

# Brukertjenester i nordiske arkiver anno 2009

Nordiske Arkivdager i Trondheim 2.-5. september 2009

Tine Berg Floater, Riksarkivet

## Innledning

Det som er aller mest spennende med publikumsarbeid er at ingenting kan forutses. Du vet aldri hva den neste gjesten som kommer til skranken vil spørre om, eller hvilket arkiv du må dukke ned i for å svare på det neste brevet.

Som oppdaterte arkivarer i moderne statsinstitusjoner må vi forholde oss til et utvidet brukertjenestebegrep. Vi skal yte profesjonell bistand ifølge den serviceerklæringen som gjelder, og vi må være til stede på stadig flere arenaer – for det er der publikum er. Våre tjenester er ikke lenger forbeholdt mørke lesesaler.

Til tross for store endringer innen vårt felt; målet er fortsatt å bevisstgjøre publikum om arkivinstitusjoners funksjon og arkivenes innhold til nytte for allmennheten.

I og med vårt monopol på ytelse av enkelte tjenester, må vi ha et demokratisk grunnprinsipp om god tilgjengelighet, særlig innenfor felt knyttet til rettighetsdokumentasjon. Å dokumentere allmennhetens rettigheter er vår viktigste jobb. Å legge til rette for forskning er også en sentral rolle som krever mye av oss. Vi har lenge hatt et digitalt fokus på brukere som benytter våre tjenester til å utføre en hobby, og de har alltid lagt beslag på store deler av våre ressurser.

Vi ser en merkbar endring og profesjonalisering blant publikum. Det tydeliggjøres gjennom vår betegnelse av dem: gjestene er i flere og flere sammenhenger blitt brukere. Tatt i betraktning vår funksjon er det en riktig betegnelse, selv om jeg personlig gjerne vil beholde begrepet gjest, særlig om våre besøkende på lesesalen. Det gir oss et bedre utgangspunkt til å yte service.

## Lesesalstjenester

### Åpningstider

Det enkleste grepet som måler vår tilgjengelighet for publikum er åpningstidene på lesesalen. Gjennomsnittlig i de seks nasjonale arkivene i Norden har vi åpent 46,5 timer i uka i vinterperioden. Det er en god arbeidsuke for noen hver. Vi har kveldsåpent og lørdagsåpent, og tjenesten er gratis. Til tross for generøse åpningstider tror jeg besøket konsentrerer seg om det vi kaller vanlig arbeidstid.

Undersøkelser i flere perioder ved Riksarkivet i Norge viser i hvert fall at besøket etter middagstid er lite.

### Fysiske forhold

Som statlige arkiver tar institusjonene tilgjengelighet alvorlig slik at det blir lagt fysisk til rette for hele befolkningen. Naturlig nok er det mer å hente her. Bedre tilrettelagte arkivlokaler og mulighet for arkivarbeid for personer med særlige behov, er oppgaver vi stadig må fokusere. Når vi bygger nye arkivlokaler er det ikke bare arkivsakenes eller arkivarenes ve og vel som er viktig. Det må også legges til rette for de som skal benytte arkivene.

De fysiske rammene betyr også mye for gjestene våre. Komfortable stoler på lesesalen og mulighet for kjøp av kaffe kan bety mye for gjester som har ærender hos oss som ikke er like hyggelige. De senere årene er det stilt ytterligere krav om egenkopiering og egenfotografering. I stor grad følger vi alle i Statens Arkivers fotspor og lar brukerne i kontrollerte former ta de kopiene de selv ønsker.

Vi legger også til rette for ulike typer arkivarbeid avhengig av hvilke arkiver som benyttes, hvilken hensikt arkivarbeidet har og ikke minst hvem som utføre studien. Slik kan brukerne ha god nytte av forskerrom, avdelinger for grupper og mer eller mindre stille soner. I de senere årene har vi innsett at det ikke alltid er den tradisjonelle lesesalspulten i en stille og overvåket lesesal som yter arkivsakenes og gjestene våre rettferdighet.

Fordi det er et unikt materiale vi forholder oss til må vi likevel alltid ha arkivsakenes sikkerhet for øye. Hvordan slike utfordringer kan løses vil leder i publikumstjenesten i Byarkivet i Amsterdam fortelle oss i løpet av disse dagene i Trondheim.

### Brukerundersøkelser

Med jevne mellomrom foretas det brukerundersøkelser i arkivinstitutionene – og selv om tidene endrer seg, slår hovedkonklusjonene aldri ned som noen bombe: Blant allmennheten generelt framstår vi som seriøse og dyktige, men få vet hva vi egentlig driver med. Blant lesesalsbrukerne framstår vi som profesjonelle og med utpreget serviceholdning og de er i hovedsak ganske fornøyde. Men selvfølgelig, siden vi nå spør: arkivlokalene kan bli bedre, mer materiale bør bli digitalisert, lesesalen bør være åpen helgedager, jul og nyttår, gjerne til midnatt. Og aller helst bør lesesalsgjestene få benytte arkivsakenes nøyaktig slik de selv helst vil.

I Danmark har de en lang og god tradisjon for å foreta brukerundersøkelser. De har erfaring med at de viktigste spørsmålsstillingene gjelder hvem gjestene er,

hvorvidt de er tilfredse med de fysiske rammene i institusjonen, hvorvidt de er tilfredse med servicen, og til slutt er det viktig at gjestene har mulighet til å komme med egne kommentarer. Denne strukturen i spørsmålene stiller også de nye byråene som bedriver elektroniske undersøkelser seg bak. Den siste store undersøkelsen ved Statens Arkiver er fra 2006 og kan illustrere det bildet jeg nettopp skisserte: brukerne var generelt fornøyde med servicen. Besøkstallet er gått ned, men brukerne som kommer er bedre forberedt gjennom for eksempel undersøkelser på nettsidene først. Lesesalsbrukeren har høy gjennomsnittsalder og bare en femtedel av brukerne benytter arkivene i ervervs medfør. Er det virkelig slik, eller kan vi nå begynne å nyansere dette bildet?

### Besøkstall

Vi begynner med lesesalsbesøket. I løpet av de siste ti årene er det med høy røst snakket om at digitaliseringen tømmer lesesalene – og hos mange har det vært et mål. I regionale og lokale arkiver som oppbevarer materiale som i stor grad bærer hovedbyrden i bruksfrekvens, får det stor betydning når materialet digitaliseres eller gjøres tilgjengelig på nett i andre former. Våre mest trofaste lesesalsgjester som har studert kirkebøker og folketellinger i årevis er borte. Slechtsgranskerne som benytter arkiver på hobbybasis sitter nå hjemme i sin egen stue og søker på nettet. Hva gjør dette med lesesalsbesøket?

Det er statistikk over regionale og nasjonale statlige arkiver i alle nordiske land i perioden 1998-2008 som ligger til grunn for tallmaterialet jeg presenterer. I løpet av de siste fem årene ser vi at man i Finland, Sverige og Norge har en reduksjon i besøket på ca. 20 %. I Danmark er reduksjonen på 40 %. På Island er det ingen endring og på Færøyene er det en økning. Bildet endrer seg ikke mye over en tiårsperiode. I Sverige og på Island er det så å si ingen endring, mens det i Finland er en nedgang på 25 %. I Danmark og i Norge ser vi betydelige endringer; 45 % mindre besøk i Danmark i forhold til for ti år siden og 39 % mindre besøk i Norge. Arkivalieronline og Digitalarkivet er helt klart hovedårsaken til reduksjonen. Likevel er 60 % av brukerne som svarte på undersøkelsen i Danmark i 2006 slechtsgranskere i 60- og 70-årene. I Norge har vi nå i vår foretatt en større brukerundersøkelse som vil bli presentert i sesjonen om brukertjenester under disse Arkivdagene. Der utdypes denne problemstillingen.

Det synes for meg ikke klart at arkivbruk i befolkningen reduseres gjennom digitalisering. Det er heller ikke erfaringen fra TNA i Storbritannia. Der gjør de nesten hva som helst for å unngå at publikum dukker opp på lesesalen – og de har aldri digitalisert arkivmateriale i større omfang enn nå. Mer om dette vil dere høre når lederen for publikumstjenesten i TNA innleder sesjonen om brukertjenester senere i dag. Det virker klart at jo flere arkiver som

tilgjengeliggjøres, jo større blir presset på det materialet som ikke blir det. Og det er jo flott!

### Gjestene

Så hvem er det da som sitter på lesesalen og studerer arkivsaker? Gjennom endringer i saksbehandling og framfinning de siste ti årene ser vi i Riksarkivet i Norge følgende: Antallet forespørsler som kommer inn fra publikum er forholdsvis konstant, men forespørslenes karakter endrer seg. Det blir en større andel intrikate spørsmål som krever høyere kvalifikasjoner hos arkivarene og ikke minst mer tid å besvare. Særlig er dette tydelig i innsynssaker. Hver sak involverer store mengder arkivmateriale og krever mer juridisk innsikt hos arkivarene.

Og selv om antallet lesesalsgjester i de siste fem årene altså er redusert med 45 %, har vi aldri funnet fram flere arkivsaker til bruk på lesesalen enn nå. Mens vi i 2003 hentet fram 1,4 arkivsaker fra magasinet pr. lesesalsgjest, var vi i 2008 oppe i 3,5 arkivsaker. Vi skal huske at dette har skjedd i en periode der de mest brukte arkivseriene er lagt ut på Digitalarkivet der bruken har steget til himmels og nedlastingstallene er fantastiske.

Lesesalsgjestene som faktisk benytter originalmateriale hos oss er dermed enkle å karakterisere: De er hovedsakelig profesjonelle forskere som grundig gjennomgår store arkivmengder på jakt etter gull. De kan være studenter, universitetsansatte eller oppdragsforskere. Noen er pensjonister som endelig får tid til å fordype seg i enkelttema, gjerne i samarbeid med tidligere arbeidsgivere. Noen er også journalister, men hos oss er det bare avisa Dagens Næringsliv som har råd til at journalistene bruke tid til langvarige arkivundersøkelser. Gevinsten er desto større når det skjer. Vi som arbeider i publikumstjenesten og kjenner forskernes prosjekter, vet dermed nøyaktig hvilke bøker som vil ligge under juletreet om to år. Hvorvidt dette også er tilfellet i Finland, Sverige og Danmark, vil komme fram senere under Arkivdagene.

### **Saksbehandling**

Saksbehandling av brukerforespørsler er i endring akkurat som de andre tjenestene angående bruk og behov. Krav som stilles til arkivarkompetanse endres. Tidsaspektet blir et annet.

Enkle undersøkelser gjør folk selv på nett. Vi kan hjelpe brukerne ved å digitalisere on demand, levere digitale kopier, være mer oppdatert og aktive gjennom ulike netjtjenester. Dette kan gjøre at publikum ikke må forlate arkivet med uforrettet sak, men er forberedt på forhånd og vi er klare til å motta dem. Krevende undersøkelser overlates fortsatt til arkivarene.

Vårt katalogiseringsarbeid er sentralt og umåtelig viktig for at publikum skal kunne dra nytte av arkivene i depot. Gode kataloger er vårt fremste tilbud til brukerne.

På grunn av tidsaspektet ved arkivbruk må det settes strenge krav til god informasjon og muligheter for opplæring av brukerne slik at de selv kan studere arkivsaker på lesesalen. Men det er vår plikt å hjelpe et stykke på vei. Det gjør vi gjennom skriftlig og muntlig veiledning i mange ulike former. Aktivitetene i arkivet tenderer mot omvisninger, utstillinger og arrangementer for å styrke enkeltbrukerens kunnskap om hvordan han eller hun kan bruke arkivene.

At sentrale arkivinstitusjoner har måttet ty til betalingstjenester er tegn i tiden, men også en forsikring mot utnyttelse. I Arkivverket i Norge undersøker vi arkivsaker i inntil to timer før vi henviser publikum til selv å komme på lesesalen for å ta saken videre. Andre nordiske land praktiserer dette ulikt, og enkelte har lenge tatt seg betalt for undersøkelser som tar over en halv time å utføre. Gjennomsnittlig er 50 Euro satt som timepris på slike tjenester. Det stilles likevel betingelser for hvor mange timer man benytter i hver enkelt sak. Slike vurderinger er gjort både av politiske og praktiske årsaker, kanskje ikke like demokratisk alltid, men nødvendig.

Svartid for skriftlige forespørsler er i gjennomsnitt 10-15 arbeidsdager i alle våre nasjonale arkiver.

En utfordring for brukerne er at enkelte arkivsaker ikke er tilgjengelig for alle. Vår oppgave er å enten finne en måte for publikum å få tilgang til stoffet på, eller forklare hvorfor de ikke kan få se akkurat dette materialet. Innsyn i taushetsbelagt materiale er en vanskelig og arbeidskrevende oppgave mange arkivarer bruker mye tid på. Jeg ser at etter hvert som offentlighetsprinsipper og kunnskap om arkiver og byråkratiske prosesser blir bedre og bedre kjent, opptar slik saksbehandling mange av våre ressurser. Men dette er et svært viktig arbeid.

### **Digitale tjenester**

For snart 11 år siden deltok jeg på det aller første spesialistseminaret arrangert av Nordisk Arkivakademi. Det ble holdt i Riksarkivet i Oslo og handlet om brukertjenester. Et viktig tema var digital tilgjengeliggjøring av arkivmateriale. Daværende riksarkivar John Herstad uttalte da at besparelser i forhold til den service vi yter publikum, kun kan skje gjennom at brukerne får direkte tilgang til kildene gjennom databaser som legges ut på nettet. I forhold til hva vi er forventet å gjøre som arkivarer, tror jeg han hadde helt rett. Men de digitale tjenestene vi tilbyr i forlengelse av digitaliseringen av kilder, har også stor innflytelse på brukerne. Den service publikum mottar gjennom våre digitale

tjenester gjør arkivene utrolig mye mer tilgjengelige enn de var, bare for noen få år siden. Og her er det ingen ende på hvilke tilbud vi kan ta i bruk. Digitale kataloger er en selvfølge. Flere og flere arkiver tilbyr elektronisk bestillingssystem. Hvilke muligheter gir det ikke publikum dersom vi kunne yte enhver service gjennom egne chatterom eller tjenester som Twitter. Digitale tjenester er en enestående sjanse til å modernisere, forenkle og allminneliggjøre arkivbruk. Det er ressursene og kompetansen som begrenser oss. Det må vi gjøre noe med!

Det er her riksarkivar Ivar Fønnes' credo om "Arkivene ut til folket" kommer inn. En kollega undret i en festlig sammenheng på hvorfor vi nå absolutt skulle ha arkivene ut når vi endelig hadde fått dem inn. Jeg velger å mene at vi må se dette i et bredt perspektiv der informasjon om arkivene og hvor opplysningene er å finne, er like viktig som at arkivmaterialet faktisk er tilgjengelig digitalt. Når det kommer til stykket, vil vi kunne digitalisere bare en liten prosent av det bevaringsverdige arkivmaterialet, men det behøver ikke å bety at resten av assortementet skal være hemmelig. Det er nemlig til stor hjelp om brukerne enkelt kan få begrep om den opplysningen de er ute etter, faktisk er å få tak i. Alle saksbehandlere i arkiv vet at vi altfor ofte må besvare henvendelser med at vi dessverre ikke kan se at akkurat den opplysningen de er ute etter, er å finne. Dersom denne prosessen kan forenkles gjennom digitale medier, har vi gjort brukerne en stor tjeneste. Forståelige kataloger med gode søkemotorer, enkle bestillingssystemer og lettvinne muligheter for å komme i kontakt med arkivarene, er veien å gå.

Og brukerperspektivet må studeres enda mer nøye: Det er store utfordringer med digitaliseringsprosessen, den digitale presentasjonen og kredibiliteten til digitale arkivsaker. Dette er viktig for brukerne og det er viktig at vi klarer å formidle hvilke kilder som er å finne.

Det må være et krav at kildene utgis korrekt også på nett. Det er et besværlig, tidkrevende og dyrt arbeid, samme hvordan vi velger å gjøre det. Utfordringene står i kø for oss, men for brukerne er det to ting som er sentrale: at det er forståelig – og at det er riktig.

Som arkivinstusjon må vi forsvare korrekte kilder og korrekt informasjon. Arkivreferansen er sentral. Utfordringen for publikum er dernest en vanskelig arkivstruktur, betydelig tekstmengde, uforståelig språk og skrift. Og er det ikke søkbart innenfor et stadig kortere digitalt tålmodighetsnivå, kan vi bare glemme det. Brukerne er ikke interessert. Det er i dette landskapet vi møter en stor risiko overfor publikum: Vår seriøsitet kan stå i fare.

## **Informasjon og kommunikasjon**

Vi bør derfor skjele til tilgrensende oppgaver når vi tilbyr publikum våre digitale kilder og bygge ut informasjonstjenester av ulike slag. Her er det gjort et godt arbeid med nettsidene i Norden. Klar og tydelig informasjon er å finne, men kanskje er det litt kjedelig?

Likeledes må vi vurdere telefon- og nettjenester som grenser mot saksbehandling. Brukerne våre vil ha svar nå. Brevpost er foreldet og e-posten bør besvares øyeblikkelig. Men det er vi sjelden i stand til.

I tillegg til bedre informasjon og kommunikasjon bør ulike typer formidling rettet mot forskjellige brukergrupper kunne ivareta deler av publikums krav til kunnskap om etterrettelighet. Vi må lære publikum tidlig hva arkiv og kildekritikk er. Og de må tidlig få vite hvor informasjonen er å finne.

Den som har hørt nøye etter, forstår at min oppfatning etter en reise gjennom brukertilbudet i de nasjonale arkiver i Norden, er at tilbudet generelt er variert og godt. Det er i hovedsak enkelt å komme til arkivsakene og det er i all hovedsak gratis. Slik må det være. Allmennhetens positive holdning må derimot ikke bli en sovepute. Vi må bestrebe oss på å yte bedre tjenester, raskere og mer effektivt i forhold til den enkeltes behov uten at det går på bekostning av serviceholdningen hos arkivarene. Dette krever at brukerne blir satt i fokus og at det blir avsatt ressurser til å ta ordentlig vare på publikum.

## **Avslutning**

Det finnes et nordisk uttrykk som er forsvunnet i det siste. Jeg har ikke hørt det brukt på minst ett år. Jeg vil gjerne ta det fram nå, men det blir kanskje siste gang dere hører det. Dette blir derfor en slags avskjedsstund, nærmest en høytidsstund. Er dere klare?

”Sikkert som banken.”

Det er vel ingen tvil om at dette uttrykket er på vei ut, og det er på tide å lansere en erstatning. Jeg foreslår: ”Sikkert som arkivet”. Vi må nemlig fortsette å arbeide for at publikum kan stole på oss. Våre gjester må vite at det som oppbevares hos oss, det er originalen. Vi forvalter historien deres. Det er vi som er den solide, nasjonale hukommelsen som varer i tusen år. For å bevare denne anelsen i folks bevissthet, har vi ikke råd til å gjøre noen glipp i depotansvaret, vi har ikke råd til å feile i digitaliseringsprosessen, vi har ikke råd til å minske satsingen på arkivkompetanse. Det vil underminere vår rolle i forhold til brukerne – og det vil være fatalt, for det er publikum vi er til for.

Om noen skulle være i tvil: Lykken er å finne i arkivet! Det må vi vise publikum!

Takk for oppmerksomheten.