

Referat af Dansk Historisk Fællesråds debatdag *Arkiverne og brugerne* på Rigsarkivet den 10. april 1994.

1. Velkomst

DHF's formand, landsarkivar *Grethe Iisøe*, der bød velkommen, fremhævede, at dagens tema var aktuelt netop nu, hvor Rigsarkivet og Arbejderbevægelsens Bibliotek og Arkiv havde indviet nye læsesale, og man stod over for at skulle indrette nye læsesale på Landsarkivet i Viborg og i Odense.

2. Arkivernes service

Arkivchef *Birgit Løgstrup*, Rigsarkivet, understregede arkivernes behov for at høre brugernes reaktioner på læsesals-service, fordi der kun gennem en dialog kan skabes optimale rammer for den forskning, der finder sted på læsesalene. Både før og efter ibrugtagningen af Rigsarkivets nye læsesal havde man foretaget undersøgelser af brugernes ønsker og behov, og disse undersøgelser fortsætter. Man er således indstillet på en dialog, men det blev understreget, at økonomien sætter snævre grænser for imødekommelsen af ønskerne.

Arkivvæsenet har pligt til at prioritere mellem de kortsigtede og de mere langsigtede behov. Når det gælder de første, som f.eks. skriftlige forespørgsler og henvendelser på læsesalen, er det nødvendigt at hævde det vejledningsprincip, der hedder hjælp til selvhjælp. Dvs. at hjælpen består i at fortælle publikum i hvilke arkivaliegrupper, de skal søge, hvilke hjælpemidler, der findes, og hvordan de bestiller materialet

frem. Her henviste *Birgit Løgstrup* til den serie af vejledninger, der er under udarbejdelse, og hvoraf der er udkommet én omhandlende folketællingerne. Der skal også være ressourcer til at varetage de mere langsigtede behov: tilgængeliggørelsen af arkivalierne gennem udarbejdelse af registraturer, vejledninger og andre hjælpemidler, der kan understøtte vejledningsprincippet om hjælp til selvhjælp. Her er det først og fremmest de nye, store massearkiver, der giver problemer. De kan ikke gøres tilgængelige ved en traditionel registrering pakke for pakke og læg for læg, jvf. arkivar *Niels Petersens* indlæg ved Arkivforeningens seminar i Løgumkloster 1966 med titlen *Forebyggelse af traditionel registrering af fremtidens arkivalier!* (trykt i *Registrering af arkivalier. Arkivforeningens seminar i Løgumkloster 27.-29. oktober 1966*, Arkivforeningen 1967). Vejen frem må i stedet være at fortælle om arkivernes opbygning.

Statens arkivers database, hvor nu alle arkivfunds på Rigsarkivet er registreret ned på rækkenniveau, er endnu ikke klar til at blive stillet til rådighed for publikum. I øjeblikket gøres der forsøg med at indscanne de såkaldte "guider": *Rigsarkivet og hjælpemidlerne til dets benyttelse* I, bd. 1-2, og II, bd. 1-4, ligesom der eksperimenteres med at indscanne eksempler på de registrerede arkivalier.

I fremtiden - og uden at skele til økonomien - så *Birgit Løgstrup* gerne en række initiativer sat i værk, såsom kur-

ser for nybegyndere, telefonrådgivning, en skoletjeneste, udarbejdelse af klassesæt til skolerne, professionalisering og markedsføring af rundvisninger, udstillinger, udarbejdelse af videoer, der kan bruges uden for arkiverne, gerne sammen med forskellige samarbejdspartnere, kurser i skriftlæsning, administrationshistorie m.v. for de studerende.

Birgit Løgstrup understregede til sidst, at formålet med publikumsbetjeningen er at give folk oplevelsen og glæden ved selv at skabe sin historie. Viden om, hvordan historien bliver til - historieforskningen - og erfaringen ved selv at arbejde hermed - giver bedre, mere aktive og kritiske borgere.

Arkivar *Steen Ousager*, Landsarkivet for Fyn, tog spørgsmålet op om behovet for en differentieret brugervejledning. *Engangsbrugerne*, som ofte er folk, der kommer for at få klaret et problem her og nu i forbindelse med f.eks. en hushandel eller lignende, skal måske have en særlig betjening, og måske skal der være mulighed for en betalingsordning for særlige servicefunktioner. Landsarkiverne har fokuseret meget på den største kundegruppe: slægtsforskerne, og har i høj grad ladet sig styre af netop denne gruppe i formidlingen af arkivalierne, uanset at netop slægtsforskerne kun bruger en meget lille procentdel af arkivernes samlinger. Vi må samtidig erkende, at en del af vore hjælpemidler, bl.a. den administrationshistoriske litteratur, er vanskelig tilgængelig. Man bør tænke på at give aktiv støtte til nybegyndere og samarbejde med andre, eventuelt gennem eksterne kurser. Måske skulle man overveje at indrette særlige læsesalspladser til nybegyndere med gode visuelle hjælpemidler, ligesom man kunne overveje særlige læsesalspladser til engangskunder. I læsesalsindretningen skal man således tænke på, at behovene er forskellige. Man kunne f.eks. forestille sig indrettet særlige slægtshistoriske og lokalhistoriske værksteder udstyret med de rele-

vante bibliotekshjælpemidler. Udnyttelsen af arkivalierne og biblioteket skal kombineres og samtænkes.

Også hvad angår den sidste brugergruppe, *de studerende og forskerne*, skal man tænke på at samle de relevante hjælpemidler i form af administrationshistorisk litteratur, lovleksika m.m., ligesom der bør indrettes særlige studierum for studerende. Der er desuden behov for et øget samarbejde med universiteterne.

Endelig bør åbningstiderne ændres, sådan at arkiverne er åbne på de tidspunkter, hvor folk kan komme, f.eks. om aftenen og lørdagen.

Arkivar *Jørgen Thomsen*, Odense Stadsarkiv, formand for SLA: Grundlaget for de lokalhistoriske arkivers virksomhed og SLA's politik er, at de lokale arkivalier indsamles og udnyttes mest intensivt i det lokalområde, hvor de er skabt. Når det gælder betjeningen af lokalarkivernes besøgende, arrangerer SLA kurser m.m. for arkivernes folk i varetagelsen af netop denne opgave (jvf. Charlotte Jensens kompendium om arkiverne og brugerne: *Arkivets takt og tone*). I det hele taget arbejder SLA på at styrke og højne kvaliteten på de enkelte lokalarkiver i form af fælles publikationer, undervisning, fælles registreringssystemer m.m. Et SLA-arkiv skal være et offentligt arkiv, og det betyder bl.a. et arkiv med passende åbningstider. I øvrigt er der ikke principiel forskel på de overvejelser, man gør sig om brugervejledningen i lokalarkiverne i forhold til statens arkiver, også på lokalarkiverne går man ind for hjælp-til-selvhjælpsprincippet.

Odense Stadsarkiv, der indsamler kommunale arkivalier før 1970, fungerer samtidig som lokalhistorisk arkiv. Arkivet har i øjeblikket ikke nogen egentlig læsesal, men det er hensigten at åbne en sådan i form af et lokalhistorisk studiecenter i den gamle biblioteksbygning i 1995. Som forberedelse hertil arbejdes med lokalarkivernes edb-regi-

streringssystem, ARKIBAS, der vil blive søgemidlet også for brugerne. De skal her kunne søge såvel billeder som arkivalier, både efter proveniens og efter emne. Endelig understregede Jørgen Thomsen, at man på den nye læsesal ønskede at få registraturer over og kopier af materiale i de statslige arkiver. Det er vigtigt have lokalt placerede kopisamlinger af det centrale arkivmateriale. Det giver mulighed for i udnyttelsen af arkivalierne at kombinere brugen af lokal ekspertise og centralt/statsligt materiale.

Arkivleder *Henning Grelle*, Arbejderbevægelsens Bibliotek og Arkiv, understregede, at de vigtigste principper i brugerbetjeningen på ABA er den personlige betjening og den personlige service. Tekniske hjælpemidler kan ikke erstatte dette, kun gøre den personlige service bedre. I praksis finder der en vekselvirkning mellem personlig betjening og hjælp til selvhjælp. Henning Grelle understregede også, at det ikke er nok at have en arkivassistent og en arkivbetjent til at varetage læsesalvagterne, der skal også være en vagthavende bibliotekar og arkivar.

På ABA betjenes 50 % af lånerne via telefonen. Telefonservicen er derfor meget vigtig. Naturligvis er der også på ABA problemer omkring ressourcfordelingen mellem serviceniveau og indsamling/registrering. På ABA er der fem forskere, der alle indgår i det daglige arbejde. De har til opgave både at formidle og at forske. Det sidste er vigtigt for udadtil at vise, hvad institutionens samlinger rummer, og for at demonstrere, at man er en ligeværdig partner til universiteterne og forskningsinstitutionerne.

Nøgleordene er altså personlig betjening og fleksibilitet m.h.t. regler, og først og fremmest åbenhed. Vi må regne med, at brugerne fremover vil stille store krav til institutionerne, fordi vort informationssamfund opdrager folk til at stille store forventninger til informa-

tionsniveauet. Til gengæld må brugerne betale for ekstraordinære serviceforanstaltninger.

Arkivar *Peter Korsgaard*, Matrikelarkivet, understregede, at vilkårene og opgaverne for matrikelarkivet er noget anderledes end for de øvrige repræsenterede arkivinstitutioner. Matrikelarkivets samlinger består af hen ved 10 hyldekilometer i form af 2 millioner sager med protokoller og 100.000 kort. Der er desuden det særegne ved samlingerne, at de gamle sager og kort stadig er aktuelle i en nutidig sagsbehandling. Matrikelarkivets hovedopgave og hovedarbejde består i betjeningen af Kort- og Matrikelstyrelsens sagsbehandlere. Arkivet har ca. 5.000 udlån om måneden til sagsbehandlerne. I forhold til dette arbejde er den eksterne læsesalsservice en luksusfunktion. Læsesalen er åben hver dag, undtagen lørdag, i seks timer, og på årsbasis ligger besøgstallet på ca. 800.

De eksterne brugere af Matrikelarkivet kan opdeles i to hovedgrupper: de, der ønsker at bruge aktuelle sager i forbindelse med verserende sager om skel og mål, og de brugere, der ønsker at bruge materiale med et kulturhistorisk sigte. Den første gruppe af brugere er typisk engangsbrugere, der netop søger oplysninger i forbindelse med en helt konkret sag her og nu. De kulturhistoriske brugere kan f.eks. være arkæologer, lokalhistorikere, historikere og slægtsforskere (navnestof, gårdhistorie o.l.). I forhold til de eksterne brugere er der ikke megen hjælp til selvhjælp. De eksisterende hjælpemidler er først og fremmest udarbejdet til internt brug. Materialet er desuden meget forudsætningskrævende. Der ekspederes ofte i verserende sager, hvilket kræver en betydelig overvågning. Den service, vi yder, er i høj grad en personlig service. Når vi beder om, at folk henvender sig på forhånd inden et besøg, er det netop en konsekvens af den meget personlige betjening. Skal servicen over for bruger-

ne forbedres, skal der tænkes i formidlingsmaterialer, kurser, databaser og andre hjælpemidler. Man kunne vælge at satse på bestemte målgrupper i forbindelse med formidlingen i form af særlige vejledninger o.l. henvendt særskilt til slægtsforskere, arkæologer m.v. Det vil kræve et samarbejde med andre institutioner, der kan videreformidle disse vejledninger.

Det koster ikke noget at komme på Matrikelarkivets læsesal, men når vi taler om ekstraordinære servicfunktioner som f.eks. kopier, måloplysninger o.l., så koster det ekstra.

3. Brugernes behov

Birgit Flemming Larsen, formand for SSF, understregede, at slægtsforskerne ikke er engangsbenyttere, og at det derfor er vigtigt at gøre noget for denne gruppe. Hun påpegede vigtigheden af gode publikumsvejledninger og af at markedsføre/formidle arkivernes samlinger. Som mulige tiltag nævnte hun foredrag i dagtimerne, kurser i arkivbenyttelse, videofilm til udlån om de forskellige arkiver, deres historie, oplysninger om indgange til arkivets samlinger m.v., åbent hus-arrangementer på arkiverne med rundvisning, svar på konkrete spørgsmål, små slægtsforskningsskurer etc.

Slægtsforskernes forventninger til arkiverne er bl.a., at der skal være plads på læsesalene, at der skal være mulighed for at bestille plads, hvis man kommer tilrejsende langvejs fra, at der bliver mulighed for udvidede åbningstider på hverdage, eventuelt således at der til gengæld kommer en dag om ugen, hvor der er lukket. Man ønsker sig også en personlig betjening - en god arkivar er bedre end en computer. Den personlige betjening bør være i højsædet. Det ville også være ønskeligt, om der blev mulighed for on-line søgning/opslag i arkivernes database uden for arkiverne, even-

tuelt via folkebibliotekerne. Det vil spare tid på læsesalene, hvis publikum i forvejen kunne forberede sig på arkivbesøget.

Lektor *Georg Simon* indledte sit oplæg med at efterlyse mere litteratur, flere trykte hjælpemidler, på læsesalens hylder. Han savnede desuden de mange udgaver af kirkebøger og folketællinger, som brugere/forskere har udarbejdet. Han plæderede for, at de private slægtsforskere samlinger (manuskripter, kartoteker m.v.) indsamledes systematisk. Endelig nævnte Georg Simon, at der sikkert var en række slægts- og lokalhistoriske forskere, der gerne ville yde et bidrag med udarbejdelsen af hjælpemidler gennem indtastning af alfabetiske registre til folketællinger o.l., hvis der blev stillet pc'er til deres rådighed.

Licentiat *Anette Warring* fortalte om sine brugererfaringer som ny arkivbruger, der arbejdede med ikke almindelig tilgængelige, samtidshistoriske arkivalier. Det største problem havde været den uhørt lange ekspeditionstid på ansøgningerne om adgang til ikke almindelig tilgængeligt materiale. Et problem, der blev gjort endnu større af den adgangspraksis, der adskiller adgangstilladelse til journaler og registre fra adgang til enkeltakter eller journalsager.

Anette Warring foreslog: 1) en hurtigere sagsbehandling, 2) at ansøgeren får aktindsigt ved løbende at blive orienteret om sagens gang, 3) at man opgiver den todelte adgangspraksis, sådan at brugeren samtidig får adgang til såvel journaler som journalsager. Det er vigtigt, at brugeren allerede i søge- og ansøgningsprocessen har mulighed for at vurdere, hvilket kildemateriale der systematisk skal afsøges. Anette Warring talte desuden for et bedre samarbejde mellem arkiverne. Det burde være naturligt, at det på det enkelte arkiv var muligt at få adgang til de øvrige arkivers registraturer. Det skabte også problemer, at registre og journaler ikke

kan udlånes, fordi de skal være tilgængelige i det hjemmehørende arkiv. Det burde være muligt at kopiere og oversende de relevante dele af disse journaler og protokoller, hvis omfanget ikke er urimeligt. Endelig ønskede hun, at der blev skabt mulighed for at kopiere ikke almindelig tilgængeligt kildemateriale.

Fremtagning af sager fra Rigsarkivets fjernmagasin i Glostrup udgjorde også et problem. Når der skal gennemgås store mængder sager, burde der være mulighed for enten at afgive større bestillinger eller at kunne arbejde med sagerne i Glostrup, hvad hun da også havde fået mulighed for.

Til sidst foreslog Anette Warring, at man som bruger i forbindelse med større forskningsprojekter får tildelt en arkivar som kontaktperson, som man kan få en indledende orienterende samtale med, som følger ens sag, og som man løbende kan konsultere. Der burde desuden udarbejdes en betydelig mere detaljeret introduktionspjece om det pågældende arkivs regler, bl.a. vedrørende arkivbenyttelse og ansøgnings- og bestillingspraksis, arkivets arbejds-gange og forskellige tilbud om vejledning m.m.

Efter Anette Warrings indlæg gjorde landsarkivar *Grethe Ilsø* opmærksom på, at en række af de forhold, Anette Warring havde taget op, nu var ændrede. Behandlingstiden på adgangsansøgninger var blevet kraftigt reduceret. I dag er der mulighed for umiddelbart at få adgang til søgemidler (registre og journaler) til ikke almindelig tilgængeligt materiale ved at underskrive en erklæring. På tilsvarende vis er det muligt at få adgang til kopiering af materialet.

Universitetsadjunkt *Gunner Lind* understregede, at edb var relevant i arkiv-sammenhæng på fire punkter: 1) som edb-arkivalier, 2) i forbindelse med udarbejdelse af edb-registraturer, 3) edb som et kopispredningsmedium og 4) edb som et kommunikationsmedium.

Det er nødvendigt og presserende at få løst problemerne omkring edb-arkivalierne: det gælder adgangen til disse arkivalier, konverteringsproblemerne omkring dem, problemerne omkring deres holdbarhed. Skal arkivvæsenet kunne løse disse problemer, vil det være nødvendigt at opbygge en tilstrækkelig og meget omfattende edb-kompetence inden for arkivvæsenet.

En sådan kompetence vil som en sidegevinst også give den fornødne kompetence til at udarbejde krævende og komplekse edb-registraturer. Fremover vil man forvente af arkivvæsenet, at der er mulighed for at søge indgangene til samlingerne ad denne vej. Det vil også give kompetence til at bruge edb-mediet som et kopieringsmedium. Det vil også give mulighed for at gøre registraturerne og arkivalierne tilgængelige elektronisk. Et eksempel er det arbejde, der pågår i Spanien, hvor man bruger edb-registrering kombineret med en indscanning af arkivalierne.

Det er vigtigt at understrege, at det med den udviklingshastighed, der er på edb-området, er nødvendigt med en meget høj kompetence på området, en kompetence, der gør det muligt at sortere væsentligt fra uvæsentligt i udviklingen.

Diskussion

Under den efterfølgende diskussion blev der bragt flere ideer frem. Der blev peget på ønsket om et samarbejde mellem arkiverne og gymnasierne, eventuelt via amtscentralerne, der kunne resultere i et illustrativt, oplysende materiale, eventuelt i form af videoer, der kunne bruges i undervisningen. Der blev peget på muligheden af at arrangere kurser gennem et samarbejde med Folkeuniversitetet, ligesom det blev foreslået, at arkiverne etablerede en brugerbetalt telefonservice. *Grethe Jacobsen*, Det kongelige Bibliotek, foreslog at

indføre en form for lånerkort for arkivernes brugere. Hermed ville man få et netværk, hvorigennem man kunne formidle informationsmateriale og nyhedsbreve til brugerne. I forbindelse med Georg Simons efterlysning af en systematisk indsamling af slægtshistorikernes arbejder og hans forslag om indtastningsprojekter via edb gjorde *Jette Mackintosh* opmærksom på, at noget sådant allerede foregår via Dansk Data Arkiv, dels i forbindelse med arkivets almindelige indsamling, dels via et kildeindtastningsprojekt. *Steen Ousager* understregede behovet for en bedre undervisning i arkivbenyttelse og håndbogskundskab på universiteterne. *Jørgen Thomsen* fremførte, at der allerede foregik et samarbejde omkring kopispredning og fælles databaseudviklingsmuligheder. Der blev generelt efterlyst hjælpemidler på flere forskellige niveauer, ligesom problemerne omkring pladsmangel, ekspeditionstider og åbningstider blev berørt. Endelig blev der fra flere sider understreget behovet for samarbejde og kommunikation institutionerne imellem.

Til sidst oplyste rigsarkivar *Johan Peter Noack*, at der for tiden pågår forhandlinger med Kulturministeriet om en resultatkontrakt, der forhåbentlig resulterede i flere ressourcer til Statens arkiver. Han understregede imidlertid, at pengene ikke ville blive brugt til at give en bedre publikumsservice. Statens arkivers største problem i disse år er ressourcer til at pleje kontakten til myndighederne og dermed den løbende arkivdannelse - de arkivalier, der i fremtiden skal stilles til rådighed for publikum. Desuden er det et stort og påtrængende problem nu og i fremtiden at håndtere edb-arkivalierne, og man ønsker derfor at tilføre dette område flere ressourcer. Derudover hilste Noack dagens arrangement velkomment. Det havde været uhyre nyttigt og lærerigt at høre de forskellige bemærkninger og forslag til en bedre publikumsservice. Der havde i dagens løb været mange ideer fremme, der ikke krævede nye ressourcer i nævneværdigt omfang, og disse ideer og tanker ville man naturligvis tage op.