

# Statens Arkivers Brugerundersøgelse 2004

## Indledning

I henhold til resultatkontrakterne mellem Statens Arkiver og Kulturministeriet blev der i årene 1997, 1999 og 2001 gennemført brugerundersøgelser i de enheder i Statens Arkiver, der har læsesale. Disse tre første brugerundersøgelser blev gennemført efter samme læst med minimale ændringer fra gang til gang. Efter undersøgelsen i 2001 var der i Statens Arkivers ledelse enighed om at underkaste den hidtidige fremgangsmåde en revision. En række forhold, som havde vist sig temmelig stabile ved de første tre undersøgelser, var der ikke længere behov for at undersøge så detaljeret; det gjaldt navnlig basisoplysninger om brugerne. Omvendt var der kommet nye aspekter til, navnlig i forbindelse med formidling via internettet, som det var ønskeligt at kende brugernes syn på. Der var samtidig enighed om at fastholde kontinuiteten i de spørgsmål, der belyser de centrale tilfredshedsparametre.

Den nye undersøgelse blev planlagt til udførelse i marts 2003, men da åbningstiden med virkning fra januar 2003 måtte indskrænkes som følge af de besparelseskra, de statslige myndigheder og institutioner fik pålagt i 2002, vedtoges det at udskyde undersøgelsen til et tidspunkt, hvor langtidskonsekvenserne af den indskrænkede åbningstid stod alle brugere klart. Dette tidspunkt blev fastsat til efteråret 2004. I løbet af sommeren 2004 udarbejdede en arbejdsgruppe de nye spørgeskemaer.

Spørgeskemaundersøgelsen begyndte tirsdag den 7. september 2004 og fortsatte, indtil der ved de enkelte arkiver var opnået det forud fastlagte minimale antal besvarelser. De færdige skemaer sendtes derefter til Dansk Data Arkiv, der forestod udarbejdelsen af tabellerne, mens Landsarkivet for Sønderjylland tilrettelagde undersøgelsen og skrev rapporten.

Rapporten fokuserer 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, og det er primært på de første fire hovedområder, vil der blive sammenlignet med brugerundersøgelserne 1997, 1999 og 2001.

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

## 1. Brugerprofil

Spørgeskemaet fra 2004 rummede som de tidligere undersøgelser spørgsmål om brugernes køn, alder, erhverv og besøgsfrekvens, dog ikke med så stor detaljeringsgrad som ved de første undersøgelser.

Tabel 1: Besvarelser fordelt på køn. Pct.

Arkiv	Mænd	Kvinder	Uoplyst	I alt	n =
RA	48,9	48,9	2,1	100	141
LAK	42,6	57,4	0	100	122
LAO	53,3	44,7	2,0	100	150
LAV	48,7	49,4	1,9	100	154
LAA	56,7	41,3	1,9	100	104
EA	62,9	36,2	1,0	100	105
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

For Statens Arkiver som helhed er der en lille overvægt af mænd blandt brugerne, idet henholdsvis 52 % af brugerne er mænd, og 47 % er kvinder. I forhold til de tidligere brugerundersøgelser er der sket en udligning mellem kønnene, således at overvægten af mænd ikke længere er så markant. Der er ikke nogen åbenlys forklaring herpå. Der er fx ikke foretaget målrettede kampagner for at få flere kvinder på arkiverne.

Mellem de enkelte arkiver er der stor forskel på, hvordan brugernes kønsfordeling er sammensat. På Rigsarkivet og Landsarkivet i Viborg er der en ligelig fordeling af mænd og kvinder, mens der på Landsarkivet i København med 57 % kvinder og 43 % mænd er en overvægt af kvinder blandt brugerne, og på Erhvervsarkivet med 63 % mænd og 36 % kvinder en markant overvægt af mænd.

Tabel 2: Besvarelser fordelt på fødeår. Pct.

Arkiv	1910-1919	1920-1929	1930-1939	1940-1949	1950-1959	1960-1969	1970-1979	1980-1989	Uoplyst	I alt	n =
RA	0	4,3	33,3	25,5	13,5	5,0	9,9	2,1	6,4	100	141
LAK	0	8,2	23,0	32,0	18,9	4,9	5,7	2,5	4,9	100	122
LAO	1,3	6,0	40,0	30,0	11,3	6,0	2,7	0	2,7	100	150
LAV	0	10,4	39,6	29,2	12,3	3,9	1,9	0	2,6	100	154
LAA	0	10,6	34,6	26,9	12,5	1,9	5,8	0	7,7	100	104
EA	1,0	7,6	30,5	36,2	9,5	4,8	4,8	1,0	4,8	100	105
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

Omkring to tredjedele af brugerne på Statens Arkiver tilhører fødselsårgangene 1930-1939 og 1940-1949 svarende til aldersgruppen 55-74 år, hvilket ligeledes var tilfældet ved de tidligere undersøgelser. Det er således fortsat især den ældre del af befolkningen, der besøger Statens Arkiver.

Tabel 3: Besvarelser fordelt på beskæftigelsesstatus. Pct.

Arkiv	Studerende	Erhvervs-aktiv	Ikke erhvervsaktiv	Uoplyst	I alt	n =
RA	5,0	31,9	43,3	19,9	100	141
LAK	3,3	33,6	41,8	21,3	100	122
LAO	2,0	14,0	68,7	15,3	100	150
LAV	1,3	22,1	53,9	22,7	100	154
LAA	2,9	22,1	50,0	25,0	100	104
EA	5,0	31,9	43,3	19,9	100	141
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'

Ved undersøgelsen af brugernes beskæftigelsesstatus er der en stor gruppe af ubesvarede, hvilket må forklares med spørgeskemaets udformning. På trods heraf er der klart en overvægt af arkivernes gæster, som tilhører gruppen af ikke-erhvervsaktive. Således er omkring halvdelen af brugerne ikke-erhvervsaktive, mens kun knap en fjerdedel er erhvervsaktive.

Generelt er der en større andel af brugerne på Rigsarkivet, Landsarkivet for Sjælland samt Erhvervsarkivet, der er erhvervsaktive end på de øvrige arkiver. Landsarkivet i Odense har den største andel af ikke-erhvervsaktive brugere. På grund af det store antal spørgeskemaer uden oplysning i 2004 kan der næppe konstateres en tendens siden 1997.

Tabel 4: Besvarelser fordelt på arkivgæsternes besøgsfrekvens. Pct.

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	2,8	54,6	26,2	12,1	4,3	100	141
LAK	2,5	51,6	30,3	13,1	2,5	100	122
LAO	3,3	36,7	38,0	16,7	5,3	100	150
LAV	4,5	25,3	37,7	27,3	5,2	100	154
LAA	4,8	19,2	33,7	35,6	6,7	100	104
EA	0	37,1	40,0	20,0	2,9	100	105
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

\*\*\* Højst 1 - 2 gange om ugen

En opgørelse over brugernes besøgsfrekvens viser, at lidt mere end en tredjedel af brugerne på Statens Arkiver som helhed besøger arkiverne én eller flere gange om ugen og omkring en tredjedel besøger arkiverne én eller to gange om måneden. I forhold til de tidligere undersøgelser er der en stigning i antallet af besøgende, der kommer sjældnere end en gang om måneden. En mulig forklaring kan være, at folk i stigende grad kan lave undersøgelser hjemmefra ved hjælp af internettet.

Hvad angår de enkelte arkiver, er der stor forskel på folks besøgsfrekvens. Således har Rigsarkivet samt Landsarkivet for Sjælland flere brugere, der kommer én eller flere gange om ugen end de øvrige arkiver. I den anden ende af skalaen adskiller Landsarkivet for Sønderjylland sig, idet der

her er en forholdsvis stor gruppe af besøgende, der besøger arkivet sjældnere end én gang om måneden. En del af forklaringen herpå kan være, at Landsarkivet for Sønderjylland har særlige arkivgrupper som f.eks. sydslesvigske kirkebøger, personregistre samt arkivgrupper fra besættelsestiden, som folk kommer langvejs fra for at benytte.

I forlængelse af basisoplysningerne om erhvervsforhold og besøgsfrekvens er brugerne blevet bedt om at tilkendegive deres tilfredshed med arkivernes åbningstid.

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

Arkiv	Ja	Nej	Uoplyst	I alt	n =
RA	58,2	32,6	9,2	100	141
LAK	61,5	27,0	11,5	100	122
LAO	70,7	16,0	13,3	100	150
LAV	58,4	26,0	15,6	100	154
LAA	70,2	12,5	17,3	100	104
EA	79,0	12,4	8,6	100	105
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'.

Omkring en femtedel af respondenterne i brugerundersøgelsen 2004 er ikke tilfredse med arkivernes åbningstider. Ud fra kommentarerne i bemærkningsfeltet kan det konstateres, at det på landsarkiverne navnlig er mandagslukningen, som blev indført i 2003, folk finder utilfredsstillende. Tilsvarende klages der på Rigsarkivet over lukningen kl. 16 mod før kl. 17. Mange brugere ønsker åbningstiderne før 2003 genindført. Adskillige brugere af Erhvervsarkivet ønsker lørdagsåbning her på samme måde som der er på de øvrige arkiver. Generelt udtrykker mange erhvervsaktive et ønske om lørdagsåbning hele året eller aftenåbning.

Ligesom ved de tidligere brugerundersøgelser finder omkring to tredjedele af brugerne, åbningstiderne tilfredsstillende, hvilket kan undre, når mandagslukningen tages i betragtning. Dette skyldes antageligt, at folk i en vis udstrækning har vænnet sig til tingenes tilstand efter 2003 og har tilpasset sig ved at komme andre dage end mandag på landsarkiverne eller tidligere på dagen på Rigsarkivet. Når utilfredsheden er størst på de store arkiver, altså Rigsarkivet og landsarkiverne i København og Viborg, skyldes det sikkert, at den indskrænkede åbningstid har sat pladsproblemerne på læsesalene her yderligere under pres.

En del brugere på Landsarkivet i Viborg er utilfredse med, at yderdøren åbnes så sent før læsesalens åbning, at folk om vinteren må stå udenfor i frost og regn.

## 2. Brugernes tilfredshed med arkivets faciliteter

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	75,9	19,1	0	3,5	1,4	100	141
LAK	62,3	26,2	7,4	3,3	0,8	100	122
LAO	94,7	3,3	0	0,7	1,3	100	150
LAV	92,2	5,8	0	0	1,9	100	154
LAA	84,6	8,7	1,9	1,9	2,9	100	104
EA	73,3	20,0	0	4,8	1,9	100	105
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'.

Blandt brugerne er der generelt set stor tilfredshed med toiletforholdene, idet fire femtedeले finder forholdene tilfredsstillende, og kun omkring 1 % finder forholdene direkte utilfredsstillende. Ser man på de enkelte arkiver, er det brugerne på Landsarkivet for Sjælland samt Erhvervsarkivet, der er mindst tilfredse, hvilket også var tilfældet ved de tidligere undersøgelser.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	33,3	33,3	19,1	12,8	1,4	100	141
LAK	45,9	32,0	6,6	12,3	3,3	100	122
LAO	83,3	4,7	0	8,7	3,3	100	150
LAV	81,2	6,5	1,9	8,4	1,9	100	154
LAA	60,6	16,3	0	17,3	5,8	100	104
EA	41,0	22,9	1,9	27,6	6,7	100	105
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

Der er generelt set en svag stigning i brugernes tilfredshed med frokosturum samt en ganske svag stigning i de nogenlunde tilfredse brugere. Det er dog vigtigt at bemærke, at gruppen af brugere, der var decideret utilfredse med frokosturummet, er faldet. Utilfredshedsprocenten er størst på Rigsarkivet, hvor der mangler frokosturum, mens mange brugere af Erhvervsarkivet ikke benytter frokosturummet, velsagtens fordi de ikke er vidende om dets eksistens, fordi det ligger i kælderen. I forhold til tidligere er der en vis forbedring på Erhvervsarkivet, som må tilskrives indretningen af et rygerum. Interessant er det, at der ikke er sket en stigning i – den i øvrigt – høje grad af tilfredshed på Landsarkivet i Odense, hvor der i forhold til den tidligere undersøgelse er opstillet nye drikke- og slikautomater samt et sofaarrangement.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	14,9	5,0	2,8	66,0	11,3	100	141
LAK	10,7	7,4	5,7	62,3	13,9	100	122
LAO	32,0	0,7	0	49,3	18,0	100	150
LAV	26,0	6,5	0,6	48,7	18,2	100	154
LAA	32,7	2,9	1,0	44,2	19,2	100	104
EA	8,6	1,9	7,6	59,0	22,9	100	105
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
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Som ved den tidligere undersøgelser finder kun ganske få respondenter generelt handicapfaciliteterne tilfredsstillende, hvilket også denne gang primært skyldes, at et stort antal brugere ingen erfaring har eller ikke har taget stilling til spørgsmålet. Ligesom ved sidste undersøgelse er Erhvervsarkivet det arkiv, hvor færrest brugere er tilfredse, hvilket hænger sammen med Erhvervsarkivets fysiske rammer med trapper op til indgangen og toiletter og frokostur i kælderen.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	70,9	22,0	3,5	0,7	2,8	100	141
LAK	73,0	24,6	0	1,6	0,8	100	122
LAO	81,3	15,3	0,7	0	2,7	100	150
LAV	77,9	18,8	0,6	0,6	1,9	100	154
LAA	84,6	12,5	1,0	0	1,9	100	104
EA	68,6	28,6	1,9	1,0	0	100	105
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'.

Der er generelt en stor tilfredshed med læsesalens overskuelighed, som tre ud af fire brugere finder tilfredsstillende. I forhold til de tidligere undersøgelser er der sket en ganske svag stigning i antallet af brugere, der finder forholdene tilfredsstillende og nogenlunde tilfredsstillende. Med undtagelse af Erhvervsarkivet, er det på de små arkiver, at tilfredsheden med læsesalens overskuelighed er størst, hvilket formentlig skyldes, at det er lettere at orientere sig på de mindre læsesal.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	73,0	22,7	2,1	0,7	1,4	100	141
LAK	63,1	31,1	4,9	0	0,8	100	122
LAO	76,7	18,7	2,0	0,7	2,0	100	150
LAV	76,6	15,6	4,5	0	3,2	100	154
LAA	79,8	17,3	1,0	0	1,9	100	104
EA	34,3	36,2	29,5	0	0	100	105
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'.

Omkring to tredjedele af alle brugerne finder, at arbejdsborde og -stole er tilfredsstillende, mens en tredjedel er nogenlunde tilfredse. I forhold til de tidligere brugerundersøgelser er der ikke sket nogen nævneværdig ændring.

Erhvervsarkivet skiller sig fortsat ud, idet kun en tredjedel er tilfredse med møblelementet og en tredjedel decideret utilfredse. Årsagen er, som nævnt ved den forrige undersøgelse, det originale fredede inventar i den store læsesal, der ikke må udskiftes. En varig løsning på dette og andre publikumsproblemer på Erhvervsarkivet vil være opførelsen af en helt ny læsesal pavillon inklusiv toiletter og frokosttrum.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	36,2	44,0	3,5	14,9	1,4	100	141
LAK	20,5	53,3	19,7	4,1	2,5	100	122
LAO	46,7	41,3	4,0	5,3	2,7	100	150
LAV	51,9	33,8	8,4	2,6	3,2	100	154
LAA	48,1	24,0	2,9	13,5	11,5	100	104
EA	58,1	29,5	2,9	6,7	2,9	100	105
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'.

Brugerundersøgelsen 2004 viser, at der som ved de forrige undersøgelser er utilfredshed med læseapparaternes tilstand; således finder kun omkring to femtedele læseapparaterne tilfredsstillende. Tilsvarende er gruppen af personer, der finder apparaterne nogenlunde tilfredsstillende steget. Betragtet over hele perioden som helhed er der tale om en nedadgående tendens med faldende tilfredshed med læseapparaterne fra 52 % i 1997 til 43,4 % i 2001.

Som i de foregående undersøgelser er problemet størst på Landsarkivet for Sjælland og Rigsarkivet, hvilket skyldes et større slid på apparaterne som følge af et højere besøgstal. På Landsarkivet i Odense er der siden seneste undersøgelser indkøbt flere apparater, men dette har, i modsætning til, hvad der kunne forventes, ikke ændret ved brugernes tilfredshed. Tværtimod er der tale om et fald i antallet af tilfredse brugere på cirka 20 procentpoint fra 62,4 i 2001 til 46,7 i 2004. År-

sagen kan være, at de gamle apparaters dårlige tilstand bliver mere udtalt, når der opstilles nye apparater.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	10,6	2,1	4,3	73,0	9,9	100	141
LAK	20,5	12,3	4,1	54,1	9,0	100	122
LAO	6,7	1,3	8,0	65,3	18,7	100	150
LAV	22,7	6,5	0	57,1	13,6	100	154
LAA	23,1	9,6	0	45,2	22,1	100	104
EA	21,0	11,4	4,8	53,3	9,5	100	105
SA 2004	16,9	6,7	3,6	59,0	13,8	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Kun knap en femtedel finder, at adgangen til Internettet er tilfredsstillende. Dette tal skal dog ses i lyset af, at hele 59 % har anført, at de ingen erfaring har med brugen af Internettet på arkiverne. Den lave tilfredshed er således snarere et udtryk for, at mange af brugerne enten benytter Internettet hjemmefra eller slet ikke benytter Internettet.

Ser vi på de enkelte arkiver, adskiller Rigsarkivet og Landsarkivet i Odense sig klart fra de øvrige arkiver med kun ganske få personer, der finder forholdene tilfredsstillende. På Rigsarkivet er forklaringen formentlig, at pc'erne er for langsomme, men dette problem er ved at blive afhjulpet med opstilling af nye pc'er. For Landsarkivet i Odense skyldes problemet, at der ikke er en bruger-pc med internetadgang på læsesalen, men også her er problemet allerede ved at blive løst.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	51,1	22,0	3,5	19,1	4,3	100	141
LAK	57,4	15,6	0,8	21,3	4,9	100	122
LAO	57,3	16,7	1,3	16,7	8,0	100	150
LAV	40,9	18,2	3,2	22,1	15,6	100	154
LAA	67,3	13,5	2,9	4,8	11,5	100	104
EA	51,4	16,2	1,0	22,9	8,6	100	105
SA 2004	53,5	17,3	2,2	18,2	8,9	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

I brugerundersøgelsen 2004 er der for første gang spurgt til brugernes tilfredshed med læsesalens håndbibliotek. Lidt over halvdelen af alle respondenterne har svaret, at de finder håndbogsbiblioteket tilfredsstillende, mens knap en femtedel stiller sig nogenlunde tilfredse. Kun 2 % finder forholdene decideret utilfredsstillende. Disse tal skal ses i lyset af, at der også denne gang er en forholdsvis stor gruppe af brugere, der ikke har nogen erfaring med håndbiblioteket, eller som ikke har anført et svar i spørgeskemaet. Det må konstateres, at håndbogsbiblioteket ikke er det primære, brugere kommer på Statens Arkiver for.

Hvad angår de enkelte arkiver, er det blandt brugerne af Landsarkivet i Viborg, at den mindste gruppe af tilfredse brugere findes. Dette skyldes formentlig, at slægtsbøgerne, på grund af tyveri, er blevet fjernet fra biblioteket. Flere af brugerne af Rigsarkivet har kritiske bemærkninger til håndbiblioteket. På Landsarkivet i Aabenraa findes den største gruppe af tilfredse brugere. Det er også værd at bemærke, at kun få af gæsterne på Landsarkivet for Sønderjylland, ingen erfaring har med håndbogsbiblioteket.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	58,2	19,9	2,8	15,6	3,5	100	141
LAK	49,2	17,2	6,6	23,8	3,3	100	122
LAO	47,3	8,7	2,7	30,0	11,3	100	150
LAV	9,1	2,6	20,8	50,0	17,5	100	154
LAA	50,0	8,7	2,9	24,0	14,4	100	104
EA	65,7	5,7	3,8	20,0	4,8	100	105
SA 2004	44,8	10,4	7,1	28,2	9,4	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Med hensyn til muligheden for selv at tage fotokopier har lidt under halvdelen svaret, at forholdene er tilfredsstillende, og kun ganske få er decideret utilfredse. Også ved dette spørgsmål er der en stor gruppe af brugere, der ikke har erfaring med selv at fotokopiere, eller som ikke har anført et svar.

Ser man på tallene for de enkelte arkiver, er der en lav tilfredshed blandt brugerne på Landsarkivet i Viborg, hvilket skyldes, at der her ikke er mulighed for selv at tage fotokopier. Den store gruppe af utilfredse indikerer et ønske om opstilling af en kopimaskine til selvbetjening.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	23,4	9,2	3,5	54,6	9,2	100	141
LAK	32,0	13,1	3,3	40,2	11,5	100	122
LAO	26,0	9,3	0,7	49,3	14,7	100	150
LAV	20,8	6,5	7,1	49,4	16,2	100	154
LAA	39,4	9,6	1,0	34,6	15,4	100	104
EA	32,4	6,7	2,9	49,5	8,6	100	105
SA 2004	28,1	9,0	3,2	46,9	12,8	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

På spørgsmålet om muligheden for at fotografere arkivalier har knap en tredjedel svaret, at de finder forholdene tilfredsstillende, mens kun 3 % har svaret, at de er decideret utilfredse. Set i lyset af, at 47 % ingen erfaring har med at fotografere arkivalier, og 13 % ikke har anført et svar, må forholdene antages at være tilfredsstillende.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	1,4	2,8	7,1	75,9	12,8	100	141
LAK	3,3	6,6	7,4	69,7	13,1	100	122
LAO	4,7	5,3	6,0	66,7	17,3	100	150
LAV	5,2	3,2	7,8	66,9	16,9	100	154
LAA	9,6	1,9	4,8	54,8	28,8	100	104
EA	7,6	1,9	1,9	72,4	16,2	100	105
SA 2004	5,0	3,7	6,1	68,0	17,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

På spørgsmålet om muligheden for at arbejde i grupper, er der flere utilfredse brugere end tilfredse for Statens Arkiver som helhed.

Landsarkivet i Aabenraa samt Erhvervsarkivet adskiller sig fra de øvrige arkiver ved at have en større gruppe af tilfredse brugere end nogenlunde tilfredse brugere. For Landsarkivet i Aabenraa kan dette forklares ved, at der her er et forskerrum, som mindre grupper har mulighed for at benytte, ligesom bibliotek og en aflukke af foredragssalen undertiden stilles til rådighed.

Et antal brugere på samtlige arkiver har kritiske bemærkninger om støjniveauet på læsesalene, hovedsagelig fra de andre arkivgæster, men også fra personalet og fra vogne (sidste på Rigsarkivet). Flere brugere efterlyser rum, hvor grupper kan placeres.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	44,7	8,5	0,7	32,6	13,5	100	141
LAK	77,9	10,7	0	7,4	4,1	100	122
LAO	78,7	5,3	0,7	7,3	8,0	100	150
LAV	22,1	7,8	3,9	43,5	22,7	100	154
LAA	56,7	8,7	0	17,3	17,3	100	104
EA	17,1	2,9	1,0	57,1	21,9	100	105
SA 2004	49,9	7,3	1,2	27,2	14,4	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

For alle arkiverne som helhed har ca. halvdelen svaret, at de finder selvbetjeningsmagasinet tilfredsstillende. Dette forholdsvis lave tal trækkes ned af lave værdier for Landsarkivet i Viborg samt Erhvervsarkivet, hvor der ikke er etableret selvbetjeningsmagasin. Det er interessant at se, at brugerne er tilfredse med selvbetjeningsmagasinerne, når det tages i betragtning, at kun hver tredje ønskede denne ordning indført ved den seneste undersøgelse i 2001.

For de arkiver, hvor der er indrettet selvbetjeningsmagasiner, er tilfredsheden størst blandt brugerne af Landsarkivet i Odense samt Landsarkivet for Sjælland, hvor mere end tre fjerdedele af brugerne er tilfredse. Det er bemærkelsesværdigt, at tilfredsheden med det i maj indviede selvbetjeningsmagasin på Landsarkivet for Sjælland er ligeså stor som for Landsarkivet for Fyn, hvor denne mulighed har eksisteret i flere år. Kun lidt mere end halvdelen af brugerne på Landsarkivet i Aabenraa finder forholdene tilfredsstillende, men dette skyldes formentlig, at selvbetjeningsmagasinet kun havde været i brug en måneds tid på tidspunktet for brugerundersøgelsen. Dette afspejles da også af

at omkring to femtedele af respondenterne har svaret, at de ingen erfaring har eller intet anført i spørgeskemaet. Kommentarerne i spørgeskemaet viser også, at brugerne er meget tilfredse med indretningen af selvbetjeningsmagasinet.

Indretningen af selvbetjeningsmagasiner på de tre arkiver sætter de arkiver under pres, hvor dette endnu ikke har kunnet ske.

### 3. Brugernes tilfredshed med læsesalens service

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	83,0	13,5	2,1	0	1,4	100	141
LAK	68,0	23,8	0,8	4,1	3,3	100	122
LAO	86,0	8,7	0,7	2,7	2,0	100	150
LAV	72,1	16,9	1,9	1,3	7,8	100	154
LAA	95,2	2,9	0	0	1,9	100	104
EA	96,2	2,9	0	0	1,0	100	105
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.

Så godt som alle brugere i Statens Arkiver - henholdsvis 83 % og 12 % - finder den mundtlige vejledning tilfredsstillende eller nogenlunde tilfredsstillende, mens kun 1 % er decideret utilfredse. Med et besøgstal på cirka 86.000 årligt, må det siges at være meget tilfredsstillende. I forhold til de tidligere undersøgelser er der kun tale om en beskedent nedgang på 2 procentpoint i antallet af tilfredse brugere, og en stigning på 3 procentpoint af nogenlunde tilfredse brugere. Det kan altså konstateres, at Statens Arkiver med hensyn til den mundtlige vejledning har formået at fastholde brugernes tilfredshedsniveau på trods af nedskæringer.

Ser vi på de enkelte arkiver, er det på de mindre arkiver, at tilfredsheden er størst. Således er det imponerende, at hele 9 ud af 10 brugere på Erhvervsarkivet samt Landsarkivet for Sønderjylland er tilfredse med den mundtlige vejledning. Den større tilfredshed på de mindre arkiver kan muligvis forklares med et lavere besøgspress og følgelig mere tid til vejledning af den enkelte. Det skal dog erindres, at vejledningspersonalet er tilpasset det lavere antal besøgende. På Landsarkivet i Aabenraa er læsesalsvagterne 2 og 3 timer, og det er sandsynligt, at de korte vagter giver et bedre service-niveau. Der kommer en ny person på vagt, som kan have andre indgangsvinkler til det konkrete problem, den enkelte gæst måtte have.

De uddybende bemærkninger understøtter tallene. Der er mange rosende ord til personalet, især på de tre mindre arkiver. På Rigsarkivet fremhæver flere brugere betjentene og "Ole". En del brugere på alle arkiver peger på, at serviceniveauet afhænger af, hvem der sidder i vejlednings-skranken. Dette må opfordre til, at vejledningspersonalet indbyrdes søger at gøre service så ensartet som muligt.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	58,2	10,6	1,4	25,5	4,3	100	141
LAK	47,5	19,7	4,9	20,5	7,4	100	122
LAO	68,7	8,7	0	18,7	4,0	100	150
LAV	50,0	14,9	4,5	22,7	7,8	100	154
LAA	76,9	5,8	0	10,6	6,7	100	104
EA	67,6	5,7	1,0	19,0	6,7	100	105
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.

Undersøgelsen viser, at tre femtedele af Statens Arkivers brugere som helhed finder læsehjælpen tilfredsstillende og en femtedel er nogenlunde tilfreds. I forhold til sidste undersøgelse kan der konstateres et lille fald i tilfredshedsniveauet på knap 4 procentpoint.

For de enkelte arkiver gælder, som ved spørgsmålet om tilfredsheden med den mundtlige vejledning, at tilfredsheden er størst på de mindre arkiver. Flere af brugerne påpeger også her, at læsehjælpen er afhængig af den person, der sidder ved skranken.

Tabel 20: Besvarelser fordelt på gæsternes tilfredshed med udstillinger. Pct.

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	34,0	12,8	0,7	38,3	14,2	100	141
LAK	22,1	11,5	6,6	46,7	13,1	100	122
LAO	15,3	11,3	0,7	49,3	23,3	100	150
LAV	24,7	15,6	1,9	41,6	16,2	100	154
LAA	39,4	9,6	0	28,8	22,1	100	104
EA	15,2	7,6	1,0	58,1	18,1	100	105
SA 2004	24,9	11,7	1,8	43,8	17,8	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

En fjerdedel af brugerne finder udstillingerne tilfredsstillende, og forholdsvis mange (11,7 %) udstillingerne nogenlunde tilfredsstillende. Tallene skal ses i lyset af, at to fjerdedele har anført ingen erfaring at have med udstillinger. Dette skyldes enten, at folk ikke har benyttet sig af dette tilbud, eller at de ikke har været klar over, at dette tilbud fandtes, hvilket illustrerer et behov for mere fokus på udstillingerne.

Det er specielt brugerne på Landsarkivet i Aabenraa, der er tilfredse med udstillingerne, og her er gruppen af brugere, der har anført ingen erfaring at have, også forholdsvis lav. Det skyldes formentlig, at der er faste udstillingsmontrer i arkivets foyer, hvor brugerne går forbi. Landsarkivet i Odense samt Erhvervsarkivet har færrest tilfredse brugere på dette punkt, hvilket formentlig skyldes manglende eller dårlige udstillingsfaciliteter.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	63,8	18,4	1,4	8,5	7,8	100	141
LAK	60,7	17,2	0,8	13,9	7,4	100	122
LAO	57,3	12,7	0,7	18,0	11,3	100	150
LAV	42,9	18,2	1,9	20,1	16,9	100	154
LAA	51,9	10,6	0	20,2	17,3	100	104
EA	46,7	18,1	0	21,9	13,3	100	105
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'.

Lidt over halvdelen af brugerne er tilfredse med arkivernes vejledninger, emneark og brugerpjecer. Dette er en klar forbedring i forhold til den seneste brugerundersøgelse, hvor kun lidt mere end to femtedele var tilfredse med disse ydelser. Arkiverne har således formået at få vendt det fald i tilfredshedsniveauet, der blev konstateret ved de tidligere brugerundersøgelser (62 % i 1997, 53,2 % i 1999, 43,3 % i 2001) ved at opprioritere denne del af formidlingsområdet. Det kan nævnes, at alle arkiver har lavet emneark og vejledninger, og at der på Landsarkivet for Sønderjylland i 2003 blev lavet en ny arkivguide.

På dette område er det især de store arkiver, som relativt set har flest tilfredse brugere. Dette gælder dog ikke for Landsarkivet i Viborg, idet den mindste gruppe af tilfredse brugere skal findes her.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	55,3	27,0	11,3	2,1	4,3	100	141
LAK	59,8	25,4	3,3	4,9	6,6	100	122
LAO	79,3	6,0	1,3	7,3	6,0	100	150
LAV	63,6	21,4	0,6	1,9	12,3	100	154
LAA	74,0	9,6	2,9	3,8	9,6	100	104
EA	72,4	8,6	0	10,5	8,6	100	105
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'.

Lidt mere end to tredjedele af brugerne er tilfredse med ekspeditionstiden, og der kan konstateres en ganske lille stigning i tilfredshedsniveauet i forhold til brugerundersøgelserne i 1999 og 2001.

På Landsarkivet i Odense findes den største gruppe af brugere, der finder ekspeditionstiden tilfredsstillende. Det er formentlig selvbetjeningsmagasinet og brugernes mulighed for selv at hente arkivalier frem, der spiller ind. Generelt gælder i øvrigt, at tilfredsheden med ekspeditionstiden er størst på de mindste arkiver og mindst på de største arkiver, hvilket selvsagt skyldes, at de fysiske forhold gør ekspeditionstiden hurtigere på de mindste arkiver. På Rigsarkivet er flere brugere utilfredse med ekspeditionstiden fra fjernmagasiner.

#### 4. Brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser

Undersøgelsen af brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser har primært fokuseret på formidlingsområdet. På dette område er der imidlertid en stor del af respondenterne, der har anført ingen erfaring at have eller ikke oplyst noget, og analysen vil koncentrere sig om fordelingen mellem tilfredse, nogenlunde tilfredse og utilfredse frem for at vægte den procentuelle andel af besvarelser. De mange brugere, der ingen erfaring har, eller som ikke har anført et svar, illustrerer, at der er mange af arkivernes brugere, der ikke stifter bekendtskab med arkivernes øvrige ydelser så som kurser, foredragsrækker, udstillinger og web-klub.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	9,2	4,3	0	71,6	14,9	100	141
LAK	9,8	3,3	0	71,3	15,6	100	122
LAO	4,7	1,3	1,3	71,3	21,3	100	150
LAV	6,5	4,5	0,6	68,8	19,5	100	154
LAA	13,5	1,0	0	51,9	33,7	100	104
EA	12,4	5,7	1,0	62,9	18,1	100	105
SA 2004	8,9	3,4	0,5	67,1	20,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Omkring to tredjedele af alle de personer, der har svaret bekræftende på spørgsmålet vedrørende tilfredsheden med introduktions- og emnebaserede kurser, finder kurserne tilfredsstillende, og en tredjedel er nogenlunde tilfredse.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	10,6	2,8	0,7	70,9	14,9	100	141
LAK	20,5	4,9	0	61,5	13,1	100	122
LAO	5,3	0,7	1,3	71,3	21,3	100	150
LAV	7,8	7,1	0,6	64,3	20,1	100	154
LAA	15,4	1,0	0	50,0	33,7	100	104
EA	12,4	6,7	1,0	63,8	16,2	100	105
SA 2004	11,5	3,9	0,6	64,4	19,6	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Cirka tre fjerdedele af dem, der har benyttet sig af arkivernes tilbud om foredrag, stiller sig tilfredse, mens en fjerdedel er nogenlunde tilfredse. Kun ganske få er decideret utilfredse. I vid udstrækning står foredragene generelt mål med brugernes forventninger.

Hvad angår de enkelte arkiver, har Landsarkivet i Viborg samt Erhvervsarkivet relativt set en stor gruppe af personer, der kun er nogenlunde tilfredse. I den anden ende findes der en stor grad af tilfredshed blandt brugerne på Landsarkivet for Sjælland og Landsarkivet for Sønderjylland.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	14,2	5,7	1,4	63,8	14,9	100	141
LAK	14,8	9,8	0	62,3	13,1	100	122
LAO	11,3	4,0	1,3	62,0	21,3	100	150
LAV	8,4	7,1	3,9	60,4	20,1	100	154
LAA	14,4	3,8	0	48,1	33,7	100	104
EA	7,6	5,7	1,0	68,6	17,1	100	105
SA 2004	11,7	6,1	1,4	61,1	19,7	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Omkring to femtedele af de brugere, der har erfaring med brugerråd og brugermøder, finder arkivernes kontakt til brugerne tilfredsstillende, mens lidt mere end en femtedel, stiller sig nogenlunde tilfredse. Der er således en forholdsvis stor gruppe af personer, der kun er nogenlunde tilfredse, hvilket er værd at tage til efterretning. På dette område er det yderligere værd at bemærke det store antal personer (68,6 %), der ingen erfaring har med brugermøder og brugerråd. Arkiverne bør gøre en større indsats for at inddrage en bredere personkreds til brugermøderne og involvere dem i brugerrådets aktiviteter. En årsag til den manglende interesse for at deltage i brugermøderne kunne være, at tidspunktet ofte er i arbejdstiden. Ifølge tværanalysen (se bilag) fremgår det, at det er de erhvervsaktive, som oftest udviser betinget eller manglende tilfredshed med arkivernes kontakt til brugerne. Retfærdigvis skal det bemærkes, at det kun drejer sig om 11 % af de erhvervsaktive. På Landsarkivet i Viborg klager flere brugere over manglende lydhørhed over for brugerønsker.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	11,3	3,5	0	70,9	14,2	100	141
LAK	9,8	2,5	0	72,1	15,6	100	122
LAO	0,7	0,7	0	75,3	23,3	100	150
LAV	9,1	5,2	0	66,2	19,5	100	154
LAA	14,4	4,8	0	51,0	29,8	100	104
EA	0	1,0	1,0	79,0	19,0	100	105
SA 2004	7,7	3,0	0,1	69,5	20,0	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Ud af de brugere, der har svaret bekræftende på spørgsmålet om tilfredsheden med arkivernes web-klub, har 7 ud af 10 svaret, at de er tilfredse, mens 3 ud af 10 er nogenlunde tilfredse. Kun ganske få brugere er decideret utilfredse. Igen er det værd at bemærke det store antal personer, der ingen erfaring har med arkivernes web-klub, idet der er en stor gruppe af personer, arkiverne mangler at nå ud til. Det skal selvfølgelig bemærkes, at det ikke er alle brugere, der har adgang til Internettet.

Der er blandt brugerne på Landsarkivet i Aabenraa stor tilfredshed med web-klubben, mens Erhvervsarkivets web-klub er nystartet, og der ikke er en web-klub på Landsarkivet i Odense.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	31,9	6,4	2,1	44,0	15,6	100	141
LAK	25,4	2,5	0	58,2	13,9	100	122
LAO	22,7	4,7	0	51,3	21,3	100	150
LAV	24,7	4,5	0	50,0	20,8	100	154
LAA	24,0	5,8	1,0	38,5	30,8	100	104
EA	10,5	0	0	70,5	19,0	100	105
SA 2004	23,7	4,1	0,5	51,7	20,0	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Ud af de personer, der har stiftet bekendtskab med arkivernes sproglige udformning, finder de fleste forholdene tilfredsstillende, mens kun få personer blot er betinget tilfredse eller decideret utilfredse. Det samme billede tegner sig, når det drejer sig om de enkelte arkiver.

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

Arkiv	Tilfredsstillende	Nogenlunde	Utilfredsstillende	Ingen erfaring	Uoplyst	I alt	n =
RA	7,1	2,1	1,4	73,8	15,6	100	141
LAK	4,1	2,5	0	77,9	15,6	100	122
LAO	4,7	0	0	72,7	22,7	100	150
LAV	7,8	1,9	0,6	70,1	19,5	100	154
LAA	3,8	1,9	1,0	60,6	32,7	100	104
EA	0	1,9	0	78,1	20,0	100	105
SA 2004	4,9	1,7	0,5	72,3	20,6	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt						
SA 1999	Ikke undersøgt						
SA 1997	Ikke undersøgt						

Undersøgelsen af brugernes tilfredshed med at bestille arkivalier elektronisk bærer præg af, at kun ganske få personer benytter denne mulighed. Det er kun på Rigsarkivet, at der er lavet en decideret bestillingsformular. På de øvrige arkiver kan man selvfølgelig bestille arkivalier pr. e-mail, men også få brugere benytter denne mulighed. Når DAISY.dk får implementeret denne facilitet, vil det blive interessant at undersøge forholdene igen.

## 5. Brugernes erfaring med Statens Arkiver på Internettet

I forhold til de tidligere undersøgelser er der i 2004 lagt særlig vægt på at få belyst brugernes erfaringer med Statens Arkiver på Internettet. Som ved undersøgelsen af brugernes tilfredshed med arkivernes øvrige ydelser er der, med undtagelse af spørgsmålet om brugernes kendskab til [www.sa.dk](http://www.sa.dk), en stor gruppe af respondenter, der enten har svaret, at de intet kendskab har eller ikke svaret på spørgsmålet.

Tabel 29: Besvarelser fordelt på gæsternes kendskab til [www.sa.dk](http://www.sa.dk) Pct.

Arkiv	Kendskab	Ikke kendskab	Uoplyst	I alt	n =
RA	65,2	29,1	5,7	100	141
LAK	72,1	23,0	4,9	100	122
LAO	60,0	31,3	8,7	100	150
LAV	60,4	32,5	7,1	100	154
LAA	51,9	28,8	19,2	100	104
EA	73,3	16,2	10,5	100	105
SA 2004	63,7	27,4	8,9	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Omkring to tredjedele af respondenterne har kendskab til Statens Arkivers hjemmeside. Dette indikerer en større grad af internetbrug end det umiddelbart skulle forventes, når brugernes alderssammensætning tages i betragtning. Hvad angår de enkelte arkiver, kniber det især med kendskabet til Statens Arkivers hjemmeside på Landsarkivet for Sønderjylland, mens brugerne på Erhvervsarkivet, Landsarkivet for Sjælland samt til dels Rigsarkivet har et stort kendskab til hjemmesiden.

Tabel 30: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af [www.sa.dk](http://www.sa.dk) som forberedelse til arkivbesøg. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	41,1	49,6	9,2	100	141
LAK	59,8	34,4	5,7	100	122
LAO	44,0	44,7	11,3	100	150
LAV	47,4	43,5	9,1	100	154
LAA	31,7	51,0	17,3	100	104
EA	58,1	31,4	10,5	100	105
SA 2004	46,9	42,8	10,3	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Kommenteres efter tabel 35.

Tabel 31: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med arkivalieronline. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	28,4	71,6	0	100	141
LAK	38,5	61,5	0	100	122
LAO	30,0	70,0	0	100	150
LAV	41,6	57,8	0,6	100	154
LAA	19,2	80,8	0	100	104
EA	44,8	55,2	0	100	105
SA 2004	33,9	66,0	0,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Kommenteres efter tabel 35.

Tabel 32: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med emneark. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	12,8	87,2	0	100	141
LAK	14,8	85,2	0	100	122
LAO	12,7	87,3	0	100	150
LAV	11,7	87,7	0,6	100	154
LAA	3,8	96,2	0	100	104
EA	8,6	91,4	0	100	105
SA 2004	11,1	88,8	0,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Kommenteres efter tabel 35.

Tabel 33: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med guider. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	21,3	78,7	0	100	141
LAK	22,1	77,9	0	100	122
LAO	11,3	88,7	0	100	150
LAV	18,2	81,2	0,6	100	154
LAA	7,7	92,3	0	100	104
EA	19,0	81,0	0	100	105
SA 2004	16,8	83,1	0,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Kommenteres efter tabel 35.

Tabel 34: Besvarelser fordelt på gæsternes benyttelse af siderne med information om tilgængelighed. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	22,0	78,0	0	100	141
LAK	20,5	79,5	0	100	122
LAO	18,0	82,0	0	100	150
LAV	22,1	77,3	0,6	100	154
LAA	13,5	86,5	0	100	104
EA	23,8	76,2	0	100	105
SA 2004	20,1	79,8	0,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Kommenteres efter tabel 35.

Tabel 35: Besvarelser fordelt på arkiver og gæsternes benyttelse af siderne med Dansk Demografisk Database. Pct.

Arkiv	Benyttelse	Ikke benyttelse	Uoplyst	I alt	n =
RA	38,3	61,7	0	100	141
LAK	58,2	41,8	0	100	122
LAO	43,3	56,7	0	100	150
LAV	48,1	51,3	0,6	100	154
LAA	26,9	73,1	0	100	104
EA	53,3	46,7	0	100	105
SA 2004	44,8	55,0	0,1	100	776
SA 2001	Ikke undersøgt				
SA 1999	Ikke undersøgt				
SA 1997	Ikke undersøgt				

Undersøgelsen af brugernes erfaringer med Internettet viser, at knap halvdelen af brugerne har benyttet Statens Arkivers hjemmesider som forberedelse til deres arkivbesøg, hvilket må betegnes som mange. Det er især brugerne på Landsarkivet for Sjælland samt Erhvervsarkivet, som har benyttet [www.sa.dk](http://www.sa.dk) før deres besøg på arkiverne.

Den nærmere undersøgelse af, hvilke hjemmesider folk har klikket sig ind på viser, at det primært er Dansk Demografisk Database og Arkivalieronline. Det er således databaserne frem for siderne med oplysning om emneark, arkivguider og information om tilgængelighed, der tiltrækker folk. Forklaringen er formentlig den, at databaserne kan bruges af alle, uanset hvilket arkiv man benytter, mens emnearkene ofte vedrører det enkelte arkivs samlinger.

Af spørgeskemaernes bemærkningsfelter fremgår, at der er stor utilfredshed med arkivalieronline, dels kvaliteten af de enkelte sider, dels den tid, det tager at downloade en side. Eftersom indscanningen foretages fra de eksisterende mikrokort af kirkebøgerne, er det kun muligt at forbedre kvaliteten ved at lave en ny filmning af kirkebogen. Siden brugerundersøgelsen har man søgt at hindre massedownload, som har gjort downloading langsom, ved at indføre password på hjemmesiden.

Endelig kan det undre, at det kun er knap en femtedel af brugerne, der benytter de elektroniske udgaver af arkivguiderne og kun en tiendedel, der benytter siderne med emneark. Denne oplysning kan kun give anledning til mere information om muligheden for at benytte arkivguiderne elektronisk evt. ved at give disse sider en mere fremtrædende plads på de pågældende hjemmesider.

## **6. Konklusion**

Trods beskæringer i åbningstiden med deraf følgende øget pres på den resterende tid er udfaldet af brugerundersøgelserne i 2004 på de centrale tilfredshedsparametre nogenlunde som ved de tidligere undersøgelser. Overordnet synes netop åbningstiden at være det, de fleste ser problemer ved, navnlig de erhvervsaktive.

Undersøgelsen af benyttelsen af arkivernes mere specifikke tilbud via Internettet peger på, at der endnu er en stor arkivpædagogisk opgave at løfte for arkiverne, før disse tilbud bliver almindeligt benyttet af brugerne.

## Bilag

Nedenstående tabeller er tværanalyser, som sammenfatter de personer, der på udvalgte spørgsmål har markeret, at de enten blot er nogenlunde tilfredse eller utilfredse. De centrale resultater er kommenteret ovenfor.

Tabellerne skal læses således, at inden for hver brugerkategori (række) er det samlede antal af personer opgjort længst til højre (n). Procenten under hvert spørgsmål (kolonnerne), er den del af bruger kategorien, der har markeret nogenlunde tilfredshed eller utilfredshed.

*Tabel 36: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes faciliteter, Pct.*

Brugerkategori	Toiletforhold	Frokostrum	Handicap-faciliteter m.m.	Læsesals-overskuelighed	Arbejdsborde og -stole	Læseapparater	n =
Alle gæster	14,7	23,8	6,8	21,4	29,5	45,3	776
Mænd	12,9	24,2	7,9	22,1	30,9	43,2	401
Kvinder	16,3	23,4	5,8	20,7	28,3	47,4	363
Født 1910-1919	33,3	33,3	0	33,3	33,3	0	3
Født 1920-1929	16,7	11,7	0	13,3	16,7	45,0	60
Født 1930-1939	11,7	19,3	6,9	22,4	26,5	43,2	264
Født 1940-1949	12,2	23,4	6,5	19,4	30,7	47,6	231
Født 1950-1959	22,8	29,7	9,0	20,8	40,6	56,4	101
Født 1960-1969	14,3	25,7	11,4	28,6	37,2	37,1	35
Født 1970-1979	17,9	46,2	10,3	28,2	28,2	30,8	39
Født 1980-1989	0	28,6	0	57,1	57,1	28,6	7
Bornholms Region	0	0	0	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	30,3	39,4	15,2	15,2	24,2	51,5	33
Fyns Amt	2,1	5,0	0,7	14,9	19,8	44,6	141
Københavns Amt	27,6	48,6	8,1	25,9	30,3	60,0	185
Nordjyllands Amt	0	17,3	21,7	17,4	17,4	52,2	23
Ribe Amt	0	37,5	0	50,0	37,5	37,5	8
Ringkøbing Amt	13,0	0	4,3	17,4	17,3	34,7	23
Roskilde Amt	15,0	25,0	5,0	20,0	30,0	55,0	20
Storstrøms Amt	0	23,1	7,7	30,8	38,5	30,8	13
Sønderjyllands Amt	8,9	14,7	3,0	14,7	22,0	32,3	68
Vejle Amt	13,8	20,7	3,4	20,7	20,7	34,5	29
Vestsjællands Amt	18,2	36,4	27,3	27,3	27,3	63,7	11
Viborg Amt	10,3	0	3,4	13,8	10,3	31,1	29
Århus Amt	12,8	17,0	8,6	29,1	53,2	39,0	141
Udland	14,3	28,6	0	14,3	28,6	28,6	7
Studerende	19,2	50,0	11,5	26,9	38,5	26,9	26
Erhvervsaktiv	17,2	32,9	9,4	20,4	33,8	46,9	192
Ikke erhvervsaktiv	12,5	19,6	5,6	20,8	29,8	44,6	400
Førstegangsbesøg	4,2	16,7	0	4,2	16,7	25,0	24
1 ell. flere gange/uge	18,8	26,6	7,6	17,8	30,3	52,2	293
1-2 gange/md	14,3	20,3	8,6	26,7	34,9	46,9	266
Sjældnere	9,5	24,7	5,1	21,5	23,4	33,5	158

Tabel 37: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes faciliteter, Pct.

Brugerkategori	Internet-adgang	Hånd-bibliotek	Foto-kopiering	Foto-grafering	Gruppe-arbejde	Selv-betjenings-magasin	n =
Alle gæster	10,3	19,5	17,5	12,2	9,8	8,5	776
Mænd	10,2	21,0	20,4	12,7	9,4	8,7	401
Kvinder	10,5	17,4	14,6	12,1	10,2	8,6	363
Født 1910-1919	0	66,7	0	0	33,3	0	3
Født 1920-1929	1,7	11,7	11,7	8,4	1,7	6,7	60
Født 1930-1939	9,1	18,5	19,7	12,5	5,3	8,4	264
Født 1940-1949	10,4	23,0	16,9	12,6	11,7	8,6	231
Født 1950-1959	14,9	17,9	14,8	9,0	12,9	9,9	101
Født 1960-1969	14,3	20,0	11,4	20,0	20,0	11,4	35
Født 1970-1979	15,4	17,9	25,6	17,9	15,4	10,3	39
Født 1980-1989	14,3	0	0	14,3	28,6	0	7
Bornholms Region	0	0	100	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	9,1	21,2	24,2	6,1	6,1	9,1	33
Fyns Amt	9,2	19,8	11,3	10,6	12,8	5,7	141
Københavns Amt	12,4	21,1	20,0	15,1	14,0	11,3	185
Nordjyllands Amt	0	52,1	30,4	21,7	13,0	17,3	23
Ribe Amt	12,5	37,5	8,8	25,0	12,5	37,5	8
Ringkøbing Amt	8,7	30,4	21,7	8,6	4,3	8,7	23
Roskilde Amt	5,0	10,0	15,0	15,0	0	5,0	20
Storstrøms Amt	0	7,7	7,7	0	7,7	7,7	13
Sønderjyllands Amt	8,8	13,3	8,8	8,8	5,8	7,4	68
Vejle Amt	6,8	17,2	17,2	6,8	3,4	6,9	29
Vestsjællands Amt	18,2	9,1	45,5	36,4	9,1	0	11
Viborg Amt	6,9	10,3	17,2	17,2	20,7	7,8	29
Århus Amt	12,7	18,4	14,2	10,7	5,6	6,4	141
Udland	28,6	28,6	28,7	0	0	0	7
Studerende	26,9	11,5	30,7	19,2	19,2	11,5	26
Erhvervsaktiv	12,5	21,8	20,8	14,6	15,1	10,4	192
Ikke erhvervsaktiv	8,5	20,3	16,8	11,8	7,5	8,3	400
Førstegangsbesøg	8,4	8,4	4,2	0	8,3	4,2	24
1 ell. flere gange/uge	10,9	21,5	20,4	13,0	11,6	8,6	293
1-2 gange/md	11,6	21,4	17,7	15,1	12,4	9,0	266
Sjældnere	14,3	13,3	13,9	8,3	2,6	8,9	158

Tabel 38: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med læsesalenes service. Pct.

Brugerkategori	Mundtlig vejledning	Læsehjælp	Udstillinger	Vejledninger, emneark og brugerpiecer	Ekspeditionstid	n =
Alle gæster	13,0	13,3	13,5	16,9	20,2	776
Mænd	9,7	9,4	14,9	17,2	19,5	401
Kvinder	16,3	17,7	12,4	16,5	20,9	363
Født 1910-1919	33,3	33,3	0	0	0	3
Født 1920-1929	5,0	11,7	5,0	10,0	11,7	60
Født 1930-1939	9,9	13,6	14,0	14,8	17,4	264
Født 1940-1949	16,4	14,7	13,5	19,1	21,7	231
Født 1950-1959	17,8	13,9	15,4	18,8	23,8	101
Født 1960-1969	14,3	8,6	11,4	14,3	17,1	35
Født 1970-1979	12,9	10,3	18,0	25,6	30,8	39
Født 1980-1989	14,3	14,3	0	28,6	42,9	7
Bornholms Region	100	100	0	100	0	1
Frederiksborg Amt	21,2	6,1	18,2	18,2	54,6	33
Fyns Amt	8,5	8,5	12,0	12,8	7,8	141
Københavns Amt	20,0	20,6	16,8	17,8	31,9	185
Nordjyllands Amt	26,1	26,1	26,1	34,8	39,1	23
Ribe Amt	12,5	25,0	0	12,5	12,5	8
Ringkøbing Amt	30,4	30,4	17,3	26,0	21,7	23
Roskilde Amt	10,0	15,0	25,0	30,0	20,0	20
Storstrøms Amt	15,4	0	0	0	23,1	13
Sønderjyllands Amt	2,9	5,9	11,8	10,3	16,2	68
Vejle Amt	10,3	10,3	6,9	17,2	10,3	29
Vestsjællands Amt	18,2	9,1	9,1	9,1	27,3	11
Viborg Amt	17,2	17,2	13,8	17,2	13,8	29
Århus Amt	5,7	9,9	12,0	17,0	10,6	141
Udland	14,3	14,3	0	14,3	28,6	7
Studerende	7,7	3,8	15,4	34,6	19,2	26
Erhvervsaktiv	15,1	14,1	19,3	21,3	28,2	192
Ikke erhvervsaktiv	11,8	13,8	11,8	14,1	15,3	400
Førstegangsbesøg	0	4,2	12,5	16,7	12,5	24
1 ell. flere gange/uge	12,6	12,6	16,0	17,1	20,8	293
1-2 gange/md	16,2	17,3	15,1	17,4	20,3	266
Sjældnere	10,1	8,8	9,5	12,6	19,6	158

Tabel 39: Andel af gæster, som er betinget eller slet ikke tilfredse med arkivernes andre ydelser. Pct.

Brugerkategori	Intro- duktions- og emne- baserede kurser	Fore- dragsræk- ker/fyr- aftens- møder	Kontakt til brugerne	Web-klub	Sproglig udform- ning af breve fra arkivet	Elektro- nisk be- stilling via nettet	n =
Alle gæster	3,9	4,5	7,5	3,1	4,6	2,2	776
Mænd	3,4	4,7	7,2	3,7	5,5	2,7	401
Kvinder	4,4	4,4	8,0	2,5	3,9	1,7	363
Født 1910-1919	0	0	0	0	0	0	3
Født 1920-1929	1,7	5,0	3,3	0	3,3	0	60
Født 1930-1939	3,8	3,8	6,5	1,9	4,6	0,4	264
Født 1940-1949	3,9	4,8	7,8	3,4	2,6	0,9	231
Født 1950-1959	6,0	6,9	9,9	6,9	5,9	6,0	101
Født 1960-1969	5,7	2,9	14,3	2,9	8,6	11,5	35
Født 1970-1979	5,1	5,1	7,7	7,7	10,3	7,7	39
Født 1980-1989	0	0	0	0	0	0	7
Bornholms Region	0	0	0	0	0	0	1
Frederiksborg Amt	0	0	6,1	0	0	0	33
Fyns Amt	2,8	2,1	5,7	0,7	3,5	0	141
Københavns Amt	3,8	4,3	9,7	3,2	6,5	3,8	185
Nordjyllands Amt	8,7	8,7	8,7	0	13,0	4,3	23
Ribe Amt	25,0	12,5	12,5	12,5	12,5	0	8
Ringkøbing Amt	8,7	17,4	26,1	13,0	8,7	8,7	23
Roskilde Amt	0	5,0	0	0	0	0	20
Storstrøms Amt	7,7	7,7	7,7	7,7	0	7,7	13
Sønderjyllands Amt	0	0	2,9	4,4	5,9	4,4	68
Vejle Amt	0	0	0	3,4	0	0	29
Vestsjællands Amt	0	0	9,1	9,1	27,3	0	11
Viborg Amt	10,3	17,2	13,8	0	3,4	0	29
Århus Amt	5,7	6,4	7,8	3,5	0,7	1,4	141
Udland	0	0	0	14,3	0	0	7
Studerende	3,8	3,8	7,7	3,8	3,8	3,8	26
Erhvervsaktiv	4,1	5,2	10,9	7,3	5,2	6,3	192
Ikke erhvervsaktiv	4,3	5,1	6,3	1,3	4,5	0,5	400
Førstegangsbesøg	0	0	0	0	0	0	24
1 ell. flere gange/uge	4,8	6,5	10,9	3,1	5,8	1,7	293
1-2 gange/md	3,8	3,8	8,3	3,8	5,7	3,1	266
Sjældnere	3,8	3,8	1,9	3,2	2,6	1,2	158