

## **Nieuw bezoekersreglement voor het rijksarchief**

Het begin van de zomer valt dit jaar samen met het in voege treden op 20 juni 2006 van een nieuw bezoekersreglement in alle studiezalen van de Belgische rijksarchieven. Met deze nieuwe huisregels wil het Rijksarchief de bezoekersregistratie uniformiseren, de klantvriendelijke en efficiënte toegang tot archieven verbeteren (minimale kwaliteitseisen), de rechten en plichten van de bezoekers vastleggen, procedures in verband met de dagelijkse leeszaalpraktijk uniformeren (aanvragen, verdelen en reservatie van stukken, e.d.) en maatregelen nemen inzake de bescherming en beveiliging van archiefdocumenten. Het bezoekersreglement garandeert vooral dat elke archiefbezoeker zeker kan zijn van een gelijke en gelijkwaardige behandeling in elk van onze 19 leeszalen. Een gelijke behandeling, maar vooral een gelijke dienstverlening.

Bij het opstellen van dit reglement hebben wij ons onder meer laten inspireren door de resultaten van de grote publieksenquête die in september-oktober 2005 werd gehouden, en waaraan 1318 bezoekers van rijksarchieven deelnamen. Misschien was u ook een van hen. Daarom wensen we hier al degenen te danken voor de tijd en moeite die ze hebben genomen om enkele maanden geleden het enquêteformulier in te vullen en er eventueel nog extra bedenkingen en opmerkingen aan toe te voegen.

Over het algemeen scoorden de Belgische rijksarchieven relatief hoog in het publieks-onderzoek. Uit de cijfers blijkt dat onze bezoekers veel waardering hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening en voor de beschikbaarheid en deskundigheid van het personeel. Maar we scoren niet op alle fronten even goed. Er was vooral kritiek - en we moeten toegeven: niet helemaal ten onrechte - op de website van het rijksarchief (aanbod van informatie, e.d.) en op het beperkte aanbod aan digitale informatie (beelden, toegangen, enz.). Ook de slechte kwaliteit van de apparatuur in de studiezalen en van de reproducties van microfilms werd als een zwak punt aangeduid.

Van de dienstverlening en de uitbouw van de digitale studiezaal (via intranet en internet aanbieden van informatie in digitale vorm) willen wij de komende jaren onze absolute prioriteit maken. Op onze vernieuwde website zal u vóór 1 september 2006 beschikbare toegangen en nadere toegangen tot de archieven die door de verschillende rijksarchieven worden beheerd, on-line kunnen consulteren. Op die manier zal u uw bezoek aan onze leeszalen nog beter kunnen voorbereiden. Het aanbod zal stelselmatig uitgebreid worden naarmate de retroconversie, d.w.z. het in gestructureerde vorm omzetten van toegangen, vordert.

Het nieuwe bezoekersreglement is een andere stap. Inzake dienstverlening moet de lat in alle rijksarchieven gelijk liggen, beter nog: overal even hoog liggen. U als archief-gebruiker moet overal, van Brugge tot Aarlen, kunnen rekenen op een regelmatige bedeling van de stukken, op een deskundig onthaal en hulp bij uw opzoekingen, en op reproducties van goede kwaliteit tegen een betaalbare prijs.

En hier komt de invoering, vanaf 20 juni e.k., van de documentenscanners in het verhaal. Dankzij deze nieuwe apparatuur wordt het maken van reproducties van registers en van kwetsbare documenten mogelijk, zonder dat de documenten schade ondervinden. Bovendien kunnen de reproducties worden afgeleverd op papier (onder analoge vorm) of in digitale vorm. Ook beperkte digitaliserings-projecten kunnen plaatselijk worden aangevat en het resultaat kan dadelijk worden geïntegreerd in het project 'digitale leeszaal'. Achterliggende idee is, alle lezers zonder onderscheid op gelijke manier en tegen dezelfde voorwaarden de mogelijkheid te bieden om reproducties te bekomen.

Intussen treden de rijksarchieven traag maar zeker binnen in de digitale wereld van vandaag: vanaf 1 oktober 2006 zullen de verschillende leeszalen stapsgewijs worden uitgerust met PC's, waarop de lezers de gedigitaliseerde bestanden zullen kunnen raadplegen. De reeds gescande parochieregisters van de Antwerpse en Waals-Brabantse gemeenten, de digitale beelden van akten van de burgerlijke stand (die tijdens de laatste jaren door de Genealogical Society of Utah werden

aangeleverd), de gestructureerde databanken die het resultaat zijn van projecten van vrijwilligers (cf. het project 'huwelijksakten' van het Rijksarchief Brugge) en van genealogische verenigingen zullen nog dit jaar in digitale vorm in alle rijksarchieven kunnen geraadpleegd worden. Ook hier zal het aanbod stelselmatig uitgebreid worden.

Met de systematische digitalisering van de registers van burgerlijke stand zal nog dit jaar van start worden gegaan. Het is voor iedereen duidelijk dat het hier een gigantisch project betreft, dat hoge eisen stelt inzake coördinatie en planning en een enorme inzet van mankracht en vooral van middelen vergt. We willen niettemin deze inspanning leveren, om tegemoet te komen aan de gegronde verzuchting van onze bezoekers om veel geraadpleegde bronnen in digitale vorm te kunnen consulteren. Dat werkt inderdaad makkelijker en sneller, en eindelijk kunnen dan de door veelvuldig gebruik versleten geraakte microfilms in de kast worden opgeborgen. Ook de mogelijkheid om in de toekomst deze gedigitaliseerde bestanden aan te bieden via een gecontroleerde toegang op het internet, zal worden onderzocht.

Maar, koken kost geld, en voor een omelet moet je eieren breken. Rekening houdend met het kostenplaatje, dat vast hangt aan deze grootscheepse digitaliserings-initiatieven, durven we rekenen op uw begrip en geduld. Het rijksarchief verbindt zich ertoe, de genealogische bronnen zo snel mogelijk in digitale vorm beschikbaar te stellen. Andere bestanden zullen worden gedigitaliseerd in functie van de vraag en volgens de materiële mogelijkheden. Om een overzicht te behouden over de digitale versies van archiefdocumenten die de rijksarchieven beheren, zal het in de leeszalen van het rijksarchief vanaf 20 juni 2006 niet langer toegelaten zijn opnamen te maken met een persoonlijk digitaal fototoestel. Het Rijksarchief heeft de inkomsten uit reproducties hard nodig om te investeren in materieel en om de hierboven genoemde digitaliserings-projecten te kunnen realiseren.

We beseffen dat deze maatregel niet populair is, maar durven u toch vragen om deze beslissing binnen zijn brede context te plaatsen. Het is absoluut niet zo dat het Rijksarchief, als openbare dienst, 'op de rug van de bezoekers geld wil verdienen of winst wil maken', wat in de wandelgangen soms wordt gefluisterd. We zijn enkel van oordeel dat onze bezoekers voor bepaalde producten en diensten bereid moeten zijn om een redelijke bijdrage te leveren, een bijdrage die lang niet de gemaakte operationele kosten dekt. Volgens onze berekening dekken de inkomsten uit reproductie nog niet de helft van de operationele kost. Nogmaals, tegenover het niet langer toelaten van het nemen van digitale beelden van archiefdocumenten wordt een pakket maatregelen in het vooruitzicht geplaatst die moeten bijdragen tot de substantiële verbetering van de dienstverlening in de studiezaal.

Bovendien zal de invoering van het bezoekersreglement volgend jaar, in juni 2007, een eerste maal worden geëvalueerd en indien nodig worden bijgesteld. Daarvoor zullen we niet alleen rekening houden met de ervaringen van de medewerkers van het rijksarchief, maar ook met uw suggesties en bedenkingen. Die zal u kwijt kunnen in de ideeënbusen die in diverse rijksarchieven ter beschikking zullen staan. In 2007 zal trouwens ook, voor de tweede maal, een publieksonderzoek plaatsvinden. Uit deze bevraging zullen we beslist opnieuw lessen kunnen trekken. Wij hebben er alvast alle vertrouwen in.

Namens alle collega's en medewerkers van het Rijksarchief

Karel Velle, algemeen rijksarchivaris