

# Statens Arkivers Brugerundersøgelse 2010

1. Indledning .....	2
1.2. Metode .....	2
2. Konklusion på brugerundersøgelsen 2010.....	3
3. Brugerprofil.....	4
4. Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalens service og øvrige ydelser.....	9
5. Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkiver på internettet.....	13
6. Bilag 1: B-tabeller (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold).....	18
6.1. Brugerprofil .....	18
6.2. Brugernes tilfredshed med læsesalens service og øvrige ydelser.....	20
6.3. Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkiver på internettet .....	22
7. Bilag 2: Tabeller fra de tidligere brugerundersøgelser .....	24
8. Bilag 3: Spørgeskema til Statens Arkivers brugerundersøgelse 2010 .....	25

# 1. Indledning

Statens Arkiver har som en del af resultatkontrakten med Kulturministeriet foretaget en brugerundersøgelse blandt dets brugere i perioden 1. november til 15. november 2010. Formålet med undersøgelsen var dels at få lavet en brugerprofil af Statens Arkivers brugere, dels at få belyst brugernes benyttelse af og tilfredshed med Statens Arkivers ydelser på læsesalene og på nettet. Rapporten skal danne baggrund for den fremadrettede tilrettelæggelse af Statens Arkivers vejledning og formidling samt tilgængeliggørelse af Statens Arkivers samlinger gennem udarbejdelse af en konkret handlingsplan.

## 1.2. Metode

De seneste brugerundersøgelser er blevet gennemført vha. papirspørgeskemaer på Statens Arkivers læsesale, men denne gang blev brugerundersøgelsen foretaget elektronisk ved hjælp af SurveyXact, som er et internetbaseret program til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser.

Brugerundersøgelsen blev udarbejdet som en pop-in-undersøgelse, hvor brugeren, den første gang vedkommende gik ind på [www.sa.dk](http://www.sa.dk)'s hovedside eller undersider, på [www.sa.dk/ao](http://www.sa.dk/ao) og på [www.ddd.dda.dk](http://www.ddd.dda.dk), blev anmodet om at deltage i brugerundersøgelsen. I princippet skulle programmet gemme en cookie på brugerens pc, som skulle bevirke, at brugerundersøgelsen kun poppede op én gang på hver brugers pc. Ud over at brugerundersøgelsen kom frem på hjemmesiderne, blev der gjort opmærksom på undersøgelsen ved hjælp af en plakat og flyers på læsesalene og ved udsendelse af nyhedsbreve til webklubberne. Brugerundersøgelsen blev implementeret på alle tre hjemmesider for at sikre, at uanset hvilken af Statens Arkivers net tjeneste en bruger benyttede sig af, ville vedkommende få muligheden for at deltage i brugerundersøgelsen. Dette betyder dog, at samme bruger i princippet har kunnet svare på brugerundersøgelsen tre gange, men det antages kun i begrænset omfang at have været tilfældet. Svarene er dog blevet lagret i tre tabeller, som i tabelmaterialet er kaldet SA, AO og DDD, og som afspejler de tre muligheder respondenterne har haft for at tilgå undersøgelsen. Arbejdet med udarbejdelsen af tabelmaterialet og rapporten er blevet foretaget af Landsarkivet for Sønderjylland ved Mai-Brit Lauritsen.

Brugerundersøgelsens udformning som en online undersøgelse har i forhold til de tidligere papirspørgeskemaer givet visse tekniske problemer, som har afstedkommet en række, dog beskedne henvendelser fra vore brugere. Henvendelserne har f.eks. drejet sig om, hvorfor brugeren ikke kunne komme til at besvare undersøgelsen, og hvorfor brugeren fik brugerundersøgelsen vist mere end én gang. I alt drejer det sig om ca. 10 henvendelser til landsarkiverne og Erhvervsarkivet. Derudover har Arkivalieronline modtaget ca. 100 henvendelser fra folk vedrørende et sikkerhedsvarsel, der poppede op på deres pc, om at siden indeholdt både sikre og usikre elementer. I de fleste tilfælde var det sikkerhedsindstillingerne på brugernes pc, der bevirkede, at undersøgelsen enten ikke blev vist (hvis pc'en var sat til at undertrykke sider med cookies), eller at undersøgelsen blev vist flere gange (hvis pc'en var sat til ikke at tillade cookies). I forhold til fremtidige undersøgelser bør det undersøges, hvorvidt der kan laves tekniske ændringer, som kan tage højde for den nævnte problematik med sikkerhedsadvarsler.

Flere og flere af Statens Arkivers samlinger er i dag tilgængelige online, og derfor er der i forhold til de tidligere brugerundersøgelser lagt vægt på at belyse brugerprofilen for både den bruger, der benytter læsesalen og Statens Arkivers net tjenester, og den bruger, der udelukkende benytter Statens Arkivers digitale ydelser. Derudover er der lagt vægt på at få belyst brugernes brug af og

tilfredshed med læsesalen og de digitale ydelser. Således vil rapporten fokusere på tre hovedområder:

- 1) Brugerprofil
- 2) Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalenes service og øvrige ydelser
- 3) Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkivers digitale ydelser

Eftersom spørgeskemaet er væsentligt anderledes udformet end ved de tidligere undersøgelser, vil der kun i begrænset omfang blive sammenlignet med de tidligere brugerundersøgelser. En væsentlig ændring i forhold til de tidligere undersøgelser er desuden, at svarene ikke kan adskilles på de enkelte enheder. Flere steder i brugerundersøgelsen har brugerne fået mulighed for at tilføje kommentarer og herved skitsere deres behov og forventninger til Statens Arkivers vejledning, formidling og tilgængeliggørelse. Der er i alt indkommet 12.050 forskellige kommentarer til de syv spørgsmål, hvor det var muligt at tilknytte kommentarer.<sup>1</sup> Udover at det er vanskeligt at behandle kommentarfelter statistisk, gør omfanget alene, at kommentarerne kan være svære at benytte, men de inddrages dog i det omfang, det er skønnet at have betydning.

I løbet af de 14 dage brugerundersøgelsen foregik, blev der i alt indsamlet 10.060 svar, heraf 3.316 fra [www.sa.dk](http://www.sa.dk) (SA), 5.415 fra [www.sa.dk/ao](http://www.sa.dk/ao) (AO) og 1.509 fra [www.ddd.dda.dk](http://www.ddd.dda.dk) (DDD), i alt 10.060 svar. Disse tal skal ses i lyset af, at der i november måned var 84.449 unikke besøgende på [www.sa.dk](http://www.sa.dk) og [www.sa.dk/ao](http://www.sa.dk/ao) tilsammen. Brugerundersøgelsen foregik i de to første uger af november, hvilket skønsmæssigt vil sige, at der i denne periode var omkring 42.000 unikke besøgende, når DDD ikke medregnes. Med forbehold for indsamlingsmetoden kan det ikke desto mindre konstateres, at svarprocenten har været høj. Mange af vore brugere har således ønsket at ville være med i undersøgelsen – hvad der peger på et stort engagement.

## 2. Konklusion på brugerundersøgelsen 2010

### Brugerprofil

Statens Arkivers brugere kan opdeles i to grupper; de brugere, der både kommer på læsesalen og bruger Statens Arkivers digitale ydelser, og de brugere, der udelukkende benytter Statens Arkivers netjtjenester. Brugerundersøgelsen har vist, at de to grupper er lige store. De fleste af de af Statens Arkivers brugere, der kommer på læsesalen, kommer for at lave slægtsforskning. Både blandt gruppen af brugere, der kommer på læsesalen, og som bruger Statens Arkivers netjtjenester, og gruppen af brugere, der kun bruger Statens Arkivers netjtjenester, er der en lille overvægt af mænd. De fleste af Statens Arkivers brugere er over 56 år; således er omkring 3/4 af de brugere, der både benytter læsesalen og Statens Arkivers netjtjenester over 56 år og omkring halvdelen af de brugere, der udelukkende benytter Statens Arkivers digitale ydelser over 56 år. Sammenligner man de to brugergrupper, viser det sig, at de brugere, der kun benytter Statens Arkivers digitale ydelser, er lidt yngre, idet der er flere respondenter i aldersgrupperne 46-55 år og 36-45 år.

Aldersfordelingen afspejler sig også i brugernes erhvervsfordeling, hvor de personer, der ikke længere er på arbejdsmarkedet, er i overtal for begge brugertyper, men knap så udtalt for brugere af

---

<sup>1</sup> Der er indkommet: 830 kommentarer til spørgsmålet 'Hvorfor benytter du Statens Arkivers hjemmeside [www.sa.dk](http://www.sa.dk). (Andet), 4.010 kommentarer til spørgsmålet: 'Hvorfor benyttes læsesalen ikke', 39 kommentarer til spørgsmålet 'Med hvilket formål har du besøgt læsesalen (Andet), 1.165 kommentarer til spørgsmålet 'Hvad er din mening om læsesalens service?', 2.349 kommentarer fra dem, der har svaret 'nej' på spørgsmålet 'Har du deltaget i et kursus eller arrangement på en af Statens Arkivers læsesale?', 254 kommentarer til 'Øvrige forslag til nye initiativer?' og endelig 3.403 kommentarer til 'Har du i øvrigt bemærkninger til Statens Arkivers service og ydelser på internettet?'.

både læsesal og Statens Arkivers netjtjenester. Brugerundersøgelsen viste desuden, at besøgsfrekvensen er faldende på læsesalene, hvilket Statens Arkivers faldende besøgstal gennem de seneste år bekræfter.

### **Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalens service og øvrige ydelser**

Betragter man læsesalenes service og øvrige ydelser, er det signifikant, at få er decideret utilfredse med ydelserne. Derimod er der ganske ofte en stor gruppe af personer, der ikke har svaret på spørgsmålene og derved indikeret, at de ingen erfaring har på området. Ser man bort fra denne gruppe af brugere, viser det en ganske stor tilfredshed med alle de services, Statens Arkiver tilbyder på dets læsesale. Størst tilfredshed er der med den mundtlige vejledning og med bestilling af arkivalier, hvor ca. 90 % er meget tilfredse eller tilfredse med ydelserne. Derudover er der også stor tilfredshed med læsehjælpen og med ekspedition af arkivalier, idet ca. 80 % er meget tilfredse eller tilfredse med disse services. Endelig er 70 % meget tilfreds eller tilfreds med computerfaciliteterne på læsesalene.

### **Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkiver på internettet**

Statens Arkivers netjtjenester består af Statens Arkivers hjemmeside [www.sa.dk](http://www.sa.dk), hvor brugeren kan finde en række konkrete informationer om bl.a. slægtsforskning, og af en række netjtjenester, nemlig DAISY, Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database. Omkring 3/4 af de adspurgte benytter – ganske overraskende - [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som indgang til Arkivalieronline, og Arkivalieronline er da også den af Statens Arkivers netjtjenester, der har den højeste benyttelsesfrekvens. Således er lidt under halvdelen af de adspurgte inde at kigge på Arkivalieronlines hjemmeside én eller flere gange om ugen. Omkring en fjerdedel af de adspurgte benytter Dansk Demografisk Database én eller flere gange om ugen, mens omkring 20 % slet ikke benytter DDD. Eftersom Statens Arkivers arkivdatabase, DAISY er en database over arkivalier til bestilling på læsesalene, er benyttelsesfrekvensen noget lavere end for de digitale ydelser. Således benytter kun henholdsvis ca. 7 % DAISY én eller flere gange om ugen og ca. 15 % én eller to gange om måneden og hele 40 % af de adspurgte benytter slet ikke DAISY.

Brugerne er meget tilfredse med de fleste digitale ydelser, som Statens Arkiver stiller til rådighed. Ses der bort fra gruppen af brugere, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke anført et svar, er omkring 90 % enten meget tilfreds eller tilfreds med Statens Arkivers hjemmeside og med Arkivalieronline, og omkring 70 % er meget tilfredse eller tilfredse med Dansk Demografisk Database. Blandt de digitale services som Statens Arkiver stiller til rådighed, er DAISY den service, som brugerne er mindst tilfredse med, idet kun omkring 60 % er meget tilfredse eller tilfredse med DAISY. Der er en forholdsvis stor gruppe af respondenter, der har tilkendegivet, at være indifferent over for DAISY. Ligeledes er der endvidere en forholdsvis stor gruppe af respondenter, der ikke finder, hvad de søger, når DAISY benyttes, og her er der altså grundlag for forbedringer.

## **3. Brugerprofil**

Statens Arkivers brugere havde tidligere kun mulighed for at benytte samlingerne på læsesalene, men i dag har den digitale udvikling betydet, at store dele af samlingerne nu er blevet tilgængelige på internettet. Denne proces startede i begyndelsen af 1990'erne på Dansk Data Arkiv med Kip-projektet efterfulgt af Arkivalieronline, som i 2002 så småt begyndte at tilgængeliggøre kirkebøger og folketællinger på nettet. I 2004 blev kredsen sluttet med adgangen til Statens Arkivers samlinger i DAISY. Som følge af denne udvikling er Statens Arkivers brugere ikke kun dem, der kommer på

læsesalene, men i høj grad også de brugere, som benytter sig af de digitale ydelser. Respondenterne vil derfor i det følgende blive opdelt i henholdsvis brugere, der både benytter en læsesal og Statens Arkivers net tjenester, og brugere, der kun benytter Statens Arkivers net tjenester. Hertil findes der endnu en gruppe af brugere, nemlig dem som udelukkende benytter læsesalen. Eftersom det blev valgt, at denne brugerundersøgelse udelukkende skulle foretages på internettet, vil denne gruppe være fraværende fra undersøgelsen. For at få det fulde billede af Statens Arkivers brugere kan det overvejes, om der i kommende brugerundersøgelser skal udformes papirudgaver af undersøgelsen, som efterfølgende manuelt kan inddateres i databasen.

Tabel 3.1: Besvarelser fordelt efter om en af Statens Arkivers læsesale er benyttet. Pct.

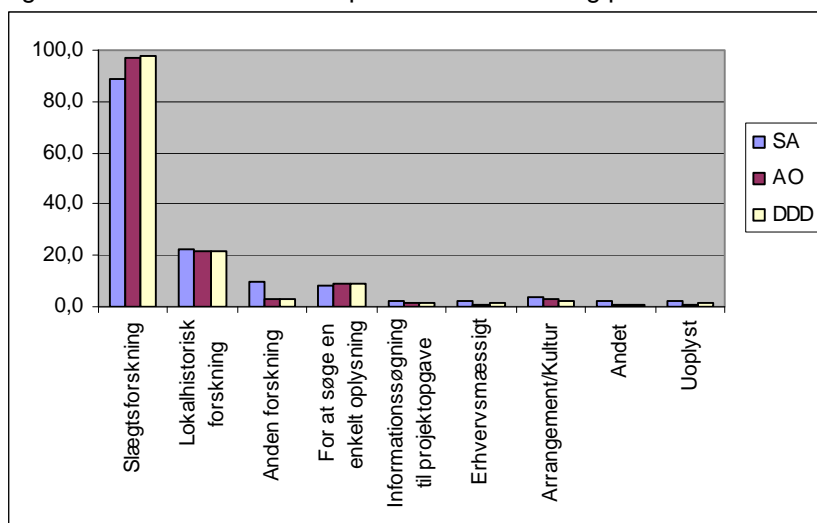
	Ja	Nej	Uoplyst	I alt	n =
SA	49,2	50,8	0	100	3.136
AO	51,2	48,8	0	100	5.415
DDD	51,1	48,9	0	100	1.509

Ifølge tabel 3.1 benytter omkring halvdelen af de adspurgte brugere både læsesalen og Statens Arkivers net tjenester, mens den anden halvdel udelukkende benytter Statens Arkivers online tjenester og aldrig har besøgt én af Statens Arkivers læsesale. Det er overraskende, at så mange af Statens Arkivers brugere aldrig er i kontakt med den fysiske læsesal, men udelukkende benytter sig af de digitale ydelser, som Statens Arkiver stiller til rådighed. Den store gruppe af brugere, som aldrig kommer på læsesalene, er imidlertid med til at forklare Statens Arkivers faldende besøgstal (96.561 i 2001 - 47.451 i 2009).

Kommentarerne til spørgsmålet om, hvorfor respondenterne ikke har benyttet læsesalene, drejer sig hyppigt om, at afstanden til en læsesal er for stor, at folk først lige er begyndt på slægtsforskningen, at det er mere bekvemt at sidde hjemme og lave slægtsforskning på et tidspunkt, der passer den enkelte og endelig, at en gruppe af brugerne ikke vidste, at der fandtes en læsesal. Kommentarerne viser, at man sandsynligvis ville kunne få nogle af de brugere, der kun benytter Statens Arkivers net tjenester, til at komme på læsesalene ved at udbrede kendskabet til læsesalene og de muligheder for en mere uddybende slægtsforskning, der findes her. Det er oplagt at bruge Arkivalieronline's hjemmeside hertil og integrere [www.sa.dk](http://www.sa.dk) og Arkivalieronline mere med hinanden. Det kunne f.eks. gøres ved at indsætte en tekstboks med forslag til slægtsforskning på læsesalene efterfulgt af et link til en relevant side på [www.sa.dk](http://www.sa.dk).

Eftersom så stor en del af Statens Arkivers brugere skal findes i den virtuelle verden, er det oplagt at øge antallet af digitale ydelser og måske tilmed skabe en decideret virtuel læsesal med online chat mulighed, hvor brugeren f.eks. kan få hjælp til at tyde vanskelig tekst og i øvrigt få besvaret arkivrelevante spørgsmål, som på den fysiske læsesal.

Figur 3.1: Besvarelser fordelt på formål med besøg på læsesalen. Pct.



Ifølge figur 3.1 fremgår det, at langt de fleste brugere kommer på læsesalene for at dyrke slægtsforskning. Derudover har en mindre del svaret, at de kommer på læsesalen for at lave lokalhistorisk forskning. Ikke overraskende er Statens Arkivers kernebrugere altså slægtsforskere.

Tabel 3.2a: Besvarelser fordelt på køn for brugere, der både bruger læsesal og Statens Arkivers netjtjenester. Pct.

	Mand	Kvinde	Uoplyst	I alt	n =
SA	50,3	41,8	8,0	100	1.544
AO	52,2	42,3	5,6	100	2.773
DDD	48,6	45,8	5,6	100	771
SA 2008	51,7	47,2	1,1	100	714
SA 2006	51,4	46,8	1,8	100	724
SA 2004	51,7	46,8	1,5	100	776
SA 2001	58,2	41,4	0,4	100	789

Tabel 3.2b: Besvarelser fordelt på køn for brugere, der kun bruger Statens Arkivers netjtjenester. Pct.

	Mand	Kvinde	Uoplyst	I alt	n =
SA	44,3	40,5	15,1	100	1.592
AO	48,0	39,8	12,3	100	2.642
DDD	48,8	40,5	11,0	100	738
SA 2008	51,7	47,2	1,1	100	714
SA 2006	51,4	46,8	1,8	100	724
SA 2004	51,7	46,8	1,5	100	776
SA 2001	58,2	41,4	0,4	100	789

Ifølge tabel 3.2a og tabel 3.2b viser kønsfordelingen, som ved de tidligere brugerundersøgelser, at der er en lille overvægt af mænd blandt Statens Arkivers brugere, både blandt de brugere, der sidder og laver slægtsforskning hjemme, og også blandt de brugere, der både benytter læsesalene og nettjenesterne.

Tabel 3.3a: Besvarelser fordelt på alder for brugere der både benytter læsesal og Statens Arkivers nettjenester. Pct.

	Over 65 år	56-65 år	46-55 år	36-45 år	26-35 år	18-25 år	Under 18 år	Uoplyst	I alt	n =
SA	44,9	27,8	11,0	4,7	3,0	0,5	0,0	8,1	100	1.544
AO	48,6	27,0	12,3	4,6	1,5	0,4	0,0	5,6	100	2.773
DDD	44,1	29,3	14,7	4,8	1,0	0,3	0,3	5,6	100	771

Ifølge tabel 3.3a over aldersfordelingen for de brugere, der både benytter en læsesal og Statens Arkivers nettjenester, tilhører ca. 3/4 af respondenterne grupperne af personer over 56 år, lidt mere end 10 % tilhører gruppen af 46-55 årige, mens der kun er ganske få blandt de yngre aldersgrupper.

Tabel 3.3b: Besvarelser fordelt på alder for brugere der kun bruger Statens Arkivers nettjenester. Pct.

	Over 65 år	56-65 år	46-55 år	36-45 år	26-35 år	18-25 år	Under 18 år	Uoplyst	I alt	n =
SA	26,9	23,2	17,0	10,2	4,1	1,7	1,6	15,2	100	1.592
AO	30,7	29,4	15,9	7,5	3,0	0,8	0,3	12,4	100	2.642
DDD	28,5	28,5	18,6	9,2	3,3	0,8	0,5	10,7	100	738

Aldersfordelingen for brugere, der kun benytter Statens Arkivers nettjenester, viser ifølge tabel 3.3b, at omkring halvdelen af respondenterne tilhører gruppen af personer over 56 år. Desuden viser aldersfordelingen, at der for gruppen af brugere, der kun benytter de digitale ydelser, er flere respondenter i aldersgrupperne 46-55 og 36-45 år end blandt brugere, der både benytter læsesalene og de digitale ydelser. Dette skyldes, at folk kan sidde hjemme og benytte Statens Arkivers nettjenester på et selvvalgt tidspunkt, hvorved de erhvervsaktive og yngre i højere grad gør sig gældende.

Tabel 3.4a: Besvarelser fordelt på beskæftigelse for brugere, der både bruger læsesal og Statens Arkivers nettjenester. Pct.

	Studerende*	Erhvervsaktive**	Ikke erhvervsaktive***	Uoplyst	I alt	n=
SA	1,2	27,5	60,9	10,4	100	1.544
AO	0,7	27,2	64,6	7,5	100	2.773
DDD	0,6	30,4	61,2	7,8	100	771

\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Studerende' og 'Skoleelev'

\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Lønmodtager – offentlig ansat', 'Lønmodtager – privat ansat', 'Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle' og 'Forsker'.

\*\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Arbejdsløs', 'Efterlønsmodtager', 'Pensionist' og 'Ude af erhverv i øvrigt'.

Respondenternes erhvervsfordeling viser ifølge tabel 3.4a, at der er en klar overvægt af personer, der ikke længere er på arbejdsmarkedet blandt de brugere, der både benytter læsesalen og Statens Arkivers digitale ydelser. Dette er ikke overraskende, når det sammenholdes med aldersfordelingen, der jo viste, at der var en overvægt af personer over 56 år blandt brugerne.

Tabel 3.4b: Besvarelser fordelt på beskæftigelse for brugere, der kun bruger Statens Arkivers nettjenester. Pct.

	Stude- rende*	Erhvervs- aktive**	Ikke erhvervs- aktive***	Uoplyst	I alt	n=
SA	4,0	34,0	43,8	18,2	100	1.592
AO	1,3	34,3	49,4	15,1	100	2.642
DDD	1,5	37,7	47,7	13,1	100	738

\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Studerende' og 'Skoleelev'

\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Lønmodtager – offentlig ansat', 'Lønmodtager – privat ansat', 'Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle' og 'Forsker'.

\*\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Arbejdsløs', 'Efterlønsmodtager', 'Pensionist' og 'Ude af erhverv i øvrigt'.

Blandt de brugere, der kun benytter Statens Arkivers nettjenester, er der ifølge tabel 3.4b omkring 45 % ikke-erhvervsaktive blandt respondenterne. Denne gruppe ville formentlig kunne nyde gavn af de services, Statens Arkiver tilbyder på læsesalene, det være sig de ikke digitaliserede samlinger samt kurser og foredrag. Omkring 35 % af de brugere, der kun benytter Statens Arkivers nettjenester er erhvervsaktive.

Tabel 3.5: Besvarelser fordelt på besøgsfrekvens på læsesalen. Pct.

	En eller flere gan- ge om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Uoplyst	I alt	n =
SA	6,0	15,3	76,2	2,5	100	1.544
AO	3,0	12,4	83,2	1,4	100	2.773
DDD	3,5	15,7	79,2	1,6	100	771

Ifølge tabel 3.5 viser besøgsfrekvensen for dem, der kommer på læsesalene, at langt de fleste kommer sjældnere end én gang om måneden. Dette skal ses i sammenhæng med den udbredte benyttelse af Statens Arkivers digitale ydelser, som betyder, at folk ikke behøver komme på læsesalen for at benytte Statens Arkivers samlinger. Selvom besøgsfrekvensen ikke er direkte sammenlignelig med de tidligere brugerundersøgelser, idet der ved dette års brugerundersøgelse ikke er spurgt til brugere, der kom på læsesalen første gang, er det alligevel tydeligt, at der ved de tidligere undersøgelser var langt flere brugere, der kom en eller flere gange om ugen på læsesalen end i dag (jf. bilag 2, tabel 7.1). Den faldende besøgsfrekvens afspejler sig i det faldende besøgstal på Statens Arkivers læsesale, som har været støt faldende siden 2001, hvor der i alt var 96.561 besøgende på Statens Arkivers læsesale til 47.451 besøgende i 2009.

Tabel 3.6: Besvarelser fordelt på brugerens tilfredshed med åbningstid. Pct.

	Ja	Nej	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n =
SA	75,1	9,5	13,0	2,3	100	1.544
AO	74,6	7,2	16,5	1,7	100	2.773
DDD	73,5	11,0	14,0	1,4	100	771

På spørgsmålet om åbningstiderne har omkring 3/4 ifølge tabel 3.6 svaret, at de finder åbningstiderne passende. Hvis de personer, der ikke har taget stilling til spørgsmålet og dem, som har anført 'Ved ikke' tages fra, er omkring 90 % tilfredse med åbningstiderne (jf. bilag 1, tabel 6.4). Dette svarer til forholdene ved den seneste brugerundersøgelse, og den mandagslukning, der blev genindført i januar 2010 har altså ikke bevirket et fald i tilfredsheden med åbningstiderne. Her spiller det forhold sikkert ind, at respondenterne i denne undersøgelse er brugere, der også benytter Statens Arkivers netjenester og at gruppen af personer, der kun benytter læsesalen ikke er repræsenteret i undersøgelsen.

Tabel 3.7: Besvarelser fordelt på om brugeren ville komme oftere ved ændrede åbningstider. Pct.

	Ja	Nej	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n =
SA	86,4	4,1	7,5	2,0	100	147
AO	86,6	4,0	9,5	0,0	100	201
DDD	91,8	1,2	7,1	0,0	100	85

Tabel 3.7 viser ikke overraskende, at mange af de brugere, der var utilfredse med åbningstiderne ville komme på en af Statens Arkivers læsesale, hvis åbningstiderne blev ændret. Af kommentarerne i brugerundersøgelsen fremgår, at flere foreslår at der indføres en udvidet åbningstid om aftenen på læsesalene.

#### 4. Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalens service og øvrige ydelser

I det følgende vil brugernes tilfredshed med læsesalens service blive behandlet. På grund af spørgsmålenes udformning er det ikke muligt at sammenligne direkte med de tidligere brugerundersøgelser. Da der ved spørgsmålene omkring graden af tilfredshed er en forholdsvis stor gruppe af personer, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke anført et svar, findes der i bilag 1 B-tabeller over brugernes tilfredshed opgjort blandt de brugere, der har erfaring med servicen. Der vil i det følgende blive henvist til disse B-tabeller, når det skønnes nødvendigt.

Tabel 4.1: Besvarelser fordelt på tilfredshed med den mundtlige vejledning. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	38,0	42,9	6,5	1,2	1,2	4,5	5,7	100	1.544
AO	36,6	45,5	6,5	1,4	0,6	5,2	4,1	100	2.773
DDD	36,2	46,2	6,1	2,1	0,6	4,7	4,2	100	771

På spørgsmålet om, hvor tilfredse brugerne var med læsesalens service, har ca. 80 % af de adspurgte svaret, at de var enten meget tilfredse eller tilfredse med servicen. Hvis der ses bort fra

personer, der har svaret enten 'Ved ikke' eller ikke svaret på spørgsmålet, er omkring 90 % meget tilfredse eller tilfredse med servicen (jf. bilag 1, tabel 6.6). Når det tages i betragtning, at kun ganske få var direkte utilfredse eller meget utilfredse med læsesalens mundtlige vejledning, er det et flot resultat, som afspejler, at læsesalenes personale yder en høj service. Dette bekræftes i høj grad af kommentarerne i brugerundersøgelsen, hvor ganske mange har kommenteret den gode service, de har fået rundt omkring på læsesalene.

Tabel 4.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med læsehjælp. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	18,4	31,2	10,8	1,4	0,9	22	15,0	100	1.544
AO	19,6	31,9	11,2	1,6	0,4	21	13,9	100	2.773
DDD	18,9	33,2	11,0	1,2	0,4	23	12,6	100	771

Ifølge tabel 4.2 er omkring halvdelen af brugerne af læsesalene meget tilfredse eller tilfredse med den læsehjælp de får på læsesalene. Omkring 2/3 af de adspurgte har enten svaret 'ved ikke' på spørgsmålet om tilfredsheden med læsehjælp eller ikke anført noget svar. Hvis der ses bort fra gruppen af respondenter, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke anført et svar, er omkring 80 % meget tilfredse eller tilfredse med servicen (jf. bilag 1, tabel 6.7). Der er kun ganske få der er decideret utilfredse eller meget utilfredse med læsehjælpen.

Tabel 4.3: Besvarelser fordelt på tilfredshed med bestilling af arkivalier. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	31,7	40,7	6,7	2,4	0,8	8,4	9,3	100	1.544
AO	29,7	43,9	6,2	1,7	0,9	9,8	7,9	100	2.773
DDD	29,7	42,0	8,3	2,1	0,9	9,7	7,3	100	771

På spørgsmålet om tilfredsheden med bestilling af arkivalier har omkring 3/4 ifølge tabel 4.3 svaret, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse med denne service, mens ganske få er utilfredse. Holdes gruppen af personer, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke svaret, ude af analysen, er omkring 90 % tilfredse med bestilling af arkivalier (jf. bilag 1, tabel 6.8). Lige nu er der tale om en overgangsfase, hvor det på de vstdanske afdelinger både er muligt at bestille arkivalier elektronisk via DAISY og ved hjælp af bestillingssedler på læsesalene. På Rigsarkivet og Landsarkivet for Sjælland har det siden foråret kun været muligt at bestille arkivalier via DAISY. Tilsyneladende har denne overgangsfase ikke givet anledning til synderlig utilfredshed blandt de adspurgte brugere.

Tabel 4.4: Besvarelser fordelt på tilfredshed med ekspeditionstid. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	22,9	43,8	9,7	3,7	1,0	8,4	10,6	100	1.544
AO	22,7	44,0	11,2	2,9	0,9	8,9	9,4	100	2.773
DDD	20,4	43,3	12,7	4,5	0,9	9,3	8,8	100	771

Brugerne blev spurgt om, hvor tilfredse de var med ekspeditionstiden af arkivalier til læsesalen. Her svarede omkring 2/3 ifølge tabel 4.4, at de enten var meget tilfredse eller tilfredse. Hvis gruppen af respondenter, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke har svaret, holdes ude, er omkring 80 % tilfredse med ekspeditionstiden. Også her var der kun ganske få der var decideret utilfredse eller meget utilfredse med servicen.

Tabel 4.5: Besvarelser fordelt på tilfredshed med computerfaciliteter. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	12,0	28,6	12,2	3,2	0,9	29,5	13,6	100	1.544
AO	12,0	28,9	14,1	2,1	0,4	29,4	13,1	100	2.773
DDD	13,7	26,7	16,1	3,0	0,5	29,7	10,2	100	771

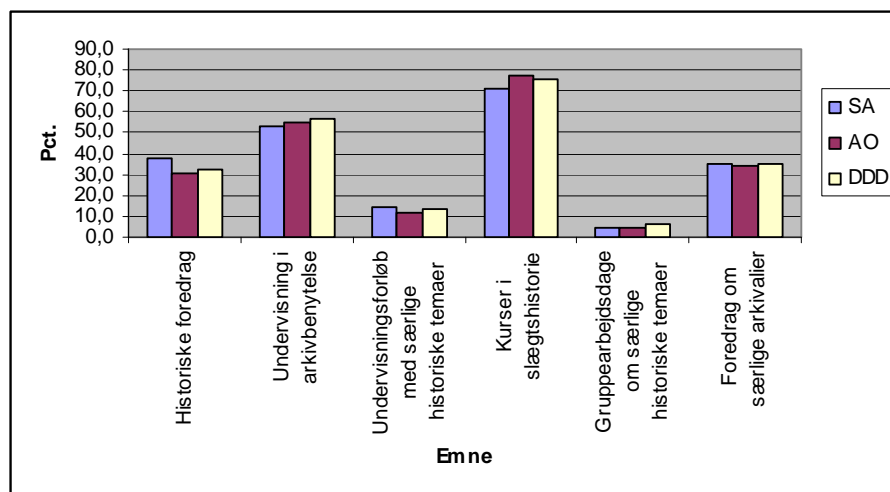
I januar i år blev der opstillet de såkaldte tynde klienter og etableret hot spots på alle Statens Arkivers læsesale. Ifølge tabel 4.5 er omkring 40 % af de adspurgte enten meget tilfredse eller tilfredse med computerfaciliteterne på læsesalene, mens kun ganske få var decideret utilfredse. Tages der højde for den forholdsvis store gruppe af respondenter, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke svaret på spørgsmålet, viser det sig, at omkring 70 % er meget tilfredse eller tilfredse med computerfaciliteterne på Statens Arkivers læsesale (jf. bilag 1, tabel 6.10).

Tabel 4.6: Besvarelser fordelt på brugernes deltagelse i kurser eller arrangementer. Pct.

	Ja	Nej	Uoplyst	I alt	n=
SA	25,9	69,4	4,7	100	1.544
AO	22,7	74,5	2,7	100	2.773
DDD	25,3	70,9	3,8	100	771
SA 2008	22,5	74,5	2,9	100	714

Rundt omkring på Statens Arkivers læsesale afholdes flere kurser og arrangementer i løbet af året. Ifølge tabel 4.6 havde omkring 25 % deltaget i et arrangement eller kursus på en af læsesalene, mens omkring 70 % aldrig havde deltaget i et af de arrangementer, der afholdes. Dette svarer stort set til forholdene ved den seneste brugerundersøgelse i 2008 (jf. tabel 4.6). Der er således en stor del af brugerne, der ikke deltager i de arrangementer, der foregår i Statens Arkivers regi, og det kan overvejes at arbejde på, at få flere af disse brugere til på den ene eller anden måde at benytte sig af dette tilbud.

Figur 4.1: Besvarelser fordelt på arrangementer, der kunne få folk til at deltage i arrangementer på Statens Arkiver. Pct. af antal besvarelser.



I brugerundersøgelsen blev de personer, der havde svaret nej til at have deltaget i et arrangement, spurgt om, hvorvidt en række forskellige typer arrangementer kunne få dem til at deltage i et arrangement. Ifølge figur 4.1 er det tydeligt, at mange ville deltage i kurser i slægtshistorie, i undervisningsforløb i arkivbenyttelse og dernæst ønsker en mindre, men dog betydelig gruppe historiske foredrag og foredrag om særlige arkivalier.

Respondenterne blev opfordret til at komme med forslag til arrangementer på Statens Arkivers læsesale. Der er indkommet mange svar. Hovedparten af forslagene vedrører kurser i gotisk skriftlæsning, DAISY-kurser, introduktionskurser, kurser i slægtsforskning og kurser i typiske slægtshistoriske emner som ejendoms historie, skyld og straf, indvandring, skilsmisse, faderskabssager og lægdsruller. Flere af brugerne har foreslået, at kurserne lægges på et andet tidspunkt: enten senere på dagen eller i weekenden. Endelig er der flere, der på den ene eller den anden måde har ytret ønske om, at kurserne kan tilgås via internettet enten ved live streaming, som podcast eller i form af online kurser i slægtshistoriske emner.

Tabel 4.7: Besvarelser fordelt på tilfredshed med kurser og arrangementer. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	43,8	50,0	3,5	0,8	0,0	1	1,0	100	1.544
AO	39,7	53,7	4	0,8	0,3	1	1,1	100	2.773
DDD	43,6	48,7	4,1	1,0	0,5	1	1,5	100	771

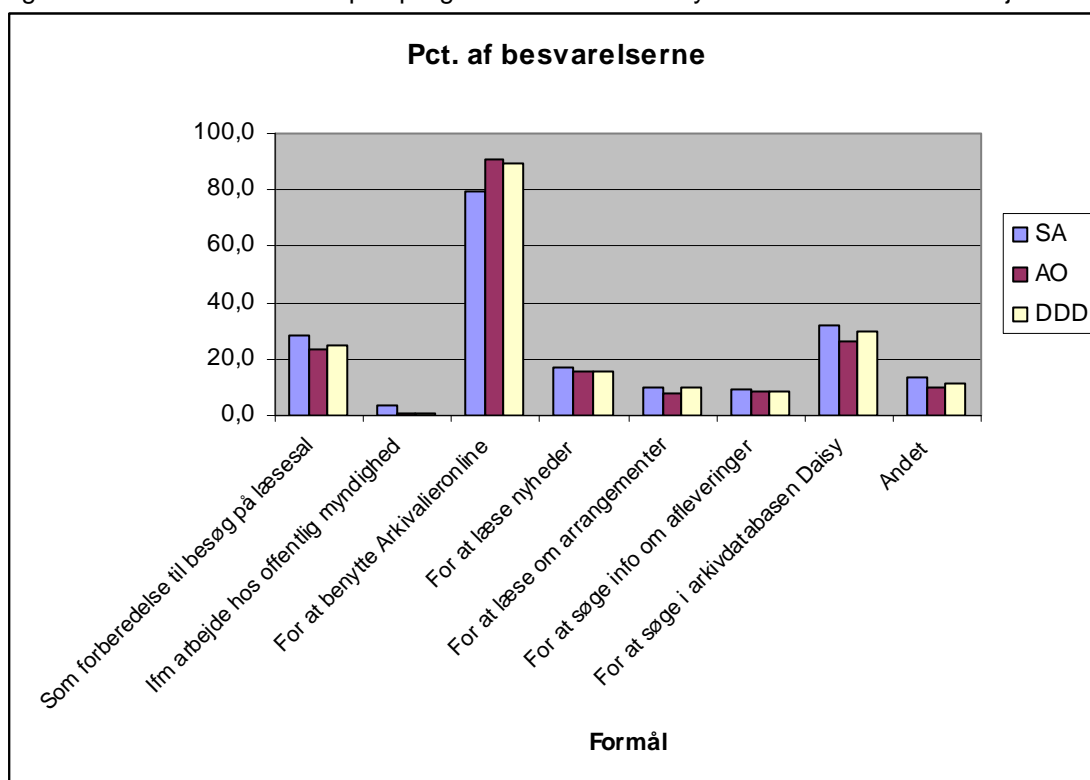
Tilfredsheden med de arrangementer og kurser, der afholdes af Statens Arkiver, er meget høj, idet over 90 % er meget tilfredse eller tilfredse hermed. Det er således ikke kvaliteten af arrangementerne, der afholder folk fra at komme. For at få flere brugere til at benytte tilbuddene om kurser og arrangementer bør man derfor fortsat satse på et varieret kursusudbud samtidig med, at kurserne gøres mere tilgængelige for folk ved f.eks. afholdelse af aftenarrangementer og ved at kurserne gøres tilgængelige via internettet. Derudover ville man kunne nå en stor gruppe af

mennesker, der normalt ikke kommer på læsesalen, hvis der f.eks. blev gjort opmærksom på arrangementerne på Arkivalieronline's hjemmeside.

## 5. Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkiver på internettet

Statens Arkivers hjemmeside består dels af en række konkrete informationer til brugeren om bl.a. slægtsforskning, afleveringer og adgangsansøgning, dels af en række net tjenester nemlig DAISY, Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database, DDD. Alle de personer, der har besvaret brugerundersøgelsen, har været inde på enten [www.sa.dk](http://www.sa.dk), [www.sa.dk/ao](http://www.sa.dk/ao) eller [www.dda.ddd.dk](http://www.dda.ddd.dk) og har således i et eller andet omfang gjort brug af Statens Arkivers net tjenester. Det er respondenternes svar herom, den følgende del af brugerundersøgelsen skal handle om.

Figur 5.1: Besvarelser fordelt på spørgsmålet: 'Hvorfor benytter du Statens Arkivers hjemmeside'.



I brugerundersøgelsen blev der spurgt til, hvorfor brugeren benytter [www.sa.dk](http://www.sa.dk). Ifølge figur 5.1 fremgår det entydigt, at langt de fleste har svaret, at det var for at benytte Arkivalieronline, mens en mindre del har svaret for at benytte DAISY og for at forberede sig til et besøg på læsesalen. Det bekræftes altså ikke overraskende, at Statens Arkivers net tjenester og herunder især Arkivalieronline har rigtig stor betydning for Statens Arkivers brugere. Af flere af kommentarerne i brugerundersøgelsen fremgår det, at der er et udtalt ønske om at få flere af Statens Arkivers samlinger digitaliseret. Det gælder især de manglende sønderjyske kirkebøger, kirkebøger op til 1950, folketællinger samt skifter og lægdsruller.

Tabel 5.1: Besvarelser fordelt efter hvor ofte brugerne benytter www.sa.dk. Pct.

	Hver dag	En eller flere dage om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Slet ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	9,1	40,1	19,6	15,7	8,6	6,9	100	3.136
AO	7,6	44,8	24,1	13,7	5,3	4,5	100	5.405
DDD	13,9	45,8	18,9	11,7	4,9	4,8	100	1.509
SA 2008	4,6	20,4	23,8	25,9		25,2	100	714

På spørgsmålet om, hvor ofte brugerne benytter www.sa.dk, har omkring 10 % svaret, at de benytter www.sa.dk hver dag og lidt mere end 40 % har svaret en eller flere gange om ugen. I sammenligning med brugerundersøgelsen 2008 (jf. bilag 2, tabel 7.3), hvor kun 20 % benyttede www.sa.dk en eller flere dage om ugen, fremgår det, at der i 2010 er en høj benyttelsesfrekvens på www.sa.dk. I 2008 var det ikke muligt at benytte www.sa.dk som indgang til Arkivalieronline, og den høje benyttelsesfrekvens på www.sa.dk skyldes utvivlsomt, at den bliver brugt som indgang til Statens Arkivers netjenester.

Tabel 5.2: Besvarelser fordelt efter om brugeren finder hvad brugeren søger, når www.sa.dk benyttes. Pct.

	Altid	Som regel	Ca. halvdelen af gangene	Som regel ikke	Aldrig	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	1,9	60,5	22	4,6	0,5	10,0	0,4	100	2.650
AO	2,0	62,2	24,8	3,9	0,3	6,6	0,2	100	4.875
DDD	1,4	54,6	27,0	5,6	0,6	5,6	5,2	100	1.435

Adspurgt om, hvorvidt brugeren finder det, som vedkommende leder efter på www.sa.dk, svarer knap 60 % ifølge tabel 5.2 som regel, mens en mindre del som regel ikke finder, hvad de søger efter. Knap 25 % finder blot halvdelen af gangene, hvad de søger efter. Statens Arkivers hjemmeside indeholder mange oplysninger og mange informationer på de enkelte sider, og det er formentlig dette forhold, der gør, at så mange brugere ikke altid finder, det de søger efter. Blandt kommentarerne til brugerundersøgelsen, fremgår det, at flere af brugerne finder hjemmesiden kompliceret. Eftersom www.sa.dk er Statens Arkivers ansigt udadtil bør hjemmesiden være overskuelig, og folk bør hurtigt kunne finde de informationer, de søger. Det er derfor oplagt, at www.sa.dk bør forbedres og forsimples.

Tabel 5.3: Besvarelser fordelt på tilfredshed med www.sa.dk. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	21,7	56,6	9,9	1,2	0,4	8,5	1,7	100	2.650
AO	25,4	58,0	8,8	0,9	0,3	5,5	1,1	100	4.875
DDD	22,1	54,7	9,8	2,0	0,3	5,2	5,9	100	1.435

På trods af at folk ofte ikke finder, hvad de søger, er der ifølge tabel 5.3 en ret høj tilfredshed med www.sa.dk. Således er lidt mere end 20 % meget tilfredse med hjemmesiden og omkring 56 % er tilfredse. I forhold til brugerundersøgelsen 2008 er dette en pæn fremgang, idet der dengang var 59

%, der enten fandt hjemmesiden tilfredsstillende eller nogenlunde (jf. bilag 2, tabel 7.4). Hvis man tager højde for dem, der enten har svaret 'Ved ikke', eller som ikke har svaret, er omkring 88 % meget tilfreds eller tilfreds med hjemmesiden. Denne fremgang skyldes måske dels, at folk er blevet mere bekendt med hjemmesiden og dels, at Statens Arkivers netjtjenester er blevet mere udbygget siden 2008 med f.eks. bestillingsmodul i DAISY.

Tabel 5.4: Besvarelser fordelt efter hvor ofte brugerne benytter arkivdatabase, DAISY. Pct.

	Hver dag	En eller flere dage om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Slet ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	0,6	8,2	15,6	26,5	41,1	8,0	100	3.136
AO	0,6	6,3	14,5	29,1	44,2	5,3	100	5.405
DDD	1,1	7,8	14,2	30,5	41,0	5,4	100	1.509

Statens Arkivers arkivregistratur, DAISY har været tilgængelig på Statens Arkivers hjemmeside siden 2004. Ifølge tabel 5.4 benytter lidt under 10 % af respondenterne DAISY en eller flere gange om ugen og omkring 15 % benytter arkivregistraturen én til to gange om måneden, mens lidt under 30 % benytter DAISY sjældnere end én gang om måneden. Disse tal skal ses i lyset af, at arkivregistraturen udelukkende er en database, der kan benyttes til fremfindning af arkivalier til bestilling på en læsesal. Endelig er det interessant, at omkring 40 % af respondenterne slet ikke benytter DAISY. Dette virker som et højt tal, og eftersom DAISY er selve indgangen til Statens Arkivers samlinger, bør der informeres mere om DAISY blandt Statens Arkivers brugere.

Tabel 5.5: Besvarelser fordelt efter om brugeren finder hvad brugeren søger, når arkivdatabase DAISY benyttes. Pct.

	Altid	Som regel	Ca. halvdelen af gangene	Som regel ikke	Aldrig	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	0,6	31,6	27,1	17,6	1,7	20,7	0,6	100	1.596
AO	0,6	26,7	25,6	19,9	2,5	24,0	0,6	100	2.727
DDD	0,4	27,1	26,0	21,0	3,2	22,0	0,2	100	808

På spørgsmålet om, hvorvidt brugeren finder, hvad vedkommende søger i DAISY, svarer lidt færre ifølge tabel 5.5, at det gør de som regel og lidt færre end 30 % ca. halvdelen af gangene, mens omkring 20 % svarer, at de som regel ikke finder, hvad de søger. Disse tal skal ses i lyset af, at de vestdanske arkivers samlinger ikke er fuldt registrerede i database, ligesom DAISYs søgefaciliteter endnu ikke er fuldt udviklet, og tallene vil formentlig ændre sig i takt hermed.

Tabel 5.6: Besvarelser fordelt på tilfredshed med arkivdatabase DAISY. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	5,6	40,1	27,6	2,8	0,9	20,3	2,6	100	1.596
AO	5,4	35,6	29,5	2,9	0,7	23,5	2,4	100	2.727
DDD	4,8	35,5	30,1	3,6	1,4	23,8	0,9	100	808

Ifølge tabel 5.6 fremgår det, at omkring 40 % er meget tilfredse eller tilfredse med DAISY, mens ca. 29 % har svaret hverken/eller. Der er altså forholdsvis mange, der hverken er tilfreds eller utilfreds med arkivregistraturen. Hvis der tages højde for de brugere, der har svaret 'Ved ikke' og dem, der ikke har svaret, er omkring 60 % meget tilfredse eller tilfredse med DAISY (jf. bilag 1, tabel 6.15).

Statens Arkivers Arkivregistratur, DAISY er den online service, der har den laveste benyttelsesfrekvens, hvilket blandt andet skyldes, at der er tale om en database over Statens Arkivers samlinger og ikke en tjeneste, hvor der kan fremsøges konkrete informationer om enkeltpersoner. DAISY vil dog i takt med, at inddateringen i databasen øges, og der kommer bedre søgefaciliteter, blive et redskab, brugerne i stigende grad skal benytte for at bestille arkivalier, og der bør derfor fortsat afholdes kurser i DAISY for dels at udvide kendskabet til databasen, og dels for at styrke brugen af databasen. Flere gange i brugerundersøgelsen har brugerne da også fremsat ønsker om kurser i benyttelsen af DAISY, som de finder kompliceret at bruge. Der er desuden flere brugere, der påpeger, at søgemulighederne bør forbedres.

Tabel 5.7: Besvarelser fordelt efter hvor ofte brugerne benytter Arkivalieronline. Pct.

	Hver dag	En eller flere dage om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Slet ikke	Uoplyst	I alt	n =
SA	11,7	40,6	15,9	11,7	10,9	9,2	100	3.136
AO	10,2	48,7	21,5	9,3	3,6	6,7	100	5.405
DDD	16,8	47,4	16,9	8,1	4,8	6,0	100	1.509

Brugerne blev spurgt, hvor ofte de benytter Arkivalieronline, og af tabel 5.7 fremgår det, at der er en ganske høj benyttelsesfrekvens, idet lidt under halvdelen benytter Arkivalieronline en eller flere gange om ugen, mens godt 10 % benytter denne netjeneste hver dag.

Tabel 5.8: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Arkivalieronline. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	31,3	52,9	7,3	1,2	0,2	6,1	1,0	100	2.507
AO	35,4	53,6	5,5	0,9	0,3	3,5	0,8	100	4.853
DDD	33,1	54,5	6,3	1,8	0,3	3,2	0,8	100	1.346

Ifølge tabel 5.8 er lidt over 30 % meget tilfredse med Arkivalieronline og lidt over 50 % er tilfredse med denne ydelse. Kun ganske få er utilfredse eller meget utilfredse med Arkivalieronline. Hvis der ses bort fra de brugere, der ingen erfaring har med Arkivalieronline, er omkring 90 % meget tilfredse eller tilfredse med denne service (jf. bilag 1, tabel 6.16).

Arkivalieronline er både hvad angår besøgsfrekvens og tilfredshed Statens Arkivers mest populære ydelse. Muligheden for at kigge i kirkebøger og folketællinger hjemmefra giver brugerne en stor grad af fleksibilitet, og af kommentarerne i brugerundersøgelsen fremgår det, at flere brugere har ytret ønske om at få filmet de manglende sønderjyske kirkebøger, kirkebøger op til 1950 og flere folketællinger.

En meget stor del af kommentarerne i brugerundersøgelsen vedrører Arkivalieronline; dels er der mange rosende ord, dels er der mange konkrete kommentarer f.eks. påpeger mange brugere, at det er problematisk at man bliver logget af for hurtigt og at man ofte ikke får svar på henvendelser. Eftersom Arkivalieronline er Statens Arkivers mest populære ydelse, bør der rettes op på de tekniske forhold, hvor det er muligt.

Tabel 5.9: Besvarelser fordelt efter hvor ofte brugerne benytter Dansk Demografisk Database, DDD. Pct.

	Hver dag	En eller flere dage om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Slet ikke	Uoplyst	I alt	N=
SA	11,7	40,6	15,9	11,7	10,9	9,2	100	3.136
AO	3,3	25,4	21,4	19,7	22,7	7,4	100	5.405
DDD	6,6	40,2	23,2	15,1	8,3	6,5	100	1.509

En anden af Statens Arkivers netjtjenester er DDD, Dansk Demografisk Database. Ifølge tabel 5.9 benytter lidt under 10 % af de adspurgte brugere Dansk Demografisk Database hver dag, mens ca. en tredjedel benytter databasen en eller flere dage om ugen og omkring 15 % er inde at kigge sjældnere end en gang om måneden.

Tabel 5.10: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Dansk Demografisk Database, DDD. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Uoplyst	I alt	n=
SA	14,8	51,3	21,2	2,6	0,6	8,5	0,9	100	1.895
AO	14,6	51,1	20,9	3,4	0,3	8,4	1,2	100	3.777
DDD	18,1	55,4	16,3	2,4	0,5	6,4	0,9	100	1.285

Tilfredsheden med Dansk Demografisk Database er høj, idet omkring 15 % ifølge tabel 5.10 er meget tilfredse og lidt over halvdelen er tilfredse med databasen. Ganske få er decideret utilfredse. Hvis man ser bort fra de brugere, der har svaret 'Ved ikke' eller ikke har svaret, er omkring 70 % meget tilfredse eller tilfredse med Dansk Demografisk Database (jf. bilag 1, tabel 6.17).

Tabel 5.11: Besvarelser fordelt på om brugerne har oprettet en brugerprofil på [www.sa.dk/Arkivalieronline](http://www.sa.dk/Arkivalieronline). Pct.

	Ja	Nej	Nej, men jeg overvejer at gøre det	Uoplyst	I alt	n=
SA	50,5	22,9	14,9	11,7	100	3.136
AO	54,2	24,0	12,8	9,0	100	5.405
DDD	58,2	21,9	11,6	8,3	100	1.509

Brugerundersøgelsen viser, at de af Statens arkivers netjtjenester, som på den ene eller anden måde præsenterer digitaliserede arkivalier er meget populære, og at brugerne er godt tilfredse med dem. For at kunne benytte disse netjtjenester, er det nødvendigt at brugeren opretter en brugerprofil. Ifølge

tabel 5.11 havde lidt mere end halvdelen af de adspurgte oprettet en brugerprofil, mens omkring 1/4 ikke havde oprettet en sådan. Der er således stadig en forholdsvis stor gruppe af brugere, som kan have en interesse i at benytte Statens Arkivers netjenester. På tidspunktet for brugerundersøgelsen havde 54.286 brugere oprettet et login til Statens Arkiver og Arkivalieronline.

## 6. Bilag 1: B-tabeller (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Ved besvarelserne på spørgsmålene om køn, alder, erhverv, åbningstider, tilfredsheden med læsesalenes service og øvrige ydelser og ved besvarelserne om tilfredsheden med Statens Arkiver på internettet var det muligt at svare neutralt ved at afgive svaret 'Ved ikke' eller ved ikke at svare på spørgsmålet. I B-tabellerne i det følgende er besvarelser med 'Ved ikke' eller uoplyst trukket fra, og tilfredshedsgraden opgjort blandt de gæster, der mener at have erfaring med og kendskab til det pågældende spørgsmål.

### 6.1. Brugerprofil

Tabel 6.1a: Besvarelser fordelt på køn for brugere, der både bruger læsesal og Statens Arkivers netjenester. Pct.

	Mand	Kvinde	I alt	n =
SA	54,6	45,4	100	1.421
AO	55,3	44,7	100	2.619
DDD	51,5	48,5	100	728

Tabel 6.1b: Besvarelser fordelt på køn for brugere, der kun bruger Statens Arkivers netjenester. Pct.

	Mand	Kvinde	I alt	n =
SA	52,3	47,7	100	1.351
AO	54,7	45,3	100	2.318
DDD	54,6	45,4	100	659

Tabel 6.2a: Besvarelser fordelt på alder for brugere der både benytter læsesal og Statens Arkivers netjenester. Pct.

	Over 65 år	56-65 år	46-55 år	36-45 år	26-35 år	18-25 år	Under 18 år	I alt	n =
SA	48,9	30,3	12,0	5,1	3,2	0,5	0,0	100	1.419
AO	51,5	28,6	13,0	4,9	1,6	0,4	0,0	100	2.618
DDD	46,7	31,0	15,5	5,1	1,1	0,3	0,3	100	728

Tabel 6.2b: Besvarelser fordelt på alder for brugere der kun bruger Statens Arkivers netjtjenester. Pct.

	Over 65 år	56-65 år	46-55 år	36-45 år	26-35 år	18-25 år	Under 18 år	I alt	n =
SA	31,8	27,3	20,1	12,1	4,9	2,0	1,9	100	1.350
AO	35,1	33,6	18,1	8,5	3,5	1,0	0,3	100	2.315
DDD	31,9	31,9	20,8	10,3	3,6	0,9	0,6	100	738

Tabel 6.3a: Besvarelser fordelt på beskæftigelse for brugere, der både bruger læsesal og Statens Arkivers netjtjenester. Pct.

	Stude- rende*	Erhvervs- aktive**	Ikke erhvervs- aktive***	I alt	n=
SA	1,3	30,8	68,0	100	1.383
AO	0,7	29,6	69,9	100	2.564
DDD	0,7	32,9	66,2	100	711

\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Studerende' og 'Skoleelev'

\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Lønmodtager – offentlig ansat', 'Lønmodtager – privat ansat', 'Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle' og 'Forsker'.

\*\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Arbejdsløs', 'Efterlønsmodtager', 'Pensionist' og 'Ude af erhverv i øvrigt'.

Tabel 6.3b: Besvarelser fordelt på beskæftigelse for brugere, der kun bruger Statens Arkivers netjtjenester. Pct.

	Stude- rende*	Erhvervs- aktive**	Ikke erhvervs- aktive***	I alt	n=
SA	4,9	41,7	53,6	100	1.302
AO	1,5	40,4	58,0	100	2.244
DDD	1,7	43,3	54,8	100	641

\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Studerende' og 'Skoleelev'

\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Lønmodtager – offentlig ansat', 'Lønmodtager – privat ansat', 'Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle' og 'Forsker'.

\*\*\* Tallet er fremkommet som en summering af følgende grupper: 'Arbejdsløs', 'Efterlønsmodtager', 'Pensionist' og 'Ude af erhverv i øvrigt'.

Tabel 6.4: Besvarelser fordelt på brugerens tilfredshed med åbningstid. Pct.

	Ja	Nej	I alt	n =
SA	88,8	11,2	100	1.307
AO	91,1	8,9	100	2.269
DDD	87,0	13,0	100	652

Tabel 6.5: Besvarelser fordelt på om brugeren ville komme oftere ved ændrede åbningstider. Pct.

	Ja	Nej	I alt	n =
SA	95,5	4,5	100	133
AO	95,6	4,4	100	201
DDD	98,7	1,3	100	147

## 6.2. Brugernes tilfredshed med læsesalens service og øvrige ydelser

Tabel 6.6: Besvarelser fordelt på tilfredshed med den mundtlige vejledning. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	42,3	47,8	7,3	1,3	1,4	100	1.386
AO	40,4	50,2	7,2	1,6	0,7	100	2.513
DDD	39,7	50,6	6,7	2,3	0,7	100	703

Tabel 6.7: Besvarelser fordelt på tilfredshed med læsehjælp. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	29,4	49,8	17,2	2,2	1,4	100	967
AO	30,3	49,3	17,3	2,5	0,7	100	1.795
DDD	29,3	51,3	17,0	1,8	0,6	100	499

Tabel 6.8: Besvarelser fordelt på tilfredshed med bestilling af arkivalier. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	38,5	49,4	8,1	2,9	1,0	100	1.270
AO	36,1	53,3	7,5	2,1	1,1	100	2.283
DDD	35,8	50,6	10,0	2,5	1,1	100	640

Tabel 6.9: Besvarelser fordelt på tilfredshed med ekspeditionstid. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	28,2	54,0	12	4,6	1,2	100	1.251
AO	27,8	53,9	13,7	3,6	1,1	100	2.266
DDD	24,9	52,9	15,5	5,5	1,1	100	631

Tabel 6.10: Besvarelser fordelt på tilfredshed med computerfaciliteter. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	21,0	50,3	21,5	5,6	1,6	100	879
AO	20,9	50,2	24,6	3,6	0,8	100	1.596
DDD	22,9	44,5	26,8	5,0	0,9	100	463

Tabel 6.11: Besvarelser fordelt på tilfredshed med kurser og arrangementer. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	44,4	50,8	3,6	0,8	0,0	100	394
AO	40,3	54,5	4,0	0,8	0,3	100	620
DDD	44,5	49,7	4,2	1,0	0,5	100	191

### 6.3. Brugernes erfaring og tilfredshed med Statens Arkiver på internettet

Tabel 6.12: Besvarelser fordelt efter om brugeren finder hvad brugeren søger, når www.sa.dk benyttes. Pct.

	Altid	Som regel	Ca. halvdelen af gangene	Som regel ikke	Aldrig	I alt	n=
SA	2,1	67,6	24,5	5,1	0,5	100	2.373
AO	2,1	66,7	26,6	4,2	0,4	100	4.541
DDD	1,6	61,2	30,3	6,3	0,6	100	1.280

Tabel 6.13: Besvarelser fordelt på tilfredshed med www.sa.dk. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	24,1	63,0	11,1	1,4	0,5	100	2.380
AO	27,2	62,1	9,4	1,0	0,3	100	4.553
DDD	24,8	61,5	11,1	2,3	0,3	100	1.276

Tabel 6.14: Besvarelser fordelt efter om brugeren finder, hvad brugeren søger, når arkivdatabasen DAISY benyttes. Pct.

	Altid	Som regel	Ca. halvdelen af gangene	Som regel ikke	Aldrig	I alt	n=
SA	0,8	40,2	34,5	22,4	2,1	100	1.256
AO	0,8	35,4	33,9	26,4	3,4	100	2.057
DDD	0,5	34,9	33,4	27,1	4,1	100	628

Tabel 6.15: Besvarelser fordelt på tilfredshed med arkivdatabasen DAISY. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	7,3	52,0	35,8	3,7	1,2	100	1.230
AO	7,2	48,0	39,8	4,0	0,9	100	2.021
DDD	6,4	47,1	39,9	4,8	1,8	100	609

Tabel 6.16: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Arkivalieronline. Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	33,7	57,0	7,8	1,2	0,3	100	2.329
AO	37,0	56,1	5,7	0,9	0,3	100	4.642
DDD	34,5	56,7	6,6	1,9	0,3	100	1.292

Tabel 6.17: Besvarelser fordelt på tilfredshed med dansk demografisk database (ddd). Pct.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt	n=
SA	16,3	56,7	23,4	2,9	0,6	100	1.716
AO	16,1	56,5	23,3	3,8	0,4	100	3.413
DDD	19,5	59,7	17,6	2,6	0,5	100	1.192

## 7. Bilag 2: Tabeller fra de tidligere brugerundersøgelser

I det følgende er bragt tabeller fra de foregående brugerundersøgelser, som ikke er direkte sammenlignelige med dette års brugerundersøgelse, men som dog er interessant i forhold til denne.

Tabel 7.1: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes besøgsfrekvens. Pct.

	Første gang	En eller flere gange om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Uoplyst	I alt	n =
SA 2008	10,2	28,2	28,4	31,5	1,7	100	714
SA 2006	7,0	33,3	31,1	24,9	3,7	100	724
SA 2004	3,1	27,8	34,3	20,4	4,5	100	776
SA 2001	6,3	45,6	32,2	15,3	0,5	100	789

Tabel 7.2: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes tilfredshed med åbningstid. Pct.

	Ja	Nej	I alt	n =
SA 2008	89,1	7,3	100	714
SA 2006	83,7	9,3	100	724
SA 2004	65,6	21,8	100	776
SA 2001	62,4*	31,8	100	789

\* Passende åbningstid

\*\* Tallet er fremkommet som en summering af brugere, der på spørgsmålet 'Synspunkter på åbningstiden' har svaret: 'Længere på hverdage', 'Hverdagsaftner', 'Lørdag hele året', 'Søndagsåbent' og 'Andet'.

Tabel 7.3: Besvarelser fordelt på hvor ofte www.sa.dk benyttes. Pct.

	Hver dag	En eller flere dage om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Uoplyst	I alt	n=
SA 2008	4,6	20,4	23,8	25,9	25,2	100	714

Tabel 7.4: Besvarelser fordelt på arkiver og gæsternes tilfredshed med www.sa.dk. Pct.

	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
SA 2008	35,2	23,9	2,5	17,6	20,7	100	714

## 8. Bilag 3: Spørgeskema til Statens Arkivers brugerundersøgelse 2010

### Hvorfor benytter du Statens Arkivers hjemmeside www.sa.dk? (Flere kryds tilladt)

- (1)  Som forberedelse til besøg på en læsesal
- (2)  I forbindelse med mit arbejde hos en offentlig myndighed
- (3)  For at benytte Arkivalieronline
- (4)  For at læse nyheder fra Statens Arkiver
- (5)  For at læse om arrangementer i Statens Arkiver
- (6)  For at finde informationer om at aflevere materialer til Statens Arkiver
- (7)  For at søge i arkivdatabaseen DAISY
- (8)  Andet \_\_\_\_\_

### Har du benyttet en af Statens Arkivers læsesale?

- (1)  Ja
- (2)  Nej

### Hvorfor ikke?

---

---

### Hvilke af Statens Arkivers læsesale benytter du? (Flere kryds tilladt)

- (1)  Rigsarkivet i København
- (2)  Landsarkivet for Sjælland i København
- (3)  Landsarkivet for Fyn i Odense
- (4)  Landsarkivet for Sønderjylland i Aabenraa
- (5)  Landsarkivet for Nørrejylland i Viborg
- (6)  Erhvervsarkivet i Århus

### Hvor ofte kommer du på læsesalen?

- (1)  En eller flere gange om ugen
- (2)  En eller to gange om måneden
- (3)  Sjældnere end en gang om måneden

### Med hvilket formål har du besøgt læsesalen? (Flere kryds tilladt)

- (1)  Slægtsforskning
- (2)  Lokalhistorisk forskning
- (3)  Anden forskning
- (4)  For at søge en enkelt oplysning
- (7)  Informationssøgning til projektopgave
- (6)  Erhvervsmæssigt
- (8)  Arrangement/Kultur
- (9)  Andet \_\_\_\_\_

### Finder du Statens Arkivers åbningstider passende?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

### Ville du komme oftere, hvis åbningstiderne blev ændret?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

### Hvad er din mening om læsesalens service? (Et kryds i hver række)

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken / eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Den mundtlige vejledning	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Læsehjælp	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Bestilling af arkivalier	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Ekspeditionstid	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Computerfaciliteter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### Øvrige bemærkninger til læsesalens service?

---

---

**Har du deltaget i et kursus eller fyraftensarrangement på en af Statens Arkivers læsesale?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej

**Hvorfor ikke?**

---

---

**Hvad synes du om arrangementet?**

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds
- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

**Er der arrangementer, der kunne få dig til at besøge Statens Arkivers læsesale? (Flere kryds tilladt)**

- (1)  Historiske foredrag
- (2)  Undervisning i arkivbenyttelse
- (3)  Undervisningsforløb med særlige historiske temaer
- (4)  Kurser i slægtshistorie
- (5)  Gruppearbejdsdage om særlige historiske temaer
- (6)  Foredrag om særlige arkivalier
- (7)  Øvrige forslag til nye initiativer? \_\_\_\_\_

**Hvor ofte benytter du [www.sa.dk](http://www.sa.dk)?**

- (1)  Hver dag
- (2)  En eller flere dage om ugen
- (3)  En eller to gange om måneden
- (4)  Sjældnere end en gang om måneden
- (5)  Slet ikke

**Finder du, hvad du søger, når du benytter www.sa.dk?**

- (1)  Altid
- (2)  Som regel
- (3)  Ca. halvdelen af gangene
- (4)  Som regel ikke
- (5)  Aldrig
- (6)  Ved ikke

**Hvor tilfreds er du med www.sa.dk?**

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds
- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

**Hvor ofte benytter du arkivdatabasen DAISY?**

- (1)  Hver dag
- (2)  En eller flere dage om ugen
- (3)  En eller to gange om måneden
- (4)  Sjældnere end en gang om måneden
- (5)  Slet ikke

**Finder du, hvad du søger, når du benytter arkivdatabasen DAISY?**

- (1)  Altid
- (2)  Som regel
- (3)  Ca. halvdelen af gangene
- (4)  Som regel ikke
- (5)  Aldrig
- (6)  Ved ikke

### Hvor tilfreds er du med arkivdatabasen DAISY?

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds
- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

### Hvor ofte benytter du Arkivalieronline?

- (1)  Hver dag
- (2)  En eller flere dage om ugen
- (3)  En eller to gange om måneden
- (4)  Sjældnere end en gang om måneden
- (5)  Slet ikke

### Hvor tilfreds er du med Arkivalieronline?

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds
- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

### Hvor ofte benytter du dansk demografisk database (ddd)?

- (1)  Hver dag
- (2)  En eller flere dage om ugen
- (3)  En eller to gange om måneden
- (4)  Sjældnere end en gang om måneden
- (5)  Slet ikke

### Hvor tilfreds er du med dansk demografisk database (ddd)?

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds

- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

**Hvor ofte benytter du dansk demografisk databases søgekatalog?**

- (1)  Hver dag
- (2)  En eller flere dage om ugen
- (3)  En eller to gange om måneden
- (4)  Sjældnere end en gang om måneden
- (5)  Slet ikke

**Finder du, hvad du søger, når du benytter dansk demografisk databases søgekatalog?**

- (1)  Altid
- (2)  Som regel
- (3)  Ca. halvdelen af gangene
- (4)  Som regel ikke
- (5)  Aldrig
- (6)  Ved ikke

**Hvor tilfreds er du med Dansk dataarkivs søgekatalog?**

- (1)  Meget tilfreds
- (2)  Tilfreds
- (3)  Hverken / eller
- (4)  Utilfreds
- (5)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke / ikke relevant

**Har du oprettet en brugerprofil på [www.sa.dk/Arkivalieronline](http://www.sa.dk/Arkivalieronline)?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Nej, men jeg overvejer at gøre det

## Har du i øvrigt bemærkninger til Statens Arkivers service og ydelser på internettet?

---

---

### Jeg er

- (1)  Mand
- (2)  Kvinde

### Min alder er

- (1)  Under 18 år
- (2)  18-25 år
- (3)  26-35 år
- (4)  36-45 år
- (5)  46-55 år
- (6)  56-65 år
- (7)  Over 65 år

### Min beskæftigelse er

- (1)  Lønmodtager - offentligt ansat
- (2)  Lønmodtager - privat ansat
- (3)  Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle
- (5)  Studerende
- (6)  Forsker
- (7)  Skoleelev
- (9)  Arbejdsløs
- (11)  Efterlønsmodtager
- (12)  Pensionist
- (14)  Ude af erhverv i øvrigt
- (15)  Ønsker ikke at oplyse

### Jeg er bosiddende i

- (1)  Region Hovedstaden
- (2)  Region Sjælland
- (3)  Region Syddanmark
- (4)  Region Midtjylland
- (5)  Region Nordjylland
- (6)  I udlandet