse innerhalb unserer Organisation unter die Lupe genommen werden müssen. Sind diese Prozesse für das Erreichen dieser Zielsetzungen geeignet? Bei jeder Aktivität muss die Frage gestellt werden, ob sie auch tatsächlich erforderlich ist. Dasselbe gilt für die Einteilung der Organisation in Abteilungen und für die Verteilung der Befugnisse. Die Einführung des Frontoffice-Konzepts erfordert eine grundlegende Änderung der Organisation und der Einstellung der Mitarbeiter innerhalb der Organisation.

Konsequenterweise muss man dabei aus der Sicht des Kunden, des Besuchers, denken. Insoweit kurz zusammengefasst die Theorie des Frontoffice-Konzepts.

Natürlich gibt es hieran das ein oder andere auszusetzen. Zunächst einmal sind Archive keine Unternehmen und sie haben eine gesetzlich festgelegte Funktion, die nicht ausschließlich anhand der unmittelbaren Nutzung beurteilt werden kann. Darüber hinaus haben Archive die Aufgabe, ihre Bestände in einem guten, geordneten und zugänglichen Zustand zu bewahren. Wenn sie sich vollständig nach dem „Kunden“, also nach der öffentlichen Meinung richten würden, würden sie dann nicht völlig abhängig von der jeweils herrschenden öffentlichen und damit politischen Meinung? Und würden sie dann nicht ihre Existenzberechtigung verlieren, wenn ein politisches Klima herrscht, in dem den Archiven wenig Bedeutung zugemessen wird? Ich denke zwar nicht, dass es soweit kommen würde, aber wenn die Archive es zulassen würden, dass sie von ihren Kunden und von der Politik links liegen gelassen werden, dann würden wir mageren Jahren entgegensehen.

Aus der Theorie des Frontoffice-Konzepts darf auch nicht die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die fragende Seite, der Kunde, völlig autonom wäre. Wie auch in der Industrie - vom Waschpulver bis hin zur Elektronik - ist auch bei uns die Nachfrage teilweise abhängig vom Angebot. Wer keine Ahnung hat, was ein Archiv eigentlich beinhaltet, wird auch keine diesbezüglichen Wünsche und Erwartungen haben. Wenn die Archive anlässlich der (angenommenen) Nachfrage ihr Angebot ändern, dann wird zudem aller Wahrscheinlichkeit nach wieder eine neue Nachfrage entstehen. Unserer Meinung nach ist es daher von ausschlaggebender Bedeutung, dass die Archive sich erst selbst ein noch deutlicheres Bild davon machen, was sie für die heutige Gesellschaft, den Besucher, den Kunden bedeuten können.

Hierbei kann die Anwendung des Frontoffice-Konzepts eine wichtige Rolle spielen. Dadurch, dass dieses Konzept den Dienstleistungsprozess auch durch Internet innerhalb der Organisation in den Mittelpunkt stellt, wird betont, dass eine gute Dienstleistung mehr ist als eine Hochglanzbrochure, ein großer Empfangsschalter und ein freundliches Lächeln. Obwohl ich dem schnell hinzufügen möchte, dass diese Dinge natürlich auch dazugehören.

Der Dienstleistungsprozess besteht aus zwei Hauptbereichen: der Dienstleistung selbst und der Verwaltung der Dienstleistung. Die Verwaltung der Dienstleistung kann man betrachten als die Art und Weise, auf die eine Dienstleistung abgehandelt wird, und dies wird oft auch in Verfahrensvorschriften festgehalten: Wieviel Formulare müssen ausgefüllt werden, um eine Kopie machen zu lassen, wie lang muss jemand warten und wie oft werden unsere Kunden weiterverwiesen, bevor ihre Fragen beantwortet sind usw. Je effizienter die Verwaltung der Dienstleistung verläuft, desto mehr Zeit wird für die eigentliche Dienstleistung frei. So kann ein Mitarbeiter im Lesesaal der Beantwortung inhaltlicher Fragen mehr Zeit widmen, wenn dem Besucher die Gelegenheit geboten wird, den Suchprozess auch selbst durchzuführen. Dies hängt jedoch wieder von der Frage ab, inwiefern Archive zugänglich sind und auch tiefer zugänglich gemacht werden. Aus diesen Beispielen wird ersichtlich, wie sehr die Verbesserung der Öffentlichkeitsfunktion die gesamte Organisation betrifft und Auswirkungen auf die gesamte Organisation hat.

Innerhalb des Projektteams Verbesserung des Entrees ist dies in einem Dienstleistungskonzept auf drei Niveaus ausgearbeitet worden, und dieses Konzept wurde auch innerhalb des Zeeuws Archief angewendet.

Die primäre Besucherbetreuung erfolgt so nah wie möglich am Besuchereingang. Die heutige Empfangsfunktion ist zu diesem Zweck zu einem Teil des „Archivinformationszentrums“ umgeformt worden. Hier steht ein solches Wissensniveau zur Verfügung, dass der Besucher bereits hier adäquate inhaltliche Informationen allgemeiner Art einholen kann. Darüber hinaus gibt es hier die Informationssäule, an der man diese Informationen auch auf dem Wege der „Selbstbedienung“ zu Rate ziehen kann. So kann bestimmt werden, ob eine Weiterverweisung zum Lesesaal wünschenswert und erforderlich ist. Unnötige Anmeldungen von Besuchern werden hiermit vermieden. Des weiteren kann der Besucher hier Termine für Sprechstunden mit den Mitarbeitern für die tertiäre Besucherbetreuung machen, sich für Kurse anmelden und Kataloge, Führer und andere Produkte aus dem Archivgeschäft bezahlen. Es möge deutlich sein, dass eine gute primäre Besucherbetreuung auch über eine entsprechende Website im Internet schon außerhalb des Gebäudes erfolgen kann.

Die sekundäre Besucherbetreuung findet im Lesesaal statt. Hier erhalten die Besucher die Gelegenheit, spezifische Fragen zu stellen und ihre Studien durchzuführen. Das Wissensniveau innerhalb des hier vorhandenen Informationszentrums sollte so hoch sein, dass ca. 95% aller gestellten (Such-)Fragen hier beantwortet und begleitet werden können. Die übrigen 5% werden an die tertiäre Betreuung weiterverwiesen. Um dafür zu sorgen, dass dieses Wissensniveau auch tatsächlich vorhanden ist, wird in Zeeland intensiv an „interner Ausbildung“ gearbeitet. Ein Mitarbeiter erzählt seinen Kollegen etwas über ein bestimmtes Thema. So wird das Wissen im wahrsten Sinne des Wortes geteilt. Darüber hinaus sind wir damit beschäftigt, das Wissen „aus den Köpfen“ der Kollegen in einem „Expertensystem“ strukturiert und schnell zugänglich festzuhalten.

Bei der tertiären Besucherbetreuung werden sehr spezifische Fragen von einem eigens hinzugezogenen Spezialisten beantwortet. Diese Informationen werden in einem neben dem Lesesaal befindlichen Sprechzimmer erteilt, so dass die anderen Besucher dadurch nicht gestört werden.

Die Beantwortung von mit der Post oder über Fax und E-Mail eingegangener Fragen erfolgt sowohl im sekundären als auch im tertiären Bereich.

Das Wichtigste an diesem Konzept ist, dass der Schwerpunkt der Informationserteilung auch weiterhin im Lesesaal verbleibt, dass jedoch so viel richtungsweisende Informationen wie möglich schon im primären Bereich der Besucherbetreuung erteilt werden, und dass das Hinzurufen eines Spezialisten aus dem tertiären Bereich nur dann erfolgt, wenn es wirklich erforderlich ist, da im Lesesaal bereits ein hohes Wissensniveau vorhanden ist.

Soweit die Theorie und eine globale Auseinandersetzung des Frontoffice-Konzepts.

Um zu einer nach vorne ausgerichteten und am Kunden orientierten Organisation zu gelangen, hat man sich in Zeeland während der Integration der drei Archive für dieses Konzept entschieden, bei dem organisatorisch kein

Unterschied mehr zwischen der Dienstleistung und der Zugänglichkeit gemacht wird.

Man hat sich daher für ein Organisationsmodell entschieden, das aus drei Abteilungen besteht: Archive und Sammlungen, Kommunikation und Edukation und Betriebsführung. Die Abteilung Archive und Sammlungen vereinigt die beiden Seiten der Dienstleistung auf der Grundlage des Frontoffice-Konzepts. Einerseits ist diese Abteilung die direkte Anlaufstelle für den Besucher, andererseits bereitet dieselbe Abteilung diese Dienstleistung an den Besucher so gut wie möglich vor und greift sie durch Quellenanwerbung und Bearbeitung der Archivalien Entwicklungen und Wünschen zukünftiger Besucher vor. Die Abteilung Kommunikation und Edukation sorgt für die Publizität des Namens Zeeuws Archief und das gewünschte Image bei unseren Zielgruppen. Diese Abteilung ist in erster Linie extern orientiert und wird anhand von Kommunikations- und Bildungsfunktionen die kulturelle Beteiligung von möglichst vielen Zielgruppen intensivieren. Für Dienstleistung beim Internet liegt auch das Primat bei dieser Abteilung.

Die Abteilung Betriebsführung sorgt für die Infrastruktur, innerhalb derer die Mitarbeiter die Aufgaben und Zielsetzungen des Zeeuws Archief verwirklichen können. Hierbei erfordert das Frontoffice-Konzept aus praktischen Gründen ein hohes Maß an Austauschbarkeit der Mitarbeiter. Einerseits wird dies dadurch verursacht, dass eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern einsetzbar ist. Andererseits bringt die Organisation der Abteilung Archive und Sammlungen dies mit sich. Bei dieser Abteilung sind – wie schon gesagt – die im Archivwesen traditionell getrennten Aspekte der Dienstleistung und der Zugänglichkeit integriert worden, und somit werden die Mitarbeiter des Informationszentrums abwechselnd sowohl mit Dienstleistungsfunktionen als auch mit inhaltlichen Aufgaben betraut. Dadurch, dass sie in beiden Aufgabenbereichen tätig sind, können die einzelnen Mitarbeiter den Besuchern ein optimales Produkt liefern. Bei allen archivinhalteilich ausgebildeten Mitarbeitern wird das erforderliche Grundwissen und die Bereitschaft vorausgesetzt, um strukturell im Bereich des Publikumsverkehrs beim Zeeuws Archief mitarbeiten zu können.

Für die Einführung dieses Konzepts in die Praxis ist beim Zeeuws Archief vor zwei Jahren (damals befand es sich noch in der Gründungsphase) ein Beratungsgremium „Lesesaal und Frontoffice“ eingerichtet worden, um mit Unterstützung der damaligen Abteilung Marketing und Kommunikation bei der Zentralkommission der Staatsarchivbehörde einen Einführungsplan zu unterbreiten. Im Rahmen der Umsetzung des Frontoffice-Konzepts in die zukünftige Praxis beschäftigte sich dieses Gremium mit der Einrichtung des Lesesaals und der Organisation der Dienstleistung. Ausgangspunkt für die Ausarbeitungs- und Einführungsphase war ein aus zehn Stufen bestehender Einführungsplan. Zunächst wurde festgestellt, welche Dienstleistungen und Produkte die drei Fusionspartner den Zielgruppen zu bieten hatten. Es waren sehr viele, und daher musste eine Auswahl getroffen werden. Es ist schlichtweg unmöglich, auf jede Nachfrage hin eine optimale Dienstleistung anzubieten. Danach sind die Arbeitsprozesse umschrieben worden: Was muss getan werden, um die versprochene Dienstleistung zu liefern und welcher Mitarbeiter ist dafür verantwortlich? Dabei ist es von entscheidender Bedeutung, wo und wie die Übergabe von laufenden Arbeiten erfolgt. Das ist nämlich der Moment, in

dem sich Fehler einschleichen können, und dann kann es passieren, dass beispielsweise ein Brief länger als zehn Arbeitstage lang unbeantwortet liegen bleibt.

Wie bereits erwähnt, war der Ausgangspunkt, dass möglichst viele Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich mitarbeiten können müssen. Um jeden einzelnen für eine öffentlichkeitsorientierte Vorgehensweise begeistern zu können, organisierte das Beratungsgremium regelmäßig thematische Zusammenkünfte für das gesamte Personal. Dort wurden Themen besprochen wie „Für welche Zielgruppe arbeiten wir?“ und „Wie verlaufen die Arbeitsprozesse der Dienstleistung?“. Darüber hinaus versuchten wir, von anderen zu lernen. Das Beratungsgremium besuchte nicht nur andere Archive und Bibliotheken, sondern auch eine Organisation wie den ANWB (ein mit dem deutschen ADAC vergleichbarer Touristen- und Verkehrsverband). Diese Organisation hat in den vergangenen Jahren selbst eine Wende von einem schwerfälligen, passiven Verein zu einer kundenorientierten Organisation mitgemacht.

In der Zwischenzeit stand auch das Konzept „Normierung der Dienstleistung von Staatsarchiven“ von der Staatsarchivbehörde zur Verfügung, ein willkommenes Hilfsmittel bei der Organisation der neuen Dienstleistung. Die darin formulierten Normen geben deutlich an, welches Dienstleistungsniveau die Besucher erwarten dürfen. So werden hierin Wartezeiten und Abhandlungsfristen deutlich umschrieben.

Um zu erreichen, dass alle Mitarbeiter des Zeeuws Archief „dieselbe Sprache sprechen“, und dass wir dadurch alle als ein großes Team zusammenarbeiten können, haben wir uns vom ANWB ausbilden lassen. Lernziel war nicht nur eine kundenorientierte Einstellung, sondern auch das gegenseitige Erteilen von Feedback. Letzteres ist wichtig, weil Empfangs-, Lesesaal- und Magazinmitarbeiter in wechselnden Teamdiensten arbeiten, wobei eine gute Kooperation unentbehrlich ist. Jedes Team besteht sowohl aus Archivbeamten als auch aus Archivassistenten. Um eine qualitativ optimale Dienstleistung gewährleisten zu können, haben wir uns dafür entschieden, in diesem Bereich kein zusätzliches Personal mehr heranzuziehen.

Anfang des Jahres 2000 begannen wir mit frischem Mut in dem neuen Gebäude. Wie würden die Besucher auf all die Veränderungen reagieren? Sie mussten sich nicht nur an eine neue Organisation und ein neues Gebäude gewöhnen, sondern auch an eine geänderte Art und Weise der Dienstleistung. Jeder Besucher erhielt bei seinem ersten Besuch eine umfassende Informationsmappe. Weil die Besucher jetzt mit wesentlich mehr verschiedenen Mitarbeitern zu tun haben, wurde dafür gesorgt, dass das Personal anhand eines Namensschilds erkennbar und ansprechbar ist. Trotz der üblichen Kinderkrankheiten eines neuen Gebäudes ist die Einführung der normierten Dienstleistung recht gut verlaufen und wir konnten den Besuchern bisher in nahezu allen Fällen das bieten, was wir versprochen haben.

Das Zeeuws Archief arbeitet jetzt mit DIVA, einer neuen niederländischen Vereinigung für Dokumentative Information und Archive, an der Entwicklung einer Dienstleistungscharta. Unsere Erfahrung mit dem Frontoffice-Konzept und der Einführung der Konzeptqualitätsnormen der Staatsarchivbehörde teilen wir mit den anderen Teilnehmern an diesem Projekt. Und von einander können wir wiederum lernen, wie wir diese Normen wahren können. Insbesondere im ersten halben Jahr stellte sich dies bei uns durch die Fortwirkungen des Umzugs als ein sehr intensiver Prozess heraus. Auf unserer Wunschliste steht jetzt noch die Ausarbeitung und Entwicklung eines sogenannten automatisierten Servicesystems, in das wir oft gestellte Standardfragen mit den dazugehörigen Antworten aufnehmen wollen.

Obwohl ich bei meinen Ausführungen mit der Mitteilung angefangen habe, dass „Frontoffice“ in erster Linie als ein abstrakter Begriff zu betrachten sei und nicht als „die Vorderseite eines Büros“, möchte ich Ihnen jetzt zum Abschluss doch noch einige Dias vom Eingangsbereich und den für die Besucher zugänglichen Räumen des neuen Zeeuws Archief zeigen, weil diese im Dialog mit dem Architekten entstanden sind, wobei ich unter anderem das Frontoffice-Konzept im Hinterkopf hatte. Im vergangenen Jahr haben diese Räume einen passenden Rahmen für unser „nach vorne hin orientiertes Büro“ geboten.

## Das Kreisarchiv Warendorf als Modell für die Zentralisierung des kommunalen Archivwesens – Bedingungen, Möglichkeiten, Grenzen

von Johann Zillen

Das kommunale Archivwesen im östlichen Münsterland bestand bis weit in das 20. Jahrhundert hinein nur in sehr rudimentärer Weise. So existierte in den damaligen Kreisen Beckum und Warendorf nicht ein einziges hauptamtliches, mit einer archivischen Fachkraft besetztes Kommunalarchiv.

Eine Ersatzfunktion zu den fehlenden Kommunalarchiven sowohl auf Kreis- wie auch städtischer Ebene besaß zum einen das Staatsarchiv in Münster. Nach dorthin gaben die Städte Ahlen und Beckum (bis 1978) ihre Archivbestände zu Anfang des 20. Jahrhunderts als Depo-

situm. Gemäß der damaligen Auffassung, wonach der Landrat ein staatlicher Beamter sei, gingen auch die Archivakten der preußischen Landratsämter in Beckum (von 1802-1936) und Warendorf (von 1817-1900) als reguläre staatliche Zugänge während der dreißiger Jahre in das Staatsarchiv in Münster.

Zum anderen betrieb neben dem Staatsarchiv die 1927 durch den damaligen westfälischen Provinzialverband errichtete „Archivberatungsstelle der Provinz Westfalen“ eine intensive kommunale Archivpflege. Ausgehend von der Betreuung der westfälischen Adelsarchive, kam bei