

# **Brugerundersøgelse**

**på**

## **Statens Arkivers læsesale**

**2006**

**Konklusion, rapport og tabeller**

## **Indholdsfortegnelse**

<b>1. Indledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Konklusion på brugerundersøgelsen 2006</b>	<b>4</b>
<b>3. Brugerprofil</b>	<b>6</b>
<b>4. Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter</b>	<b>9</b>
<b>5. Brugernes tilfredshed med læsesalens service</b>	<b>16</b>
<b>6. Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser</b>	<b>19</b>
<b>7. Brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet</b>	<b>24</b>
<b>8. Brugerundersøgelsen fra E-læsesalsprojektet</b>	<b>28</b>
<b>9. B-tabeller (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)</b>	<b>29</b>
<b>9.2 Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter</b>	<b>31</b>
<b>9.3 Brugernes tilfredshed med læsesalens service</b>	<b>32</b>
<b>9.4 Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser</b>	<b>34</b>
<b>10. Bilag</b>	<b>37</b>
<b>10.2 Betinget eller manglende tilfredshed med arkivernes faciliteter</b>	<b>38</b>
<b>10.3 Betinget eller manglende tilfredshed med læsesalens service</b>	<b>40</b>
<b>10.4 Betinget eller manglende tilfredshed med arkivernes andre ydelser</b>	<b>41</b>

## 1. Indledning

Statens Arkiver har som et led i resultatkontrakten med Kulturministeriet foretaget en brugerundersøgelse på de enkelte arkivenheders læsesale i september og oktober 2006. Hensigten var, som ved forrige brugerundersøgelse i 2004, at undersøge, hvad Statens Arkivers brugere mener om kvaliteten af arkivernes faciliteter og ydelser. Da der inden for formidlingsområdet i de seneste år er taget en række nye initiativer ved Statens Arkiver, både på læsesalene og på internettet, skal undersøgelsen også gerne give et indtryk af brugernes tilfredshed på dette område, og give grundlag for en evaluering af disse tiltag.

Spørgeskemaundersøgelsen begyndte mandag den 18. september og fortsatte, indtil der ved de enkelte arkiver var opnået det forud fastlagte antal besvarelser. Spørgeskemaerne blev efterfølgende sendt til Dansk Data Arkiv, der udarbejdede tabeller på grundlag af besvarelserne, mens Landsarkivet for Sønderjylland sammenfattede og skrev den endelige rapport.

Brugerundersøgelsen og rapporten fokuserer som 2004-undersøgelsen på fem hovedområder:

- 1) Brugerprofil
- 2) Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter
- 3) Brugernes tilfredshed med læsesalens service
- 4) Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser
- 5) Brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet

Hvor det er muligt vil der blive sammenlignet med brugerundersøgelserne 1997, 1999, 2001 og 2004. Med hensyn til brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet vil der være tale om en sammenligning med undersøgelsen fra 2004.

I tabellerne er anvendt følgende forkortelser:

RA: Rigsarkivet  
LAK: Landsarkivet for Sjælland, Lolland-Falster og Bornholm  
LAO: Landsarkivet for Fyn  
LAV: Landsarkivet for Nørrejylland  
LAA: Landsarkivet for Sønderjylland  
EA: Erhvervsarkivet

## 2. Konklusion på brugerundersøgelsen 2006

Generelt viser brugerundersøgelsen 2006, at Statens Arkivers gæster i store træk er tilfredse med Statens Arkivers service og betjening. Særlig synes der at være stor tilfredshed blandt Statens Arkivers gæster med den service, der ydes af personalet på de forskellige arkivenheders læsesale.

Som det ses i tabel 40 nedenfor har tilfredsheden på en række punkter været stigende i forhold til 2004 undersøgelsen, mens der kun har været tale om faldende tilfredshed med hensyn til arkivernes frokosttrum, læseapparater og håndbiblioteker. Hvad angår arkivernes faciliteter viser brugerundersøgelsen, at der er et tilbagevendende vedligeholdelsesarbejde at gøre.

Der er dog punkter, hvor tilfredsheden blandt respondenterne er steget eller uændret, men stadig kan forbedres. Det gælder særligt med hensyn til adgangen til internettet på læsesalen, handicapfaciliteterne, muligheden for at arbejde i grupper, og den elektroniske bestilling. Endelig er der en række ydelser/emner, som en stor del af respondenterne ikke har noget kendskab til, særligt med hensyn til Statens Arkivers øvrige ydelser, som muligheden for gruppearbejde, kurser og foredrag samt den elektroniske bestilling.

Men der er også andre signaler i brugerundersøgelsens resultater, som Statens Arkiver bør tage til efterretning og arbejde videre med.

For det første er andelen af erhvervsaktive gæster på læsesalene faldet til kun at udgøre en femtedel af samtlige læsesalgæster ved Statens Arkiver. Det er i forhold til 2004 undersøgelsen en nedadgående tendens. Flere erhvervsaktive gæster efterlyser således en forlænget åbningstid på læsesalene, om ikke andet så en enkelt dag om ugen.

Brugerundersøgelsen viser også, at besøgsfrekvensen er for nedadgående og at det samlede besøgstal på læsesalene dermed også er nedadgående. Denne tendens hænger sammen med den forøgede benyttelse af Arkivalier-online, der formentlig også er en grund til, at der er færre erhvervsaktive blandt læsesalgæsterne. For så vidt er der tale om en succes, idet det har været et udtalt mål med Arkivalier-online at lette presset på læsesalene og samtidig øge arkivernes ”åbningstid” ad denne vej.

Da Arkivalier-online er en væsentlig grund til det formindskede besøgstal, understreger det vigtigheden af, som i e-læsesalsprojektet, at tænke den internetbaserede service som Statens Arkiver yder, mere sammen med den almindelige læsesalsservice. Brugerundersøgelsen har også vist, at Statens Arkivers gæster i højere grad benytter sig af [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som forberedelse til arkivbesøg, men også at der stadig er et kendskab at sprede med hensyn til emneark, guider og lignende service på Statens Arkivers hjemmesider. E-læsesalsundersøgelsen har vist, at der blandt Statens Arkivers brugere findes en stigende forventning om, at kunne forberede besøg på læsesalene hjemmefra via internettet. Her er der således et potentiale for et øget kendskab til og tilfredshed med denne del af Statens Arkivers web-baserede service.

Der skal desuden gøres mere for at sprede kendskabet til Statens Arkivers øvrige ydelser som kurser, foredrag, brugermøder, webklubber og elektronisk bestilling af arkivalier samt servicedeclarationerne og de klare mål. Ligeledes kunne muligheden for at arbejde i grupper gøres mere synlig. Her kunne der ligge en mulighed for at fastholde eller forøge den høje grad af tilfredshed blandt gæsterne på Statens Arkivers læsesale.

*Tabel 40: Tilfredshedsudvikling siden 2004 og ydelser/emner hvortil der er stort ukendskab blandt respondenterne*

Stigende tilfredshed siden 2004	Åbningstider
	Arbejdsborde og -stole
	Internetadgang
	Fotokopiering
	Fotografering
	Selvbetjeningsmagasiner
	Vejledende emneark
	Web-klubber
	Elektronisk bestilling
Uændret tilfredshed siden 2004	Toiletforhold
	Handicapforhold
	Læsesalens overskuelighed
	Mulighed for gruppearbejde
	Mundtlig læsesalsvejledning
	Læsehjælp
	Ekspeditionstider
	Kurser og foredrag
	Kontakt til brugere
	Sproglig udformning af breve
Faldende tilfredshed siden 2004	Frokostrum
	Læseapparater
	Håndbiblioteker
Stort ukendskab blandt respondenter	Handicapfaciliteter
	Internetadgang
	Mulighed for gruppearbejde
	Kurser og foredrag
	Kontakt til brugere
	Web-klubber
	Udformning af breve
	Elektronisk bestilling
	Servicedeclarationer
	Klare mål
	Emneark og guider på internettet

### 3. Brugerprofil

Som ved de forrige brugerundersøgelser omhandler første del af spørgeskemaet brugernes køn, erhverv, fødeår og bopæl.

Tabel 1: Besvarelser fordelt på arkiver og køn. Pct.

Arkiv	1. Mænd	2. Kvinder	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	55,2	44,0	0,8	100	125
LAK	46,7	51,1	2,2	100	135
LAO	46,9	50,0	3,1	100	130
LAV	44,2	53,2	2,6	100	156
LAA	63,1	35,7	1,2	100	84
EA	60,6	39,4	0	100	94
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
SA 1999	53,2	46,4	0,4	100	842
SA 1997	59,0	41,0	0,4	100	784

Blandt brugerundersøgelsens 724 respondenter var der 52% mandlige gæster og 47% kvindelige gæster. Fordelingen af køn blandt læsesalgæsterne er identisk med fordelingen af køn i 2004.

Der er dog store forskelle på kønsfordelingen imellem de enkelte arkiver. På Rigsarkivet, Landsarkivet for Sønderjylland og Erhvervsarkivet er de mandlige gæster i overtal, på de to sidstnævnte endog ganske markant. På Landsarkivet for Sjælland, Landsarkivet for Fyn og Landsarkivet for Nørrejylland er de kvindelige gæster derimod i mindre overtal. Der er ikke nogen oplagte forklaringer på disse forskelle.

Tabel 2: Besvarelser fordelt på fødeår. Pct.

Arkiv	1900-1909	1910-1919	1920-1929	1930-1939	1940-1949	1950-1959	1960-1969	1970-1979	1980-1989	Uoplyst	I alt	n =
RA	0	0	5,6	34,4	32,0	11,2	2,4	7,2	2,4	4,8	100	125
LAK	0	0	7,4	28,9	28,1	17,8	3,7	6,7	1,5	5,9	100	135
LAO	0	0	3,8	31,5	39,2	8,5	8,5	3,1	1,5	3,8	100	130
LAV	0	0,6	4,5	31,4	36,5	16,0	3,8	3,8	0,6	2,6	100	156
LAA	0	0	8,3	32,1	33,3	13,1	3,6	3,6	0	6,0	100	84
EA	1,1	0	8,5	35,1	30,9	10,6	3,2	6,4	2,1	2,1	100	94
SA 2006	0,1	0,1	6,1	32,0	33,6	13,1	4,3	5,1	1,4	4,1	100	724
SA 2004		0,4	7,7	34,0	29,8	13,0	4,5	5,0	0,9	4,6	100	776
SA 2001		0,9	14,3	32,8	23,6	9,5	5,2	7,1	0,1	6,5	100	789
SA 1999		2,0	22,6	32,4	15,9	10,0	5,6	5,1	-	6,4	100	842
SA 1997		4,0	25	26	19	10	5	5	-	6	100	784

Som i 2004 tilhører omkring to tredjedele af gæsterne på Statens Arkivers læsesale fødselsårgangene 1930-39 og 1940-49, svarende til aldersgruppen 57-76 år, med en mindre forskydning til fordel for fødselsårgangene 1940-49. Andelen af gæster fra årgangene 1960-89 har ikke ændret sig i forhold til 2004 undersøgelsen, og det er fortsat den ældre del af befolkningen, der besøger Statens Arkiver. Billedet er i store træk ens på alle arkivenheder.

Tabel 3: Besvarelser fordelt på beskæftigelsesstatus. Pct.

Arkiv	Studerende	Erhvervsaktiv	Ikke erhvervsaktiv	Uoplyst	I alt	N =
RA	8,0	24,0	50,4	17,6	100	125
LAK	5,9	17,8	51,9	24,4	100	135
LAO	3,1	14,6	53,1	29,2	100	130
LAV	1,3	19,9	60,3	18,6	100	156
LAA	0	19,0	52,4	28,6	100	84
EA	2,1	28,7	52,1	17,0	100	94
SA 2006	3,6	20,3	53,7	22,4	100	724
SA 2004	3,4	24,7	51,5	20,4	100	776
SA 2001	6,2*	33,5**	58,8	1,5	100	789
SA 1999	6,2*	28,2**	62,9	2,6	100	842
SA 1997	6*	33**	58	3	100	784

\* 'Under uddannelse'

\*\* 'Forskning' samt 'Andet arbejde'

Der er en meget klar overvægt af ikke-erhvervsaktive blandt Statens Arkivers gæster. Andelen af erhvervsaktive gæster er endog faldet fra at udgøre en fjerdedel i 2004, til kun at udgøre en femtedel i 2006. Særlig på Rigsarkivet og Landsarkivet for Sjælland er andelen af erhvervsaktive gæster faldet markant i forhold til 2004 undersøgelsen. Det kan hænge sammen med brugen af Arkivalier-online, der netop er af stor værdi for de erhvervsaktive gæster, der ikke kan komme på arkivernes læsesale i dagstimerne. Andelen af studerende blandt læsesalgæsterne er, som i 2004, meget lav.

Tabel 4: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes besøgsfrekvens.

Arkiv	Første gang	En eller flere gange om ugen	En eller to gange om måneden	Sjældnere end en gang om måneden	Uoplyst	I alt	n =
RA	6,4	44,0	27,2	20,8	1,6	100	125
LAK	7,4	41,5	30,4	16,3	4,4	100	135
LAO	10,0	40,0	25,4	20,0	4,6	100	130
LAV	7,1	25,6	26,9	36,5	3,8	100	156
LAA	9,5	10,7	40,5	34,5	4,8	100	84
EA	1,1	30,9	43,6	21,3	3,2	100	94
SA 2006	7,0	33,3	31,1	24,9	3,7	100	724
SA 2004	3,1	37,8	34,3	20,4	4,5	100	776
SA 2001	6,3	45,6	32,2	15,3	0,5	100	789
SA 1999	8,7	33,3	30,2*	12,0**	4,9	100	842
SA 1997	9	38***	34*	11**	8	100	784

\* 1 - 2 gange om måneden

\*\* Mindst 1 gang om året

\*\*\* Højest 1 - 2 gange om ugen

En tredjedel af Statens Arkivers gæster besøger arkiverne en eller flere gange om ugen. Alligevel er besøgsfrekvensen for nedadgående i forhold til de forrige brugerundersøgelser. Andelen af gæster, der besøger arkiverne sjældnere end en gang om måneden udgør nu en fjerdedel af samtlige gæster. Dette fald i besøgsfrekvensen kan meget vel hænge sammen med brugen af Arkivalier-online, og muligheden for at lave undersøgelser hjemmefra ved hjælp af internettet.

Der er store forskelle i besøgsfrekvensen på de enkelte arkiver. På Rigsarkivet kommer 44% af gæsterne en eller flere gange om ugen, mens kun 11% af Landsarkivet for Sønderjyllands gæster besøger arkivet en eller flere gange om ugen. En del af forklaringen bag den lave besøgsfrekvens i Aabenraa kan være, at en større andel af gæsterne kommer langvejs fra for at benytte sydslesvigske kirkebøger, personregistre og andre specifikt sønderjyske arkivgrupper. Landsarkivet for Fyn har som det eneste af arkiverne oplevet en stigende andel af gæster der kommer en eller flere gange om ugen, fra 36% til 40%.

Som ved de forrige undersøgelser er gæsterne blevet spurgt om deres tilfredshed med arkivernes åbningstider. Besvarelsene er særlig interessant, da der siden maj 2006 er genindført mandagsåbning på Landsarkiverne. Mange læsesalsgæster tilkendegav i 2004 undersøgelsen stor utilfredshed med mandagslukningen.

*Tabel 5: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes tilfredshed med åbningstid. Pct.*

Arkiv	1. Ja	2. Nej	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	74,4	18,4	7,2	100	125
LAK	80,7	12,6	6,7	100	135
LAO	89,2	4,6	6,2	100	130
LAV	87,8	5,1	7,1	100	156
LAA	86,9	3,6	9,5	100	84
EA	83,0	10,6	6,4	100	94
SA 2006	83,7	9,3	7,0	100	724
SA 2004	65,6	21,8	12,6	100	776
SA 2001	62,4*	31,8**	6,0	100	789
SA 1999	70,4*	26,9**	2,7		
SA 1997	68*	23**	9,0		

\* 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'.

Tilfredsheden med åbningstiden blandt Statens Arkivers gæster er betydelig større i 2006 (83,7%) end i 2004 (65,6%). Baggrunden for den øgede tilfredshed må være genindførelsen af mandagsåbningen på landsarkiverne, hvor tilfredsheden da også er vokset betydeligt. Tilfredsheden med åbningstiderne er også øget blandt Rigsarkivets gæster, der ikke har været generet af mandagslukningen. Det er dog stadig på Rigsarkivet, at utilfredsheden er størst (18,4%). Af kommentarerne i bemærkningsfeltet kan det læses, at flere af Rigsarkivets gæster ønsker en genindførelse af åbningstiden på hverdage til kl. 17. I 2002 blev denne indskrænket til kl. 16.

Ønsket om forlænget åbningstid kommer som regel fra erhvervsaktive. At andelen af erhvervsaktive gæster på Rigsarkivet har været faldende siden 2004, kan derfor være en forklaring på den stigende tilfredshed med åbningstiderne her. Det er med andre ord de mest tilfredse gæster, der kommer på arkivets læsesal. Ønsket om en forlængelse af åbningstiden til kl. 17 ses i mindre omfang i bemærkningerne fra de øvrige arkivers gæster, ligesom flere af arkivernes gæster foreslår, at læsesalene åbnes én aften i ugen. Endelig ønsker flere af Erhvervsarkivets gæster, at der også her indføres lørdagsåbning på læsesalen.

Trods den store tilfredshed med åbningstiderne blandt Statens Arkivers gæster, er der ikke tvivl om, at de erhvervsaktive gæster ikke føler sig tilstrækkeligt tilgodeset af arkivernes åbningstider, hvilket også kan have været medvirkende til det faldende antal af erhvervsaktive gæster. Se dog også nedenfor om Arkivalier-online.

#### 4. Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter

I brugerundersøgelsens afsnit om gæsternes tilfredshed med arkivernes faciliteter, læsesalens service og arkivernes øvrige ydelser, var det muligt at svare neutralt, ved at angive ingen erfaring at have med det pågældende emne. Det er der i flere tilfælde mange gæster, der har benyttet sig af, hvilket siger noget om kendskabet til de forskellige ydelser. I afsnit 9 s. 28 – 35 findes tabeller over brugernes tilfredshed med arkivernes faciliteter, læsesalens service og arkivernes øvrige ydelser, hvor de neutrale svar er fraregnet, og tilfredshedsgraden er opgjort blandt de gæster der har erfaring med emnet. Der vil i det følgende blive henvist til disse B-tabeller, når det skønnes nødvendigt

Tabel 6: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med toiletforhold. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	83,2	12,0	1,6	2,4	0,8	100	125
LAK	54,8	35,6	6,7	2,2	0,7	100	135
LAO	87,7	5,4	0,8	2,3	3,8	100	130
LAV	92,3	4,5	0	0,6	2,6	100	156
LAA	84,5	10,7	0	2,4	2,4	100	84
EA	76,6	18,1	1,1	4,3	0	100	94
SA 2006	80,0	14,2	1,8	2,2	1,8	100	724
SA 2004	81,4	13,3	1,4	2,2	1,7	100	776
SA 2001	79,3	13,7	2,5	2,5	1,9	100	789
SA 1999*	72,0	18,6	5,1	0,8	3,5	100	842
SA 1997*	76	11	3	-	10	100	784

\*Ved brugerundersøgelserne i 1997 og 1999 var spørgsmålet: 'Tilfredshed med garderobe- og toiletforhold'.

Tilfredsheden med toiletforholdene er generelt stor blandt Statens Arkivers gæster, hvoraf 80% finder forholdene tilfredsstillende. Meget få gæster finder forholdene decideret utilfredsstillende. Mindst tilfredshed med toiletforholdene findes der blandt Landsarkivet for Sjællands gæster, samt på Erhvervsarkivet, hvilket også var tilfældet ved de forrige brugerundersøgelser.

Tabel 7: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med frokosttrum. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	36,0	29,6	13,6	16,8	4,0	100	125
LAK	43,7	37,0	5,2	10,4	3,7	100	135
LAO	66,2	9,2	1,5	15,4	7,7	100	130
LAV	80,8	7,1	0,6	7,7	3,8	100	156
LAA	56,0	14,3	2,4	15,5	11,9	100	84
EA	43,6	17,0	2,1	34,0	3,2	100	94
SA 2006	55,8	19,1	4,3	15,5	5,4	100	724
SA 2004	59,1	18,6	5,2	13,7	3,5	100	776
SA 2001	54,8	16,7	10,4	11,9	6,2	100	789
SA 1999	43,0	21,0	14,0	11,6	9,5	100	842
SA 1997	53	18	10	-	19	100	784

Andelen af gæster, der finder frokostrømmene ved Statens Arkiver tilfredsstillende er lavere end i 2004 undersøgelsen. Det er andelen af gæster, der finder forholdene utilfredsstillende til gengæld også. Utilfredsheden er størst blandt Rigsarkivets gæster, hvor der ikke findes et særligt frokostrøm. Interessant er det også, at andelen af gæster, der ingen erfaring har med frokostrømmene og derfor antagelig ikke anvender disse, er steget siden 2004 undersøgelsen. Det gælder særligt for Landsarkivet for Fyn og Erhvervsarkivet, hvor frokostrømmene ligger på henholdsvis første sal og i kælderen. Her skal der eventuelt gøres mere ud af skiltningen. Andelen af gæster, der er tilfredse med frokostrømmet på Landsarkivet for Fyn, er desuden faldet fra 83,3% til 66,2%, hvilket er bemærkelsesværdigt, da der i modsætning til de andre arkivers frokostrøm her findes både drikke- og slikautomater, samt et sofaarrangement.

*Tabel 8: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med handicapfaciliteter og –venlighed. Pct.*

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	12,8	6,4	1,6	61,6	17,6	100	125
LAK	12,6	5,9	6,7	51,9	23,0	100	135
LAO	33,1	5,4	1,5	46,9	13,1	100	130
LAV	34,6	3,2	1,3	42,3	18,6	100	156
LAA	29,8	7,1	0	39,3	23,8	100	84
EA	9,6	3,2	9,6	60,6	17,0	100	94
SA 2006	22,7	5,1	3,3	50,3	18,6	100	724
SA 2004	21,3	4,1	2,7	54,9	17,0	100	776
SA 2001	17,0	3,4	3,5	50,1	26,0	100	789

Ikke undersøgt før 2001.

Som ved de forrige to undersøgelser finder ganske få gæster handicapfaciliteterne tilfredsstillende. Det skyldes hovedsageligt, at et stort antal gæster ingen erfaring har dermed, eller ikke har taget stilling til spørgsmålet.

I Tabel 8b s. 28 ses gæsternes tilfredshed med handicapfaciliteterne fratrukket gæster uden erfaring med dette. Tabellen viser at, af de gæster, der har kendskab til forholdene, finder omkring 10% faciliteterne utilfredsstillende. På Erhvervsarkivet er 43% af gæsterne med kendskab til handicapfaciliteterne utilfredse med disse og 14% finder kun faciliteterne nogenlunde tilfredsstillende. Det hænger sammen med Erhvervsarkivets fysiske rammer med trapper op til indgangen og toiletter og frokostrøm i kælderen. Også på Landsarkivet for Sjælland er der en relativ stor utilfredshed (26,5%) med handicapfaciliteterne, blandt gæster med kendskab til faciliteterne. På de øvrige arkiver er flertallet tilfredse, mens en del, mellem 8 og 30% af gæster med kendskab til handicapfaciliteterne finder forholdene nogenlunde tilfredsstillende. Størst tilfredshed med handicapfaciliteterne findes blandt Landsarkivet for Nørrejylland gæster, hvor 88% af gæsterne med kendskab til handicapfaciliteterne er tilfredse med disse.

Tabel 9: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læsesalens overskuelighed. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	72,0	20,8	0	1,6	5,6	100	125
LAK	76,3	19,3	3,0	0,7	0,7	100	135
LAO	80,0	13,8	0	1,5	4,6	100	130
LAV	78,8	17,9	0,6	0,6	1,9	100	156
LAA	86,9	7,1	0	1,2	4,8	100	84
EA	63,8	28,7	1,1	2,1	4,3	100	94
SA 2006	76,4	18,1	0,8	1,2	3,5	100	724
SA 2004	76,2	20,1	1,3	0,6	1,8	100	776
SA 2001	74,3	16,6	0,8	*	7,4		
SA 1999	71,4	16,5	1,1	*	8,9		
SA 1997	73	15	1	*	11		

\* Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

Generelt er der stor tilfredshed med læsesalenes overskuelighed, som tre ud af fire gæster finder tilfredsstillende. Tilfredshedsgraden er stort set identisk med den i 2004 undersøgelsen viste. Mindst tilfredshed findes blandt Erhvervsarkivets gæster, hvilket kan hænge sammen med det ældre inventar, der ikke må udskiftes, og dettes indretning.

Tabel 10: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med arbejdsborde og – stole. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	79,2	17,6	1,6	0	1,6	100	125
LAK	77,0	20,0	3,0	0	0	100	135
LAO	79,2	13,1	2,3	0,8	4,6	100	130
LAV	77,6	14,7	6,4	0	1,3	100	156
LAA	86,9	9,5	0	0	3,6	100	84
EA	35,1	39,4	23,4	1,1	1,1	100	94
SA 2006	73,6	18,5	5,7	0,3	1,9	100	724
SA 2004	68,6	22,9	6,6	0,3	1,7	100	776
SA 2001	70,2	18,6	8,1	0,4*	2,7	100	789
SA 1999	66,7	22,3	6,1	0,2*	4,4	100	842
SA 1997	68	16	10	-	5	100	784

\*Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

Omtrent tre fjerdedele af Statens Arkivers gæster er tilfredse med læsesalenes arbejdsborde og – stole. Andelen af tilfredse gæster er på det punkt steget en smule i forhold til 2004 undersøgelsen. Erhvervsarkivet skiller sig, som ved de forrige undersøgelser, ud, da kun en tredjedel af gæsterne er tilfredse og næsten en fjerdedel decideret utilfredse. Som det før har været nævnt, er det færdede og ældre inventar på Erhvervsarkivet formentlig årsagen til denne utilfredshed. En løsning på Erhvervsarkivets publikumsproblemer vil være, som nævnt i forrige brugerundersøgelse, opførelsen af en ny læsesal pavillon inklusiv toiletter og frokosturum. Det kunne samtidig løse Erhvervsarkivets problem med utilfredsstillende handicapfaciliteter.

Tabel 11: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læseapparaternes tilstand. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	35,2	33,6	5,6	17,6	8,0	100	125
LAK	18,5	50,4	19,3	9,6	2,2	100	135
LAO	42,3	38,5	5,4	7,7	6,2	100	130
LAV	57,7	32,7	5,1	2,6	1,9	100	156
LAA	45,2	31,0	1,2	11,9	10,7	100	84
EA	44,7	39,4	3,2	9,6	3,2	100	94
SA 2006	40,6	37,8	7,2	9,4	5,0	100	724
SA 2004	43,4	38,3	7,0	7,6	3,7	100	776
SA 2001	47,7	29,7	8,7	7,6*	6,3	100	789
SA 1999	44,7	26,1	9,1	9,6*	10,4	100	842
SA 1997	52	21	5	-	22	100	784

\*Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

Gruppen af gæster, der finder læseapparaternes tilstand tilfredsstillende, er igen faldet i forhold til forrige undersøgelse. Der har således været tale om et næsten konstant fald i tilfredsheden med læseapparaterne siden brugerundersøgelsen i 1997, fra 52% til nu 40% af gæsterne på læsesalene.

Som ved de forrige undersøgelser er utilfredsheden med læseapparaterne størst på Landsarkivet for Sjælland, hvor læseapparaterne også er meget brugt som følge af et højere besøgstal. En udskiftning af apparaterne bør her overvejes.

Tabel 12: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med adgang til internettet på læsesalen. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	N =
RA	18,4	9,6	5,6	55,2	11,2	100	125
LAK	17,8	9,6	8,1	48,9	15,6	100	135
LAO	20,8	8,5	3,1	53,8	13,8	100	130
LAV	26,9	7,1	1,9	48,7	15,4	100	156
LAA	26,2	7,1	2,4	36,9	27,4	100	84
EA	39,4	17,0	5,3	33,0	5,3	100	94
SA 2006	24,2	9,5	4,4	47,4	14,5	100	724
SA 2004	16,9	6,7	3,6	59,0	13,8	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

Andelen af gæster, der finder adgangen til internettet på læsesalene for tilfredsstillende er steget fra 17% i 2004 til 24% i 2006, men samtidig har næsten halvdelen af gæsterne ingen erfaring med dette, og anvender således ikke denne mulighed. Det er bemærkelsesværdigt at gruppen af tilfredse gæster er vokset markant på Landsarkivet for Fyn, fra 6,7% i 2004 til 20,8% i 2006, hvilket må skyldes, at der i mellemtiden er opstillet en bruger-pc med internetadgang på læsesalen. Ligeledes er gruppen af tilfredse gæster på Rigsarkivet vokset fra 10,6% til 18,4%, hvilket må skyldes opstillingen af nye pc'ere. Forbedringer af adgangen til internettet på læsesalene afspejles således klart i gæsternes tilfredshedsgrad, hvilket bør give grund til overvejelse om yderligere forbedringer.

I tabel 12b s. 29 ses gæsternes tilfredshed med adgang til internettet på læsesalen, fratrukket gæster uden erfaring dermed. Her kan man se, at 11,6% af Statens Arkivers gæster med kendskab til internetadgangen på læsesalene finder denne utilfredsstillende, men 25% kun finder adgangen nogenlunde tilfredsstillende. På Rigsarkivet og Landsarkivet for Sjælland er henholdsvis 16,7% og 23% af gæsterne med kendskab dertil decideret utilfredse med adgangen til internettet. På dette område er der således forbedringer at gøre for vores gæster.

*Tabel 13: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læsesalens håndbibliotek. Pct.*

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	43,2	26,4	3,2	20,0	7,2	100	125
LAK	51,1	21,5	0,7	19,3	7,4	100	135
LAO	51,5	15,4	1,5	21,5	10,0	100	130
LAV	44,9	16,0	3,8	22,4	12,8	100	156
LAA	58,3	9,5	1,2	13,1	17,9	100	84
EA	55,3	14,9	0	23,4	6,4	100	94
SA 2006	49,9	17,8	1,9	20,3	10,1	100	724
SA 2004	53,5	17,3	2,2	18,2	8,9	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

Halvdelen af Statens Arkivers gæster finder læsesalenes håndbiblioteker tilfredsstillende, mens en femtedel finder håndbibliotekerne nogenlunde tilfredsstillende. Kun 2% finder håndbibliotekerne decideret utilfredsstillende. En femtedel af læsesalenes gæster har ingen erfaring med håndbibliotekerne. Det er bemærkelsesværdigt, at antallet af gæster, der er tilfredse med håndbibliotekerne, er faldet siden 2004 undersøgelsen. På Rigsarkivet fra 51% til 43%, og på landsarkiverne for Sjælland og for Fyn fra 57% til 51%. Af flere kommentarer fremgår det, at håndbibliotekerne findes uoverskuelige, og på Landsarkivet for Nørrejylland fremhæver flere, at håndbiblioteket på det seneste er blevet indskrænket. Se også tabel 13b s. 30.

*Tabel 14. Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med mulighed for selv at fotokopiere. Pct.*

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	63,2	16,8	1,6	16,0	2,4	100	125
LAK	54,8	14,8	2,2	23,0	5,2	100	135
LAO	46,9	12,3	4,6	26,9	9,2	100	130
LAV	39,1	10,9	5,8	32,1	12,2	100	156
LAA	47,6	13,1	0	22,6	16,7	100	84
EA	57,4	9,6	2,1	28,7	2,1	100	94
SA 2006	51,0	13,0	3,0	25,1	7,9	100	724
SA 2004	44,8	10,4	7,1	28,2	9,4	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

Halvdelen af Statens Arkivers gæster finder muligheden for selv at fotokopiere tilfredsstillende, og meget få er decideret utilfredse. En fjerdedel af gæsterne har ingen erfaring med fotokopieringen og benytter sig således ikke af muligheden. Trækkes disse gæster fra, er 76% af gæsterne tilfredse, jf. tabel 14b s. 30, mens en femtedel er nogenlunde tilfredse. På Landsarkivet for Nørrejylland er gruppen af tilfredse gæster vokset fra 9% i 2004 til 47,6% i 2006, hvilket hænger sammen med, at det for godt et år siden blev muligt for læsesalens gæster selv at fotokopiere på en nyopstillet

kopimaskine til selvbetjening. Der er dog stadig 10% af de gæster, der har erfaring med fotokopieringen i Viborg, der finder muligheden utilfredsstillende, jf. tabel 14b s. 30.

*Tabel 15. Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med mulighed for selv at fotografere arkivalier. Pct.*

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	36,0	12,8	3,2	42,4	5,6	100	125
LAK	51,1	12,6	0,7	29,6	5,9	100	135
LAO	38,5	8,5	0,8	39,2	13,1	100	130
LAV	37,2	13,5	4,5	30,8	14,1	100	156
LAA	51,2	8,3	0	22,6	17,9	100	84
EA	27,7	10,6	4,3	45,7	11,7	100	94
SA 2006	40,2	11,3	2,3	35,1	11,0	100	724
SA 2004	28,1	9,0	3,2	46,9	12,8	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

Andelen af gæster, der finder muligheden for selv at fotografere arkivalier tilfredsstillende, er steget fra 28% i 2004 til 40% i 2006. En stor gruppe af gæsterne har ingen erfaring med selv at fotografere og anvender ikke muligheden, mens kun 2,3 % er decideret utilfredse. Blandt respondenter med kendskab til forholdene er 75% tilfredse, mens 21% er nogenlunde tilfredse, jf. tabel 15b. s. 30.

*Tabel 16: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med muligheden for at arbejde i grupper. Pct.*

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	3,2	1,6	3,2	80,0	12,0	100	125
LAK	5,9	4,4	11,1	60,7	17,8	100	135
LAO	6,9	7,7	6,9	63,1	15,4	100	130
LAV	7,7	5,1	7,7	60,3	19,2	100	156
LAA	9,5	0	6,0	56,0	28,6	100	84
EA	11,7	5,3	1,1	70,2	11,7	100	94
SA 2006	7,2	4,3	6,4	65,1	17,1	100	724
SA 2004	5,0	3,7	6,1	68,0	17,1	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

På spørgsmålet om tilfredsheden med muligheden for at arbejde i grupper, er antallet af respondenter, der tager stilling, meget lille. Størstedelen af læsesalenes gæster anvender ikke muligheden for gruppearbejde, eller kender ikke til muligheden for at arbejde i grupper. Hvis muligheden for at arbejde i grupper skal udnyttes i højere grad, må det derfor overvejes om der skal stilles bedre faciliteter til rådighed for dette, samt gøres en informationsindsats for udbredelsen af kendskabet til denne mulighed på arkivernes læsesale. Af de respondenter der har kendskab til denne mulighed er kun 40% tilfredse, men 36% er decideret utilfreds, jf. tabel 16b s. 30. Særlig stor utilfredshed findes på Landsarkivet for Sjælland, hvor 50% af respondenterne med kendskab til forholdene, finder muligheden utilfredsstillende. Muligheden for at arbejde i grupper og ikke mindst faciliteterne dertil efterlader således en del tilbage at ønske fra gæsternes side.

Tabel 17: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med selvbetjeningsmagasin. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	51,2	8,8	3,2	30,4	6,4	100	125
LAK	75,6	13,3	0	7,4	3,7	100	135
LAO	74,6	5,4	0	10,8	9,2	100	130
LAV	27,6	8,3	3,8	37,2	23,1	100	156
LAA	72,6	8,3	0	9,5	9,5	100	84
EA	14,9	3,2	0	62,8	19,1	100	94
SA 2006	52,6	8,1	1,4	25,8	12,0	100	724
SA 2004	49,9	7,3	1,2	27,2	14,4	100	776

Ikke undersøgt før 2004.

Lidt over halvdelen af samtlige respondenter har svaret, at de finder selvbetjeningsmagasinerne tilfredsstillende. På Landsarkiverne for Sjælland, Fyn og Sønderjylland findes den største gruppe af tilfredse gæster på omkring 75%. På Erhvervsarkivet og Landsarkivet for Nørrejylland, hvor der ikke findes selvbetjeningsmagasiner, er tilfredsheden naturligvis væsentlig mindre. Rigsarkivet har for nylig indrettet selvbetjeningsmagasin med blandt andet nyere folketællinger. Her er andelen af tilfredse gæster da også steget fra godt 45% til 51%. Selvbetjeningsmagasinerne er meget brugt og medfører stor tilfredshed, og indretningen af selvbetjeningsmagasiner på Erhvervsarkivet og Landsarkivet for Nørrejylland bør derfor overvejes.

## 5. Brugernes tilfredshed med læsesalens service

Tabel 18: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med den mundtlige vejledning. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	85,6	7,2	2,4	0,8	4,0	100	125
LAK	71,1	17,0	2,2	5,9	3,7	100	135
LAO	89,2	4,6	0,8	1,5	3,8	100	130
LAV	78,8	14,1	0	1,9	5,1	100	156
LAA	94,0	3,6	0	0	2,4	100	84
EA	91,5	5,3	0	3,2	0	100	94
SA 2006	83,8	9,4	1,0	2,3	3,5	100	724
SA 2004	82,5	12,0	1,0	1,4	3,1	100	776
SA 2001	84,4	9,1	0,8	2,4*	3,3	100	789
SA 1999	83,4	9,1	1,5	1,7*	4,2	100	842
SA 1997**	82	9	2	-	8	100	784

\* Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

\*\* Ved undersøgelsen i 1997 var spørgsmål 22 og 23 slået sammen: Tilfredshed med vejledning og læsehjælp.

Stort set alle gæster på Statens Arkivers læsesale finder den mundtlige vejledning tilfredsstillende eller nogenlunde tilfredsstillende. Næsten 84% finder vejledningen tilfredsstillende, 9% er nogenlunde tilfreds og kun 1% decideret utilfreds. Med et besøgstal på omkring 78.000 gæster på Statens Arkivers læsesale årligt, er dette et meget tilfredsstillende resultat. Den høje grad af tilfredshed med den mundtlige vejledning på Statens Arkivers læsesale er, set i forhold til de tidligere bruger-undersøgelser, blevet fastholdt over en næsten 10-årig periode med meget små variationer.

Den højeste grad af tilfredshed med den mundtlige vejledning findes, som ved forrige brugerundersøgelse, på de mindre arkiver, Erhvervsarkivet og Landsarkivet for Sønderjylland, hvor ni ud af ti brugere finder den mundtlige vejledning tilfredsstillende. Det kan forklares med et mindre besøgstal og dermed mere tid til vejledning af den enkelte gæst. De mindre arkiver har bedre muligheder for at give en mere personlig og differentieret vejledning af læsesalens gæster.. Der er også mange rosede bemærkninger til læsesalenes personale i de uddybende bemærkninger på alle arkiver. Enkelte fremhæver dog også en varierende grad af service, alt efter hvem der har læsesalsvagt.

Der er ingen tvivl om, at jo mere personlig og målrettet vejledning de enkelte læsesalgæster kan få, jo større vil tilfredsheden blandt gæsterne blive. Den 1. september 2006 åbnede Statens Arkiver mulighed for en udvidet vejledning på de enkelte læsesale, i tidsrummet fra 10.30 til 11.30. Det må formodes, at muligheden for udvidet vejledning endnu ikke afspejler sig i denne brugerundersøgelseres resultater. Men det skal blive interessant at se, om muligheden for udvidet vejledning vil øge den i forvejen store tilfredshed blandt Statens Arkivers gæster ved næste brugerundersøgelse.

Tabel 19: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læsehjælp. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	52,0	8,8	1,6	31,2	6,4	100	125
LAK	44,4	16,3	3,7	26,7	8,9	100	135
LAO	67,7	8,5	1,5	14,6	7,7	100	130
LAV	51,9	13,5	2,6	21,8	10,3	100	156
LAA	75,0	2,4	0	11,9	10,7	100	84
EA	63,8	7,4	0	26,6	2,1	100	94
SA 2006	57,6	10,2	1,8	22,5	7,9	100	724
SA 2004	60,7	11,2	2,1	20,0	6,1	100	776
SA 2001	64,4	11,7	1,6	15,1*	7,2	100	789
SA 1999	61,8	10,6	1,3	13,3*	13,1	100	842
SA 1997**	Se tabel 18						

\*Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

\*\*Ved undersøgelsen i 1997 var spørgsmål 22 og 23 slået sammen: Tilfredshed med vejledning og læsehjælp.

Næsten tre femtedele af Statens Arkivers gæster finder læsehjælpen tilfredsstillende, mens en tiendedel er nogenlunde tilfreds. Lidt over en femtedel af læsesalgæsterne har ingen erfaring med læsehjælpen. Der er tale om et lille fald i andelen af gæster, der finder læsehjælpen tilfredsstillende siden undersøgelsen i 2004. Den største grad af tilfredshed findes på Landsarkivet for Sønderjylland, Landsarkivet for Fyn og på Erhvervsarkivet. I de uddybende bemærkninger påpeger flere, at læsehjælpens kvalitet er afhængig af den pågældende læsesalsvagt. Der skal naturligvis sikres en ensartet vejledning, men ved læsehjælpen spiller læserutinen også en rolle. Nogen forskel i læsehjælpskvaliteten kan derfor næppe undgås. Af samtlige respondenter med kendskab til læsehjælpen finder 83% denne tilfredsstillende, jf. tabel 19b s. 31.

Tabel 20: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med arkivguider og arkivregistraturer. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	56,8	24,8	0,8	8,0	9,6	100	125
LAK	56,3	21,5	2,2	12,6	7,4	100	135
LAO	58,5	21,5	0,8	10,0	9,2	100	130
LAV	59,0	21,8	1,3	6,4	11,5	100	156
LAA	67,9	14,3	0	3,6	14,3	100	84
EA	64,9	8,5	2,1	17,0	7,4	100	94
SA 2006	59,8	19,6	1,2	9,5	9,8	100	724

Ikke undersøgt før 2006.

For første gang har Statens Arkiver valgt at spørge til gæsternes tilfredshed med arkivguider og arkivregistraturer, som et emne for sig. Undersøgelsen viser, at 60% af Statens Arkivers gæster finder arkivguiderne og arkivregistraturerne tilfredsstillende, mens 20% er nogenlunde tilfredse dermed. De sidste 20% af gæsterne har ingen erfaring med dette, eller har ikke oplyst om deres holdning hertil. Da stort set ingen finder arkivguiderne og arkivregistraturerne decideret utilfredsstillende, må dette resultat anses for tilfredsstillende.

Tabel 21: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med vejledninger, emneark og brugerpjecer. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	62,4	12,8	0	14,4	10,4	100	125
LAK	68,9	7,4	0,7	15,6	7,4	100	135
LAO	53,8	15,4	0	16,9	13,8	100	130
LAV	59,0	13,5	1,9	12,2	13,5	100	156
LAA	72,6	8,3	0	4,8	14,3	100	84
EA	43,6	13,8	1,1	27,7	13,8	100	94
SA 2006	60,1	12,0	0,7	15,2	12,0	100	724
SA 2004	54,0	16,0	0,9	16,9	12,2	100	776
SA 2001*	43,3	24,0	1,5	13,2**	18,0	100	789
SA 1999*	53,2	19,5	0,8	10,2**	16,3	100	842
SA 1997***	62	16	2	-	20	100	784

\* I 1999 og 2001 blev der spurgt om 'Tilfredshed med guider og arkivfortegnelser'.

\*\* Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

\*\*\* I 1997 blev der spurgt om 'Tilfredshed med guider, vejledninger og arkivfortegnelser'.

60% af Statens Arkivers gæster finder kvaliteten af arkivernes vejledninger, emneark og brugerpjecer tilfredsstillende, mens 12% af gæsterne finder kvaliteten nogenlunde tilfredsstillende og stort set ingen er decideret utilfredse. Den forøgede tilfredshed med vejledninger, emneark og brugerpjecer, der sås ved undersøgelsen i 2004, er således forøget yderligere.

Det kan konstateres, at Statens Arkiver med hensyn til det skriftlige vejledningsmateriale, arkivguider, arkivregistraturer, emneark og brugerpjecer synes at opfylde gæsternes forventninger og behov. Af respondenter med kendskab til det skriftlige vejledningsmateriale er tilfredsheden da også næsten fuldstændig, jf. tabel 20b og 21b s. 32. At der på dette område kan spores en stor tilfredshed skyldes også, at der er gjort en øget indsats i de seneste år på alle arkiver med hensyn til det skriftlige vejledningsmateriale. Undersøgelsen viser, at en generel høj prioritet af formidlingsområdet lønner sig, herunder en tilbagevendende opdatering af det skriftlige vejledningsmateriale.

Tabel 22: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med ekspeditionstid. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	53,6	25,6	8,0	5,6	7,2	100	125
LAK	63,0	19,3	4,4	5,2	8,1	100	135
LAO	70,8	13,1	0,8	7,7	7,7	100	130
LAV	69,2	18,6	1,9	1,3	9,0	100	156
LAA	81,0	3,6	1,2	1,2	13,1	100	84
EA	74,5	11,7	0	9,6	4,3	100	94
SA 2006	67,7	16,3	2,9	5,0	8,1	100	724
SA 2004	67,1	16,8	3,4	4,9	7,9	100	776
SA 2001	64,8	18,0	1,8	6,7*	8,7	100	789
SA 1999	64,8	18,4	2,1	4,4*	10,2	100	842
SA 1997	69	16	3	-	12	100	784

\* Ved brugerundersøgelserne i 1997, 1999 samt 2001 'Ved ikke'.

Omkring to tredjedele af Statens Arkivers gæster finder ekspeditionstiden tilfredsstillende, hvilket svarer til niveauet ved forrige brugerundersøgelse i 2004.

På Landsarkivet for Sønderjylland findes den største gruppe af gæster, der finder ekspeditionstiden tilfredsstillende. Det er i det hele taget på de små arkiver, at tilfredsheden med ekspeditionstiden er størst, hvilket naturligtvis hænger sammen med de fysiske forhold, der gør ekspeditionstiden mindre. Det er således på Rigsarkivet, at gruppen af gæster, der er tilfredse med ekspeditionstiden er mindst, og gruppen af utilfredse gæster størst, hvilket hænger sammen med ekspeditionstiden fra fjernmagasinerne.

## 6. Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser

Undersøgelsen af brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser drejer sig, som ved undersøgelsen i 2004, om formidlingsområdet. Besvarelserne er på dette område præget af mange respondenter, der har anført ingen erfaring at have med det pågældende emne, ligesom det også var tilfældet ved forrige undersøgelse. Dermed er grundlaget for det målte tilfredshedsniveau ganske lille, og viser kun få personers meninger, jf. tabel 23b – 30b s. 33 – 35. Det betyder, at der fortsat er et arbejde at gøre med at udbrede kendskabet til og brugen af arkivernes øvrige ydelser. Det må være et mål for Statens Arkiver, at øge interessen for arkivernes øvrige ydelser.

Tabel 23: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med introduktions- og emnebaserede kurser. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	6,4	0,8	0	72,0	20,8	100	125
LAK	12,6	3,7	0	64,4	19,3	100	135
LAO	5,4	4,6	1,5	66,9	21,5	100	130
LAV	8,3	6,4	0	62,2	23,1	100	156
LAA	9,5	2,4	0	57,1	31,0	100	84
EA	19,1	8,5	0	56,4	16,0	100	94
SA 2006	9,8	4,4	0,3	63,8	21,7	100	724
SA 2004	8,9	3,4	0,5	67,1	20,1	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Omkring to tredjedele af de gæster, der har kendskab til arkivernes introduktions- og emnebaserede kurser, finder disse kurser tilfredsstillende, mens en tredjedel finder kurserne nogenlunde tilfredsstillende, jf. tabel 23b s. 33. Dette tilfredshedsniveau svarer til niveauet i 2004 undersøgelsen.

Tabel 24: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med foredragsrækker /fyraftensmøder. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	7,2	0	0	72,0	20,8	100	125
LAK	22,2	3,7	0	56,3	17,8	100	135
LAO	7,7	10,0	0,8	60,0	21,5	100	130
LAV	8,3	7,1	0,6	61,5	22,4	100	156
LAA	10,7	0	2,4	57,1	29,8	100	84
EA	19,1	6,4	0	59,6	14,9	100	94
SA 2006	12,3	4,8	0,6	61,3	21,0	100	724
SA 2004	11,5	3,9	0,6	64,4	19,6	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Lidt under tre fjerdedele af Statens Arkivers gæster, med kendskab til foredragsrækker og fyraftensmøder, finder disse tilfredsstillende. På Landsarkivet for Sjælland og på Erhvervsarkivet er over 80% af de gæster, der har kendskab til emnet, tilfredse, og på Rigsarkivet finder samtlige gæster med kendskab til foredragsrækker og fyraftensmøder, disse tilfredsstillende. For sidstnævntes vedkommende er der dog kun tale om 9 personer, jf. tabel 24b s. 33. De gæster, der har deltaget i et foredrag eller et fyraftensmøde er således grundlæggende tilfredse med disse. Men interessen for introduktions- og emnebaserede kurser, samt foredragsrækker og fyraftensmøder, er ikke overvældende når otte ud af ti gæster ikke har erfaring med emnet, eller ikke har besvaret spørgsmålet. Det bør give grund til overvejelser om, hvorledes interessen for disse ydelser kan forøges, både med hensyn til form og indhold.

Tabel 25: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med kontakten til brugerne (fx brugermøder, brugerråd). Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	4,8	2,4	0,8	71,2	20,8	100	125
LAK	17,0	8,9	0	55,6	18,5	100	135
LAO	10,8	6,9	0,8	60,8	20,8	100	130
LAV	8,3	9,6	1,9	58,3	21,8	100	156
LAA	15,5	1,2	0	56,0	27,4	100	84
EA	12,8	9,6	1,1	59,6	17,0	100	94
SA 2006	11,2	6,8	0,8	60,4	20,9	100	724
SA 2004	11,7	6,1	1,4	61,1	19,7	100	776

Ikke undersøgt før 2004

11% af samtlige respondenter finder kontakten til brugerne for tilfredsstillende, mens godt 7% er nogenlunde tilfredse og 1% utilfreds. 60% har ingen erfaring med dette og 20% har ikke givet svar på spørgsmålet. Denne svarfordeling er stort set identisk med 2004 undersøgelsens svarfordeling på samme spørgsmål, og interessen for brugermøder og brugerråd synes ikke at være steget i den mellemliggende periode. På dette område kan der fortsat gøres en indsats for at inddrage en større personkreds til brugermøderne og involvere dem i brugerrådets aktiviteter. Af respondenter med kendskab til de nævnte forhold finder 60% kontakten tilfredsstillende, mens 36% finder kontakten nogenlunde tilfredsstillende. På Landsarkivet for Sønderjylland er 92% af respondenterne med kendskab til forholdene tilfredse med arkivets kontakt til brugerne, jf. tabel 25b. s. 33.

Tabel 26: Besvarelser fordelt på arkiver og gæsternes tilfredshed med web-klub. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	15,2	4,0	0,8	60,0	20,0	100	125
LAK	14,1	4,4	2,2	60,0	19,3	100	135
LAO	9,2	2,3	0	65,4	23,1	100	130
LAV	9,6	5,1	0,6	59,6	25,0	100	156
LAA	20,2	2,4	0	52,4	25,0	100	84
EA	4,3	1,1	0	72,3	22,3	100	94
SA 2006	11,9	3,5	0,7	61,6	22,4	100	724
SA 2004	7,7	3,0	0,1	69,5	20,0	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Tre fjerdedele af Statens Arkivers gæster med kendskab til arkivernes web-klubber finder disse tilfredsstillende, jf. tabel 26b s. 34. Der er stadig godt 62%, der anfører ikke at have kendskab til webklubberne, men det er dog mindre end de 70% i 2004 undersøgelsen, og kendskabet til webklubberne er således øget noget. Det skal bemærkes, at ikke alle gæster har adgang til internettet, og at der vil være en gruppe af gæster, der ikke ønsker at modtage webklubbernes nyhedsmail. Det er værd at bemærke, at der ved Landsarkivet for Fyn, hvor der siden forrige undersøgelse er etableret en webklub, er stor tilfredshed med webklubben at spore blandt de gæster, der benytter sig af tilbuddet. Det samme gælder for Erhvervsarkivet, der umiddelbart før undersøgelsen i 2004 havde etableret en webklub. Den største grad af tilfredshed findes blandt Landsarkivet for Sønderjyllands gæster, hvor kendskabet til webklubben også er mest udbredt blandt de adspurgte gæster.

Tabel 27: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med den sproglige udformning af breve fra arkivet. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	33,6	4,8	0	40,0	21,6	100	125
LAK	24,4	6,7	1,5	47,4	20,0	100	135
LAO	16,9	3,1	0	58,5	21,5	100	130
LAV	22,4	6,4	0	48,7	22,4	100	156
LAA	29,8	2,4	1,2	40,5	26,2	100	84
EA	24,5	6,4	0	50,0	19,1	100	94
SA 2006	24,9	5,1	0,4	47,9	21,7	100	724
SA 2004	23,7	4,1	0,5	51,7	20,0	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Den overvejende del af de gæster, der har stiftet bekendtskab med arkivernes sproglige udformning af breve, jf. tabel 27b s. 34, finder denne udformning tilfredsstillende eller nogenlunde tilfredsstillende, mens meget få gæster er decideret utilfredse. Det samme gør sig gældende på de enkelte arkiver.

Tabel 28: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med elektronisk bestilling af arkivalier via internettet. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	7,2	5,6	1,6	65,6	20,0	100	125
LAK	8,9	4,4	0	65,9	20,7	100	135
LAO	5,4	0	0	72,3	22,3	100	130
LAV	5,8	3,2	2,6	64,7	23,7	100	156
LAA	3,6	2,4	1,2	63,1	29,8	100	84
EA	13,8	5,3	2,1	59,6	19,1	100	94
SA 2006	7,3	3,5	1,2	65,6	22,4	100	724
SA 2004	4,9	1,7	0,5	72,3	20,6	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Fra den 1. september 2006 blev det muligt at bestille arkivalier elektronisk ved alle enheder i Statens Arkiver. Før da havde kun Rigsarkivet en bestillingsformular på hjemmesiden, mens det på de øvrige arkiver var muligt at bestille arkivalier pr. e-mail. Om den nye elektroniske bestillingsmulighed har nået at få effekt på besvarelserne i brugerundersøgelsen, er tvivlsomt, men der ses dog en stigende tilfredshed med den elektroniske bestilling. Det er ikke mindst blandt Erhvervsarkivets og Landsarkivet for Sjællands gæster, at tilfredsheden med den elektroniske bestilling er steget.

Der er dog stadig godt 66% af samtlige respondenter, der anfører ikke at have erfaring med den elektroniske bestilling og 22% der ikke giver svar på spørgsmålet. Af respondenter med kendskab til den elektroniske bestilling er 60% tilfredse, 30% nogenlunde tilfredse og 10% utilfredse, jf. tabel 28b s. 34. I løbet af 2007 vil DAISY.dk implementere en bestillingsformular, og det skal blive interessant at følge brugen af og tilfredsheden med denne mulighed, der gerne skulle forøge antallet af elektroniske bestillinger.

Tabel 29: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med servicedeclarationer. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	9,6	4,8	0	60,0	25,6	100	125
LAK	11,1	5,9	0	60,0	23,0	100	135
LAO	10,0	2,3	0	63,8	23,8	100	130
LAV	8,3	3,2	0	59,0	29,5	100	156
LAA	10,7	3,6	1,2	53,6	31,0	100	84
EA	6,4	6,4	1,1	66,0	20,2	100	94
SA 2006	9,4	4,3	0,3	60,5	25,6	100	724

Ikke undersøgt før 2006

Den 1. september 2006 offentliggjorde Statens Arkiver sine servicedeclarationer, der beskriver hvad man som gæst kan forvente sig af Statens Arkivers service og betjening. Det er tvivlsomt, om kendskabet til disse servicedeclarationer har nået at brede sig blandt Statens Arkivers gæster, før brugerundersøgelsen blev gennemført. 85% af samtlige respondenter anfører da også ikke at have erfaring med servicedeclarationerne, eller har ikke svaret på dette spørgsmål. Af de gæster, der har kendskab til servicedeclarationerne er syv ud af ti tilfredse, og de sidste tre nogenlunde tilfredse, jf. tabel 29b s. 34, hvilket er et godt resultat. Det skal bemærkes, at servicedeclarationerne også er et internt redskab for arkivernes personale, og at gæsternes tilfredshed med disse også handler om personalets udførelse af de enkelte ydelser beskrevet i servicedeclarationerne.

Tabel 30: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed mht. klare mål. Pct.

Arkiv	1. Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3. Utilfredsstillende	4. Ingen erfaring	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	8,0	3,2	0	56,0	32,8	100	125
LAK	7,4	7,4	0	54,1	31,1	100	135
LAO	4,6	3,1	0	60,8	31,5	100	130
LAV	7,1	2,6	0	51,9	38,5	100	156
LAA	10,7	4,8	1,2	48,8	34,5	100	84
EA	7,4	5,3	1,1	57,4	28,7	100	94
SA 2006	7,3	4,3	0,3	55,0	33,1	100	724

Ikke undersøgt før 2006

Regeringen vedtog i april 2004 en handlingsplan for "klare mål og mere åbenhed". Hermed ønsker regeringen at skabe større åbenhed om, hvad borgere og virksomheder kan forvente af service og betjening af de offentlige institutioner. I forlængelse heraf har også Statens Arkiver opstillet en række mål for arkivernes ydelser, som ekspeditionstider på læsesalen, DAISY, fjernlån og forespørgsler. Det fremgår med al tydelighed af brugerundersøgelsen, at de adspurgte gæster ikke kender til disse "klare mål". Godt 90% af gæsterne anfører ikke at have kendskab til de klare mål, eller har ikke svaret på spørgsmålet. Adskillige bemærker, at de ikke forstår spørgsmålet. Af respondenter med kendskab til de klare mål anfører 62% at være tilfredse og 36% at være nogenlunde tilfredse, mens kun 2% er decideret utilfreds, jf. tabel 30b. s. 35.

## 7. Brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet

Ligesom ved brugerundersøgelsen i 2004, er der i 2006 undersøgelsen lagt stor vægt på at få belyst brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet. Da Statens Arkiver i 2006 har iværksat det såkaldte E-læsesalsprojekt, med vision om at skabe en samlet digital indgang til Statens Arkivers webservice-informationer, er denne del af brugerundersøgelsen så meget desto mere interessant. Hensigten med E-læsesalsprojektet er, at Statens Arkivers brugere i højere grad skal kunne betjenes digitalt hjemmefra.

Tabel 31: Besvarelser fordelt på gæsternes kendskab til [www.sa.dk](http://www.sa.dk). Pct.

Arkiv	1. Kendskab	2. Ikke kendskab	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	72,0	16,0	12,0	100	125
LAK	76,3	17,0	6,7	100	135
LAO	64,6	25,4	10,0	100	130
LAV	67,9	19,2	12,8	100	156
LAA	57,1	25,0	17,9	100	84
EA	77,7	16,0	6,4	100	94
SA 2006	69,6	19,6	10,8	100	724
SA 2004	63,7	27,4	8,9	100	776

Ikke undersøgt før 2004

I forlængelse af dette perspektiv er det positivt, at kendskabet til [www.sa.dk](http://www.sa.dk) er øget, og det på samtlige arkiver, således at 7 ud af 10 gæster har kendskab til Statens Arkivers hjemmeside. Når brugernes alderssammensætning tages med i betragtning er dette et ganske godt resultat. Størst kendskab til hjemmesiderne findes hos Rigsarkivets, Landsarkivet for Sjællands og Erhvervsarkivets brugere, mens det mindste kendskab findes hos Landsarkivet for Sønderjyllands brugere.

Tabel 32: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som forberedelse til arkivbesøg. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	49,6	36,0	14,4	100	125
LAK	54,8	37,8	7,4	100	135
LAO	46,9	42,3	10,8	100	130
LAV	50,0	37,2	12,8	100	156
LAA	39,3	41,7	19,0	100	84
EA	59,6	35,1	5,3	100	94
SA 2006	50,3	38,3	11,5	100	724
SA 2004	46,9	42,8	10,3	100	776

Ikke undersøgt før 2004

Halvdelen af de adspurgte gæster benytter [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som forberedelse til arkivbesøg. Det er ligeledes en større andel end ved 2004 undersøgelsen. Spørgsmålet er så, hvilke dele af Statens Arkivers internetservice, der bliver anvendt. Det fortæller de nedenstående 5 tabeller noget om.

Tabel 33: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med Arkivalier-online. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	53,6	11,2	35,2	100	125
LAK	53,3	12,6	34,1	100	135
LAO	48,5	10,0	41,5	100	130
LAV	56,4	10,9	32,7	100	156
LAA	39,3	9,5	51,2	100	84
EA	56,4	11,7	31,9	100	94
SA 2006	51,9	11,0	37,0	100	724
SA 2004	33,9	66,0	0,1	100	776

Tabel 34: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med emneark. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	17,6	36,8	45,6	100	125
LAK	20,7	34,8	44,4	100	135
LAO	12,3	34,6	53,1	100	130
LAV	10,3	39,1	50,6	100	156
LAA	8,3	26,2	65,5	100	84
EA	8,5	40,4	51,1	100	94
SA 2006	13,4	35,8	50,8	100	724
SA 2004	11,1	88,8	0,1	100	776

Tabel 35: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med guider. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	28,8	27,2	44,0	100	125
LAK	25,2	34,1	40,7	100	135
LAO	17,7	30,8	51,5	100	130
LAV	19,2	32,1	48,7	100	156
LAA	10,7	26,2	63,1	100	84
EA	19,1	34,0	46,8	100	94
SA 2006	20,7	30,9	48,3	100	724
SA 2004	16,8	83,1	0,1	100	776

Tabel 36: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med information om tilgængelighed. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	32,0	22,4	45,6	100	125
LAK	30,4	28,1	41,5	100	135
LAO	23,8	23,8	52,3	100	130
LAV	22,4	28,8	48,7	100	156
LAA	14,3	22,6	63,1	100	84
EA	22,3	31,9	45,7	100	94
SA 2006	24,9	26,4	48,8	100	724
SA 2004	20,1	79,8	0,1	100	776

Tabel 37: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med Dansk Demografisk Database. Pct.

Arkiv	1. Benyttelse	2. Ikke benyttelse	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	45,6	16,8	37,6	100	125
LAK	57,0	11,1	31,9	100	135
LAO	48,5	10,0	41,5	100	130
LAV	49,4	14,7	35,9	100	156
LAA	35,7	10,7	53,6	100	84
EA	58,5	6,4	35,1	100	94
SA 2006	49,6	12,0	38,4	100	724
SA 2004	44,8	55,0	0,1	100	776

Antallet af gæster, der benytter Arkivalier-online, er ud fra denne undersøgelse at dømme, steget ganske markant fra 34% til 52% af de adspurgte gæster. Den forøgede benyttelse hænger for det første sammen med udbygningen af Arkivalier-online. Den 12. oktober 2006 blev det fejret, at alle landets kirkebøger for tiden indtil 1892, plus en række folketællinger, i alt 5,5 mio. sider, var blevet tilgængelige på Arkivalieonline. For det andet er der også tale om et forøget kendskab til Arkivalier-online blandt Statens Arkivers gæster.

Trods en del bemærkninger om problemer med forbindelsen til Arkivalier-online, er der ikke tvivl om, at Arkivalier-online anses for en væsentlig forbedring af Statens Arkivers service, og flere af de adspurgte udtrykker da også stor tilfredshed med denne service. Det er dog vigtigt, at sikre en god kvalitet af filmningerne og en stabil serverforbindelse. Et forbedret format er da også undervejs og nye filmninger af tilgængeliggjorte sider af dårlig kvalitet vil blive udført.

Også andelen af gæster, der benytter Dansk Demografisk Database er steget, om end ikke så meget som benyttelsen af Arkivalier-online. Det er således de to databaser, Arkivalier-online og Dansk Demografisk Database, der bliver mest benyttet af Statens Arkivers gæster. Forklaringen herpå må være, at databaserne er tilgængelige og aktuel for alle uanset bopæl, samt at databaserne indeholder det arkivmateriale, der i forvejen er det mest benyttede af Statens Arkivers gæster.

Derimod er andelen af gæster, der benytter siderne med emneark fortsat ikke stor, men udgør kun 13% af de adspurgte. Lidt flere, en femtedel, benytter sig af siderne med guider, mens en fjerdedel af de adspurgte benytter sig af siderne med information om tilgængelighed. Med hensyn til siderne med guider og siderne med information om tilgængelighed, er der tale om en mindre stigning i antallet af gæster der benytter sig af disse. Det må dog stadig være et mål for Statens Arkiver at udbrede kendskabet til og benyttelsen af disse sider blandt arkivernes gæster. Det gælder især siderne med emneark, der med deres korte introduktionsform har et uopfyldt vejledningspotentiale i sig. De ikke-database baserede sider af Statens Arkivers hjemmeside bør også tænkes ind i det kommende E-læsesalsprojekt.

Spørgsmålet er, om den voksende benyttelse af Arkivalier-online betyder en mindre anvendelse af læsesalsbesøg? Det spørgsmål blev også stillet i brugerundersøgelsen.

Tabel 38: Mindre anvendelse af læsesale som følge af benyttelse af Arkivalier-online. Pct

Arkiv	1. Ja	2. Nej	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	16,0	55,2	28,8	100	125
LAK	11,9	59,3	28,9	100	135
LAO	16,9	49,2	33,8	100	130
LAV	23,7	46,2	30,1	100	156
LAA	11,9	48,8	39,3	100	84
EA	19,1	55,3	25,5	100	94
SA 2006	17,0	52,2	30,8	100	724

Ikke undersøgt før 2006.

Halvdelen af de adspurgte gæster mener ikke, at benyttelsen af Arkivalier-online resulterer i færre læsesalsbesøg, mens 17% mener, at det er tilfældet. Det er umiddelbart overraskende, at halvdelen ikke mener, at Arkivalier-online giver grund til færre læsesalsbesøg. Men selv når 17% af brugerne besøger læsesalene sjældnere end før, vil det give sig et vist udslag i antallet af læsesalsbesøgende over et år. Som påvist i tabel 4, er besøgsfrekvensen da også for nedadgående i forhold til 2004 undersøgelsen, og det er ligeledes konstateret, at besøgstallet på arkivernes læsesale som sådan har været for nedadgående over de seneste år. Der kan derfor meget vel være gæster, der er blevet hjemme ved Arkivalier-online - og derfor heller ikke har deltaget i denne brugerundersøgelse.

At der på Landsarkivet for Nørrejylland er næsten 24% af de adspurgte, der mener at Arkivalier-online resulterer i færre læsesalsbesøg, må hænge sammen med de relativt større geografiske afstande til arkivet for mange af Landsarkivets gæster, der således er ekstra motiveret til at benytte sig af Arkivalier-online i stedet for et læsesalsbesøg.

Tabel 39: Hvor ofte Arkivalier-online benyttes. Pct

Arkiv	1. Hver dag	2. En eller flere gange om ugen	3. En eller to gange om måneden	4. Sjældnere end en gang om måneden	9. Uoplyst	I alt	n =
RA	4,8	20,8	11,2	27,2	36,0	100	125
LAK	7,4	20,0	15,6	28,1	28,9	100	135
LAO	3,1	26,9	17,7	14,6	37,7	100	130
LAV	6,4	32,1	12,8	18,6	30,1	100	156
LAA	2,4	23,8	19,1	17,9	36,9	100	84
EA	3,2	33,0	13,8	20,2	29,8	100	94
SA 2006	4,8	26,1	14,8	21,3	33,0	100	724

Ikke undersøgt før 2006.

Den største andel af de gæster, der benytter sig af Arkivalier-online, benytter det en eller flere gange om ugen. Sammen med de gæster, der benytter Arkivalier-online hver dag, er der tale om tre ud af ti af samtlige respondenter. Det må formodes at være de mest aktive slægtsforskere, der her tale om, for hvem Arkivalier-online er et særdeles godt tilbud. Dernæst følger en gruppe, der benytter sig af Arkivalier-online sjældnere end en gang om måneden. Det er derfor ikke nødvendigvis kun de mest aktive og trofaste slægtsforskere, der benytter sig af Arkivalier-online, men formentlig også adskillige nyttilkomne gæster, der først for nylig er blevet opmærksom på ydelsen, og slægtsforskere, der blot "snuser" til Arkivalier-online og arkiverne en enkelt eller ganske få gange.

## 8. Brugerundersøgelsen fra E-læsesalsprojektet

I forbindelse med iværksættelsen af E-læsesalsprojektet i 2006 er der også på dette område foretaget en brugerundersøgelse, hvis formål var at give oplysninger om potentielle brugere af e-læsesalen med hensyn til brugerprofil samt deres brug af de fysiske læsesale og Statens Arkivers webtilbud i dag. Endelig skulle brugerundersøgelsen give svar på, hvilke webtilbud de potentielle brugere har interesse i at få tilbudt på [www.sa.dk](http://www.sa.dk).

E-læsesalsundersøgelsens respondenter blev delt i tre målgrupper:

- 1) Slægtsforskere
- 2) Forskere og studerende
- 3) Enkelt oplysnings brugere

Denne opdeling af respondenterne i forskellige målgrupper gør en direkte sammenligning med læsesalsbrugerundersøgelsen vanskelig. Gruppen af slægtsforskere var den absolut største gruppe af respondenter på e-læsesalsundersøgelsen, og denne gruppe har nogen lighed med brugerprofilen på den typiske læsesalgæst med hensyn til alder og beskæftigelse. Slægtsforskeren er ifølge e-læsesalsbrugerundersøgelsen gennemsnitlig 59 år gammel. Til gengæld er der lidt flere kvindelige end mandlige slægtsforskere i denne målgruppe, i modsætning til gennemsnittet på arkivernes læsesale. Den gennemsnitlige forskerbesøgende er 41 år gammel og den gennemsnitlige studerende 29 år gammel. Enkelt oplysnings brugeren findes i alle aldre. Af slægtsforskerne er halvdelen erhvervsaktive, mens forskere, studerende og enkelt oplysningsbrugere typisk er erhvervsaktive.

E-læsesalsundersøgelsens resultater med hensyn til repondenternes brug af Statens Arkivers webtilbud og fremtidige ønsker dertil viser, at brugen og behovet nok er forskelligt de tre målgrupper i mellem, men også at der er sammenfald i brugernes forventninger til Statens Arkivers web-baserede service.

Således er slægtsforskerne mest interesseret i emnemæssig information om slægtsforskningen og originale arkivalier på internettet, mens forskere og studerende er mest interesseret i arkivernes og læsesalenes faciliteter samt bestilling af arkivalier via internettet. Enkelt oplysnings brugeren er interesseret i en præcis vejledning til, hvorledes han/hun får fat i de efterspurgte oplysninger. Og mens slægtsforskerne er interesseret i vidensdeling med andre brugere via nettet, er forskerne og de studerende mere interesseret i kontakten med de arkivansatte og vejledningen herfra.

Fælles for de tre målgrupper er, ifølge e-læsesalsundersøgelsen, at de som førstegangsbrugere ønsker en så præcis og let forståelig introduktion til arkiverne som muligt, og en relativ kortfattet vejledning i brugen af arkivalier. Der er også en fælles forventning blandt de mere rutinerede brugere om, at kunne forberede et arkivbesøg mest muligt hjemmefra, det være sig via gode vejledninger og tips, eller ved detaljerede registraturer på [www.sa.dk](http://www.sa.dk).

Der er således voksende forventninger til Statens Arkivers service på internettet blandt alle brugere. Interessant er det også, at jo oftere brugeren anvender [www.sa.dk](http://www.sa.dk), jo oftere besøger brugeren også de almindelige læsesale, ifølge e-læsesalsundersøgelsen. Sammenholdes dette med denne brugerundersøgelses påvisning af et forøget kendskab til og brug af [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som forberedelse til et arkivbesøg, synes en sammentænkning af Statens Arkivers læsesals- og e-læsesalservice at være nødvendig, hvad e-læsesalsrapporten af 14.7. 2006 da også pointerer nødvendigheden af.

## 9. B-tabeller (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Ved besvarelserne om arkivernes faciliteter, læsesalens service og arkivernes øvrige ydelser var det muligt at svare neutralt ved at angive enten ingen erfaring at have med det pågældende emne. I B-tabellerne nedenunder er besvarelser med ingen erfaring eller uoplyst trukket fra, og tilfredshedsgraden opgjort blandt de gæster, der mener at have erfaring med og kendskab til det pågældende spørgsmål.

### 9.2 Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter

Tabel 6b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med toiletforhold. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	86,0	12,4	1,7	100	121
LAK	56,5	36,6	6,9	100	131
LAO	93,4	5,7	0,8	100	122
LAV	95,4	4,6	0	100	151
LAA	88,8	11,3	0	100	80
EA	80,0	18,9	1,1	100	90
SA 2006	83,3	14,8	1,9	100	695

Tabel 7b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med frokosttrum. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	45,5	37,4	17,2	100	99
LAK	50,9	43,1	6,0	100	116
LAO	86,0	12,0	2,0	100	100
LAV	91,3	8,0	0,7	100	138
LAA	77,0	19,7	3,3	100	61
EA	69,5	27,1	3,4	100	59
SA 2006	70,5	24,1	5,4	100	573

Tabel 8b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med handicapfaciliteter og -venlighed. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	61,5	30,8	7,7	100	26
LAK	50,0	23,5	26,5	100	34
LAO	82,7	13,5	3,8	100	52
LAV	88,5	8,2	3,3	100	61
LAA	80,6	19,4	0	100	31
EA	42,9	14,3	42,9	100	21
SA 2006	72,9	16,4	10,7	100	225

Tabel 9b: Besvarelser fordelt på arkiver og gæsternes tilfredshed med læsesalens overskuelighed. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	77,6	22,4	0	100	116
LAK	77,4	19,5	3,0	100	133
LAO	85,2	14,8	0	100	122
LAV	80,9	18,4	0,7	100	152
LAA	92,4	7,6	0	100	79
EA	68,2	30,7	1,1	100	88
SA 2006	80,1	19,0	0,9	100	690

Tabel 10b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med arbejdsborde og stole. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	80,5	17,9	1,6	100	123
LAK	77,0	20,0	3,0	100	135
LAO	83,7	13,8	2,4	100	123
LAV	78,6	14,9	6,5	100	154
LAA	90,1	9,9	0	100	81
EA	35,9	40,2	23,9	100	92
SA 2006	75,3	18,9	5,8	100	708

Tabel 11b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læseapparaternes tilstand. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	47,3	45,2	7,5	100	93
LAK	21,0	57,1	21,8	100	119
LAO	49,1	44,6	6,3	100	112
LAV	60,4	34,2	5,4	100	149
LAA	58,5	40,0	1,5	100	65
EA	51,2	45,1	3,7	100	82
SA 2006	47,4	44,2	8,4	100	620

Tabel 12b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med adgang til internettet på læsesalen. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	54,8	28,6	16,7	100	42
LAK	50,0	27,1	22,9	100	48
LAO	64,3	26,2	9,5	100	42
LAV	75,0	19,6	5,4	100	56
LAA	73,3	20,0	6,7	100	30
EA	63,8	27,6	8,6	100	58
SA	63,4	25,0	11,6	100	276

Tabel 13b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læsesalens håndbibliotek. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	59,3	36,3	4,4	100	91
LAK	69,7	29,3	1,0	100	99
LAO	75,3	22,5	2,2	100	89
LAV	69,3	24,8	5,9	100	101
LAA	84,5	13,8	1,7	100	58
EA	78,8	21,1	0	100	66
SA 2006	71,6	25,6	2,8	100	504

Tabel 14b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med mulighed for selv at fotokopiere. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	77,5	20,6	2,0	100	102
LAK	76,3	20,6	3,1	100	97
LAO	73,5	19,3	7,2	100	83
LAV	70,1	19,5	10,3	100	87
LAA	78,4	21,6	0	100	51
EA	83,1	13,8	3,1	100	65
SA 2006	76,1	19,4	4,5	100	485

Tabel 15b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med mulighed for selv at fotografere arkivalier. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	69,2	24,6	6,2	100	65
LAK	79,3	19,5	1,1	100	87
LAO	80,6	17,7	1,6	100	62
LAV	67,4	24,4	8,1	100	88
LAA	86,0	14,0	0	100	50
EA	65,0	25,0	10,0	100	40
SA 2006	74,6	21,0	4,4	100	390

Tabel 16b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med mulighed for at arbejde i grupper. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	40,0	20,0	40,0	100	10
LAK	27,6	20,7	51,7	100	29
LAO	32,1	35,7	32,1	100	28
LAV	37,5	25,0	37,5	100	32
LAA	61,5	0	38,5	100	13
EA	64,7	29,4	5,9	100	17
SA 2006	40,3	24,0	35,7	100	129

Tabel 17b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med selvbetjeningsmagasin. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	81,0	13,9	5,1	100	79
LAK	85,0	15,0	0	100	120
LAO	93,3	6,7	0	100	104
LAV	69,4	21,0	9,7	100	62
LAA	89,7	10,3	0	100	68
EA	82,4	17,6	0	100	17
SA 2006	84,7	13,1	2,2	100	450

### 9.3 Brugernes tilfredshed med læsesalens service

Tabel 18b: Besvarelser fordelt på og gæsternes tilfredshed med den mundtlige vejledning. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	89,9	7,6	2,5	100	119
LAK	78,7	18,9	2,5	100	122
LAO	94,3	4,9	0,8	100	123
LAV	84,8	15,2	0	100	145
LAA	96,3	3,7	0	100	82
EA	94,5	5,5	0	100	91
SA 2006	89,0	10,0	1,0	100	682

Tabel 19b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med læsehjælp. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	83,3	14,1	2,6	100	78
LAK	69,0	25,3	5,7	100	87
LAO	87,1	10,9	2,0	100	101
LAV	76,4	19,8	3,8	100	106
LAA	96,9	3,1	0	100	65
EA	89,6	10,4	0	100	67
SA 2006	82,7	14,7	2,6	100	504

Tabel 20b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med arkivguider og registraturer. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	68,9	30,1	1,0	100	103
LAK	70,4	26,9	2,8	100	108
LAO	72,4	26,7	1,0	100	105
LAV	71,9	26,6	1,6	100	128
LAA	82,6	17,4	0	100	69
EA	85,9	11,3	2,8	100	71
SA 2006	74,1	24,3	1,5	100	584

Tabel 21b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med vejledninger, emneark og brugerpejcer. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	83,0	17,0	0	100	94
LAK	89,4	9,6	1,0	100	104
LAO	77,8	22,2	0	100	90
LAV	79,3	18,1	2,6	100	116
LAA	89,7	10,3	0	100	68
EA	74,5	23,6	1,8	100	55
SA 2006	82,5	16,5	0,9	100	527

Tabel 22b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med ekspeditionstid. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	61,5	29,4	9,2	100	109
LAK	72,6	22,2	5,1	100	117
LAO	83,6	15,5	0,9	100	110
LAV	77,1	20,7	2,1	100	140
LAA	94,4	4,2	1,4	100	72
EA	86,4	13,6	0	100	81
SA 2006	77,9	18,8	3,3	100	629

## 9.4 Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser

Tabel 23b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med introduktions- og emnebaserede kurser. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	88,9	11,1	0	100	9
LAK	77,3	22,7	0	100	22
LAO	46,7	40,0	13,3	100	15
LAV	56,5	43,5	0	100	23
LAA	80,0	20,0	0	100	10
EA	69,2	30,8	0	100	26
SA 2006	67,6	30,5	1,9	100	105

Tabel 24b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med foredragserækker/fyraftensmøder. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	100	0	0	100	9
LAK	85,7	14,3	0	100	35
LAO	41,7	54,2	4,2	100	24
LAV	52,0	44,0	4,0	100	25
LAA	81,8	0	18,2	100	11
EA	75,0	25,0	0	100	24
SA 2006	69,5	27,3	3,1	100	128

Tabel 25b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med kontakten til brugerne (fx brugermøder, brugerråd). Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	60,0	30,0	10,0	100	10
LAK	65,7	34,3	0	100	35
LAO	58,3	37,5	4,2	100	24
LAV	41,9	48,4	9,7	100	31
LAA	92,9	7,1	0	100	14
EA	54,5	40,9	4,5	100	22
SA 2006	59,6	36,0	4,4	100	136

Tabel 26b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med web-klub. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	76,0	20,0	4,0	100	25
LAK	67,9	21,4	10,7	100	28
LAO	80,0	20,0	0	100	15
LAV	62,5	33,3	4,2	100	24
LAA	89,5	10,5	0	100	19
EA	80,0	20,0	0	100	5
SA 2006	74,1	21,6	4,3	100	116

Tabel 27b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med den sproglige udformning af breve fra arkivet. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	87,5	12,5	0	100	48
LAK	75,0	20,5	4,5	100	44
LAO	84,6	15,4	0	100	26
LAV	77,8	22,2	0	100	45
LAA	89,3	7,1	3,6	100	28
EA	79,3	20,7	0	100	29
SA 2006	81,8	16,8	1,4	100	220

Tabel 28b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med elektronisk bestilling af arkivalier via internettet. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	50,0	38,9	11,1	100	18
LAK	66,7	33,3	0	100	18
LAO	100	0	0	100	7
LAV	50,0	27,8	22,2	100	18
LAA	50,0	33,3	16,7	100	6
EA	65,0	25,0	10,0	100	20
SA 2006	60,9	28,7	10,3	100	87

Tabel 29b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med servicedeclarationer. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	66,7	33,3	0	100	18
LAK	65,2	34,8	0	100	23
LAO	81,3	18,8	0	100	16
LAV	72,2	27,8	0	100	18
LAA	69,2	23,1	7,7	100	13
EA	46,2	46,2	7,7	100	13
SA 2006	67,3	30,7	2,0	100	101

Tabel 30b: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed mht. klare mål. Pct. (Respondenter med kendskab til de nævnte forhold)

Arkiv	1.Tilfredsstillende	2. Nogenlunde	3.Utilfredsstillende	I alt	n =
RA	71,4	28,6	0	100	14
LAK	50,0	50,0	0	100	20
LAO	60,0	40,0	0	100	10
LAV	73,3	26,7	0	100	15
LAA	64,3	28,6	7,1	100	14
EA	53,8	38,5	7,7	100	13
SA 2006	61,6	36,0	2,3	100	86

## 10. Bilag

Nedenstående tabeller er tværanalyser af forskellig art.

Først en tabel over de forskellige arkivers gæsters fordeling på bopælsamt:

*Tabel 40: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes bopælsamt og arkiver. Pct. (antal)*

Område	RA	LAK	LAO	LAV	LAA	EA	SA	n =
Bornholms Regionskommune	0 (0)	100 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0,1 (1)	1
Frederiksborg Amt	52,5 (21)	40,0 (16)	0 (0)	2,5 (1)	5,0 (2)	0 (0)	5,5 (40)	40
Fyns Amt	0 (0)	2,8 (3)	89,6 (95)	6,6 (7)	0,9 (1)	0 (0)	14,6 (106)	106
Københavns Amt	43,5 (67)	46,1 (71)	1,3 (2)	6,5 (10)	2,6 (4)	0 (0)	21,3 (154)	154
Nordjyllands Amt	0 (0)	0 (0)	4,5 (1)	95,5 (21)	0 (0)	0 (0)	3,0 (22)	22
Ribe Amt	8,3 (1)	0 (0)	33,3 (4)	41,7 (5)	16,7 (2)	0 (0)	1,7 (12)	12
Ringkøbing Amt	4,3 (1)	4,3 (1)	0 (0)	78,3 (18)	13,0 (3)	0 (0)	3,2 (23)	23
Roskilde Amt	43,6 (17)	53,8 (21)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2,6 (1)	5,4 (39)	39
Storstrøms Amt	20,0 (2)	70,0 (7)	0 (0)	10,0 (1)	0 (0)	0 (0)	1,4 (10)	10
Sønderjyllands Amt	0 (0)	0 (0)	3,8 (2)	1,9 (1)	94,2 (49)	0 (0)	7,2 (52)	52
Vejle Amt	0 (0)	0 (0)	20,8 (5)	29,2 (7)	33,3 (8)	16,7 (4)	3,3 (24)	24
Vestsjællands Amt	28,6 (4)	42,9 (6)	21,4 (3)	0 (0)	7,1 (1)	0 (0)	1,9 (14)	14
Viborg Amt	0 (0)	2,9 (1)	0 (0)	94,1 (32)	2,9 (1)	0 (0)	4,7 (34)	34
Århus Amt	0,7 (1)	0 (0)	4,8 (7)	32,0 (47)	2,7 (4)	59,9 (88)	20,3 (147)	147
Udland	60,0 (3)	20,0 (1)	0 (0)	0 (0)	20,0 (1)	0 (0)	0,7 (5)	5
Uoplyst	19,5 (8)	17,1 (7)	26,8 (11)	14,6 (6)	19,5 (8)	2,4 (1)	5,7 (41)	41
N =	125	135	130	156	84	94	724	724

De nedenstående tabeller er tværanalyser, der sammenfatter personer, der på udvalgte spørgsmål har markeret at de er blot nogenlunde tilfredse eller utilfredse, fordelt på brugerprofilspørgsmålene om køn, alder, bopæl, stilling og besøgsfrekvens.

## 10.2 Betinget eller manglende tilfredshed med arkivernes faciliteter:

Tabel 41: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes faciliteter, spm. 4.1 – spm. 4.6. Pct.

Brugerkategori	Toiletforhold	Frokostrum	Handicapfaciliteter m.m.	Læsesalsoverskuelighed	Arbejdsborde og -stole	Læseapparater	n =
Alle gæster	16,0	23,4	8,4	18,9	24,2	45,0	724
Mænd	18,1	25,6	8,0	19,9	21,0	42,7	372
Kvinder	13,3	20,6	8,8	18,0	27,7	48,1	339
Født 1900-1909	100	0	0	0	100	100	1
Født 1910-1919	0	0	0	0	0	0	1
Født 1920-1929	15,9	18,2	11,4	11,4	18,1	43,2	44
Født 1930-1939	12,9	16,8	4,3	18,1	18,1	41,8	232
Født 1940-1949	14,8	26,3	7,4	17,3	28,0	48,5	243
Født 1950-1959	20,0	25,3	12,6	23,2	31,6	50,5	95
Født 1960-1969	22,6	19,4	16,2	29,0	32,3	54,9	31
Født 1970-1979	18,9	32,4	10,8	18,9	21,6	32,4	37
Født 1980-1989	10,0	20,0	10,0	30,0	20,0	30,0	10
Bornholms Region	100	0	0	0	0	100	1
Frederiksborg Amt	30,0	42,5	0	25,0	22,5	67,5	40
Fyns Amt	5,7	9,4	6,6	15,1	19,8	47,2	106
Københavns Amt	23,3	37,6	10,3	18,8	19,4	44,8	154
Nordjyllands Amt	18,2	18,1	4,5	27,3	18,2	36,3	22
Ribe Amt	8,3	0	0	25,0	0	8,3	12
Ringkøbing Amt	4,3	8,7	8,7	13,0	21,7	30,4	23
Roskilde Amt	25,6	41,0	12,8	25,7	20,5	56,4	39
Storstrøms Amt	40,0	60,0	30,0	10,0	20,0	80,0	10
Sønderjyllands Amt	13,5	17,3	11,5	5,8	13,5	37,4	52
Vejle Amt	4,2	20,9	8,3	8,3	8,4	29,2	24
Vestsjællands Amt	14,3	14,3	0	14,3	7,1	50,0	14
Viborg Amt	8,8	2,9	5,8	14,7	23,6	44,1	34
Århus Amt	12,3	16,3	8,1	25,2	45,6	40,8	147
Udland	20,0	40,0	0	40,0	20,0	60,0	5
Studerende	23,1	46,2	11,5	19,2	3,8	26,9	26
Erhvervsaktiv	20,4	29,9	10,8	19,1	30,6	33,9	147
Ikke erhvervsaktiv	15,7	19,8	7,7	18,2	23,6	47,1	389
Førstegangsbesøg	7,9	5,9	2,0	5,9	15,7	13,8	51
1 ell. flere gange/uge	19,5	28,2	12,0	17,8	29,9	51,9	241
1-2 gange/md	18,6	26,2	8,0	20,5	28,4	52,4	225
Sjældnere	10,6	18,9	5,5	23,3	14,4	35,5	180

Tabel 42: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes faciliteter, spm. 4.7 – spm. 4.12. Pct.

Brugerkategori	Internet-adgang	Håndbibliotek	Fotokopiering	Fotografering	Gruppearbejde	Selvbetjeningsmagasin	n =
Alle gæster	13,9	19,7	16,0	13,6	10,7	9,5	724
Mænd	17,5	25,0	20,8	18,6	11,9	9,9	372
Kvinder	10,1	13,9	11,3	8,6	9,7	9,2	339
Født 1900-1909	0	100	0	0	0	0	1
Født 1910-1919	0	0	0	0	0	0	1
Født 1920-1929	4,5	22,7	4,5	2,3	4,6	6,8	44
Født 1930-1939	6,9	14,7	14,6	12,5	8,1	7,7	232
Født 1940-1949	15,6	20,2	14,0	13,2	11,5	9,4	243
Født 1950-1959	16,8	23,1	21,0	22,1	12,6	8,5	95
Født 1960-1969	42,0	19,3	29,0	12,9	16,2	16,1	31
Født 1970-1979	27,0	18,9	21,6	18,9	10,8	10,8	37
Født 1980-1989	30,0	30,0	0	0	10,0	0	10
Bornholms Region	0	0	100	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	2,5	30,0	10,0	10,0	5,0	7,5	40
Fyns Amt	12,3	16,9	18,0	10,3	13,1	6,6	106
Københavns Amt	19,5	23,4	16,8	13,6	10,3	13,0	154
Nordjyllands Amt	4,5	18,2	22,7	27,2	9,1	13,6	22
Ribe Amt	16,7	16,7	16,6	16,7	8,3	0	12
Ringkøbing Amt	4,3	13,0	8,7	4,3	17,4	8,7	23
Roskilde Amt	15,4	23,1	12,9	23,1	7,7	12,8	39
Storstrøms Amt	20,0	30,0	20,0	0	30,0	0	10
Sønderjyllands Amt	11,6	9,6	17,3	13,5	9,6	7,7	52
Vejle Amt	12,5	12,5	20,8	12,5	8,3	16,7	24
Vestsjællands Amt	14,2	14,2	21,4	14,3	7,1	7,1	14
Viborg Amt	5,8	23,5	8,8	5,8	20,6	11,8	34
Århus Amt	17,0	15,0	14,3	15,6	6,8	4,8	147
Udland	20,0	40,0	40,0	40,0	20,0	40,0	5
Studerende	30,8	30,7	30,7	15,3	7,6	11,5	26
Erhvervsaktiv	21,1	25,6	21,1	15,0	14,2	11,6	147
Ikke erhvervsaktiv	11,0	16,2	11,8	12,1	8,7	8,2	389
Førstegangsbesøg	3,9	2,0	2,0	2,0	0	5,9	51
1 ell. flere gange/uge	17,4	25,7	14,5	12,4	16,6	8,3	241
1-2 gange/md	15,6	18,2	19,6	17,8	9,3	10,7	225
Sjældnere	11,6	19,4	18,9	14,4	8,3	11,1	180

### 10.3 Betinget eller manglende tilfredshed med læsesalens service:

Tabel 43: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med læsesalenes service. Pct.

Brugerkategori	Mundtlig vejledning	Læsehjælp	Arkivguider og arkivregistraturer	Vejledninger, emneark og bruger pjecer	Ekspeditions-tid	n =
Alle gæster	10,4	12,0	20,8	12,7	19,2	724
Mænd	6,8	9,6	23,6	15,0	18,8	372
Kvinder	14,2	14,4	18,0	9,5	19,8	339
Født 1900-1909	0	0	100	0	0	1
Født 1910-1919	0	0	0	0	0	3
Født 1920-1929	0	13,6	11,4	6,8	9,1	44
Født 1930-1939	5,2	5,2	15,5	9,1	14,2	232
Født 1940-1949	10,3	14,0	22,2	14,4	20,2	243
Født 1950-1959	22,1	18,9	25,4	10,5	26,3	95
Født 1960-1969	16,1	6,5	25,8	25,8	16,1	31
Født 1970-1979	16,2	16,2	27,0	13,5	32,4	37
Født 1980-1989	10,0	30,0	40,0	30,0	23,4	10
Bornholms Region	0	0	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	15,0	15,0	17,5	0	25,0	40
Fyns Amt	5,6	10,4	21,7	14,2	14,1	106
Københavns Amt	11,7	10,3	26,6	10,3	24,7	154
Nordjyllands Amt	18,2	18,2	31,8	9,0	27,2	22
Ribe Amt	0	8,3	41,7	8,3	8,3	12
Ringkøbing Amt	8,7	13,0	21,7	26,0	13,0	23
Roskilde Amt	23,1	20,5	25,7	10,3	33,3	39
Storstrøms Amt	50,0	50,0	10,0	10,0	40,0	10
Sønderjyllands Amt	1,9	1,9	9,6	1,9	7,7	52
Vejle Amt	4,2	4,2	16,7	16,7	16,7	24
Vestsjællands Amt	7,1	14,3	14,3	7,1	14,3	14
Viborg Amt	17,6	17,6	23,5	14,7	5,9	34
Århus Amt	6,8	8,9	13,6	17,0	17,7	147
Udland	20,0	60,0	80,0	80,0	20,0	5
Studerende	7,7	11,5	26,9	23,1	26,9	26
Erhvervsaktiv	15,7	12,2	29,2	17,7	25,8	147
Ikke erhvervsaktiv	7,7	10,8	19,0	9,7	17,3	389
Førstegangsbesøg	5,9	5,9	0	3,9	5,9	51
1 ell. flere gange/uge	12,4	13,7	23,7	14,5	20,3	241
1-2 gange/md	8,4	11,5	21,8	11,6	21,8	225
Sjældnere	11,2	12,3	23,4	15,6	21,1	180

### 10.3 Betinget eller manglende tilfredshed med arkivernes andre ydelser:

Tabel 44: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes andre ydelser. Pct.

Brugerkategori	Introduktions- og emnebase-rede kurser	Foredragsrækker/fyr-aftensmøder	Kontakt til brugere	Web-klub	Sproglig udformning af breve fra arkivet	Elektronisk bestilling via nettet	Service - deklara-tioner	Klare mål	n =
Alle gæster	4,7	5,4	7,6	4,2	5,5	4,7	4,6	4,6	724
Mænd	5,7	5,1	8,9	4,5	6,5	6,7	5,6	6,4	372
Kvinder	3,8	5,9	6,5	3,8	4,7	2,7	3,5	2,4	339
Født 1900-1909	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Født 1910-1919	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Født 1920-1929	6,8	9,1	4,5	0	0	2,3	4,5	2,3	44
Født 1930-1939	3,0	3,4	5,6	0,4	3,4	3,5	4,3	4,7	232
Født 1940-1949	6,6	6,1	9,0	4,5	4,9	2,9	4,5	4,1	243
Født 1950-1959	5,3	7,4	11,6	8,5	9,5	7,4	4,2	2,1	95
Født 1960-1969	6,5	3,2	3,2	12,9	9,7	16,1	3,2	6,5	31
Født 1970-1979	0	2,7	2,7	0	2,7	0	0	0	37
Født 1980-1989	0	0	0	0	10,0	10,0	10,0	20,0	10
Bornholms Region	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	0	0	2,5	0	2,5	5,0	5,0	0	40
Fyns Amt	6,6	11,3	8,5	1,9	2,8	0,9	1,9	2,8	106
Københavns Amt	1,9	1,9	6,4	2,6	7,1	4,5	4,5	5,2	154
Nordjyllands Amt	0	4,5	4,5	0	0	0	0	0	23
Ribe Amt	0	0	0	8,3	8,3	8,3	8,3	0	12
Ringkøbing Amt	17,4	21,7	21,7	8,7	8,7	13,0	4,3	4,3	23
Roskilde Amt	5,1	2,6	2,6	12,9	7,7	5,1	5,1	2,6	39
Storstrøms Amt	10,0	10,0	20,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10
Sønderjyllands Amt	1,9	1,9	0	1,9	1,9	1,9	1,9	0	52
Vejle Amt	8,3	12,5	12,5	8,3	0	4,2	0	12,5	24
Vestsjællands Amt	0	0	0	0	0	0	7,1	7,1	14
Viborg Amt	8,8	8,8	11,8	2,9	2,9	2,9	5,9	8,8	34
Århus Amt	6,1	4,1	8,9	2,7	6,8	6,1	6,8	4,8	147
Udland	0	0	20,0	20,0	0	20,0	0	20,0	5
Studerende	0	3,8	0	3,8	3,8	3,8	3,8	7,7	26
Erhvervsaktiv	5,4	6,8	9,5	5,5	8,8	6,1	3,4	4,8	147
Ikke erhvervsaktiv	4,9	4,9	7,7	3,6	4,2	3,8	4,9	4,6	389
Førstegangsbesøg	0	0	2,0	0	3,9	0	0	0	51
1 ell. flere gange/uge	7,5	10,1	12,5	4,9	4,6	5,8	6,2	6,2	241
1-2 gange/md	4,5	4,0	7,1	4,0	4,9	4,8	5,3	6,2	225
Sjældnere	2,2	3,3	4,4	5,0	7,8	5,0	3,3	2,2	180