

## Miel Jacobs, publieksadviseur



"Dolenthousiast was die bezoeker. Hij vond na jaren van onderzoek de missing link in ons archief en kwam het me meteen vertellen." Publieksadviseur Miel Jacobs vertelt het geestdriftig. "In de studiezaal kun je direct zien hoe mensen bezig zijn met geschiedenis. Wat het met hen doet." Hij merkt aan de studiezaalbezoekers, dat zij het face-tot-facecontact met de medewerkers waarderen en dat zij het fijn vinden oude documenten te zien en te voelen. "Vooral bij die bezoekers die romantisch zijn aangelegd, merk je een zicht- en voelbaar enthousiasme wanneer zij onderzoek doen in originele stukken."

### **Aansprekende collectie**

Miel Jacobs werkte, voordat hij in 2012 bij het Gelders Archief kwam werken, als wetenschapper bij de Open Universiteit. Hij bezocht bij zijn vorige werkgever al veel archiefdiensten. "Ik kende de archieven dus al van de andere kant", glimlacht hij. Waarom wilde hij bij het Gelders Archief werken? Miel Jacobs vindt dat "het Gelders Archief een aansprekende collectie heeft en de geschiedenis in Arnhem erg zichtbaar is". Daarnaast spraken de veranderingen die bij het Gelders Archief plaatsvonden (en vinden) hem aan: "De nieuwbouw, de sociale media en de nadruk op digitale dienstverlening."

### **"Net een stapje verder weg"**

Miel Jacobs is nauw betrokken bij die veranderingen. Hij is mede-initiator van het chatten met klanten en doet hard mee aan verbeteringen van de onlinedienstverlening. Toch blijft hij de directe contacten met de bezoekers in de studiezaal erg waarderen. De romantiek, het ploeteren en de

vreugde wanneer iemand iets gevonden heeft is in de studiezaal direct waarneembaar. "Chatten, e-mail en Twitter zijn net een stapje verder weg", aldus de publiekadviseur.