

2015



Rigsarkivets Brugerundersøgelse

Katrine Tovgaard-Olsen

Rigsarkivet

December 2015

Indhold

1. Indledning.....	2
2. Brugerprofil.....	4
3. Brugernes erfaring og tilfredshed med Rigsarkivets netjenester	10
4. Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalens service.....	29
5. Konklusion	36
6. Tabeloversigt	38
7. Figuroversigt.....	40
8. Bilag. Spørgeskema.....	41

1. Indledning

Rigsarkivet gennemfører løbende brugerundersøgelser. Brugerundersøgelserne giver brugerne mulighed for at give deres mening om Rigsarkivet til kende, og komme med forslag til forbedringer.

Brugerundersøgelsens formål er, dels at få lavet en brugerprofil af Rigsarkivets brugere, dels at få belyst brugernes benyttelse af og tilfredshed med Rigsarkivets digitale ydelser og læsesale. Resultaterne fra brugerundersøgelsen er med til at danne baggrund for den fremadrettede tilrettelæggelse af Rigsarkivets vejledning og formidling, samt tilgængeliggørelse af Rigsarkivets samlinger.

I 2015 har Rigsarkivet gennemført en brugerundersøgelse fra den 10. til den 24. november.

Brugerundersøgelsen blev, som ved tidligere undersøgelser, foretaget som en elektronisk undersøgelse ved hjælp af SurveyXact, som er et internetbaseret spørgeskemasystem. Brugerundersøgelsen blev udarbejdet som en pop-in-undersøgelse, hvor brugeren den første gang han/hun gik ind på sa.dk, ddd.dda.dk og sa.dk/ao, blev bedt om at deltage. Brugerundersøgelsen blev implementeret på flere sider for at sikre at så mange af Rigsarkivets brugere fik mulighed for at deltage i undersøgelsen, uanset hvilken side der var deres primære indgang til at benytte Rigsarkivets samlinger og/eller services. Brugerundersøgelsen blev gennemført som en anonym undersøgelse, men henblik på at få så oprigtige svar som muligt. Der er således en risiko for at den samme bruger kan have besvaret spørgeskemaet mere end én gang, hvis han/hun har benyttet forskellige pc'er. Risikoen for redundans anses dog som værende lille, og vurderes ikke at have betydning for undersøgelsens udsagnskraft.

I løbet af de 14 dage, hvor brugerundersøgelsen forløb, blev spørgeskemaet besvaret af i alt 5702 brugere. Dertil har 1819 besvaret dele af spørgeskemaet.¹

Digitaliseringen af Rigsarkivets samlinger er i hastig vækst. En stor del af Rigsarkivets hyppigst anvendte samlinger er i dag tilgængelige online. I forhold til tidligere undersøgelser er der i dette års brugerundersøgelse derfor et øget fokus på Rigsarkivets digitale tjenester og respondenternes internetvaner og behov ved benyttelse af arkivalier via nettet.

Rapportens hovedområder er:

- 1) Brugerprofiler
- 2) Brugernes erfaring og tilfredshed med Rigsarkivets digitale ydelser
- 3) Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalenes service

For at kunne påvise en udvikling vil resultaterne blive sammenlignet med brugerundersøgelsen fra 2013, som blev udarbejdet på samme måde, og enkelte steder med brugerundersøgelsen fra 2012.

Ved flere af spørgsmålene i brugerundersøgelsen har respondenterne haft mulighed for at tilføje kommentarer og herved nærmere uddybe deres mening. Der er lavet en grov kategorisering af

¹ Få dage inde i brugerundersøgelsens forløb indtraf et nedbrud på alle Rigsarkivets internetsider, hvor spørgeskemaet således var utilgængeligt. Først efter ca. to døgn var alle side igen oppe at køre.

kommentarerne. Enkelte af dem vil blive inddraget i rapporten, dér hvor de skønnes at have en betydning, eller hvis de menes at kunne tages som udtryk for en generel holdning.

Udarbejdelsen af brugerundersøgelsen og den endelige rapport er foretaget af Rigsarkivet i København ved Katrine Tovgaard-Olsen.

2. Brugerprofil

Rigsarkivets samlinger kan benyttes på internettet og på Rigsarkivets fem læsesale. Læsesalene findes ultimo 2015 i Viborg, Aarhus, Aabenraa, Odense og København.² Rigsarkivets netjtjenester udgøres af hovedhjemmesiden sa.dk, som indeholder information om adgang og benyttelse af arkivernes samlinger, vejledningsmateriale, nyheder, praktisk information og fortællinger fra danmarkshistorien. Hjemmesiden sa.dk blev lanceret i en ny version i december 2014, med en ny opsætning og i et andet design end den hidtidige.

Fra forsiden af sa.dk er der adgang til Arkivalieronline og Daisy. Arkivalieronline er den portal hvor Rigsarkivets indscannede arkivalier frit kan tilgås. Der er igennem det seneste år sket en kraftig tilvækst af indscannede arkivalier på Arkivalieronline. Ultimo 2015 indeholder Arkivalieronline 33 millioner billedfiler med arkivalier, og der kommer hele tiden flere til. Arkivalieronline blev lanceret i en ny version i juli 2015 med ændringer i både indhold, opsætning og design. Arkivalieronline kan også tilgås via sa.dk/ao.

Daisy er Rigsarkivets online registratur, hvori man kan søge og bestille Rigsarkivets samlinger frem til brug på læsesalene. I 2014 afløste Daisy de gamle bestillingssedler af papir på Rigsarkivets læsesale i provinsen. I København blev bestillingssedlerne erstattet af Daisy allerede i 2011.

Derudover består Rigsarkivets netjtjenester af Dansk Demografisk Database (DDD), som er en samling af databaser med forskellige typer af indtastede kilder, såsom folketællinger og kirkebøger. Dansk Demografisk Database fik i 2014 et nyt design for første gang i syv år.

Endvidere har Rigsarkivet en indtastningsportal, hvor frivillige kan indtaste oplysninger fra indscannede arkivalier i en database og således gøre oplysningerne søgbare. Indtastningsportalen blev lanceret i november 2014.

Endelig har Rigsarkivet en række interaktive undervisningstilbud. Da denne ydelse først er blevet fuldt implementeret i 2015, er der ikke spurgt ind til brugen heraf.

I 2014 gik Rigsarkivet endeligt bort fra at benytte de håndskrevne bestillingssedler ved bestilling af arkivalier til læsesalene. Siden 2014 har det således kun været muligt at bestille arkivalier igennem de elektroniske søge- og bestillingsfunktioner i Daisy. Dermed eksisterer der ikke længere en brugergruppe, som kun benytter Rigsarkivets læsesale.

For at få det fulde billede af Rigsarkivets brugere, belyser brugerundersøgelsen både de brugere, der kommer på læsesalene og benytter de digitale ydelser, og de brugere, der *kun* bruger Rigsarkivets netjtjenester.

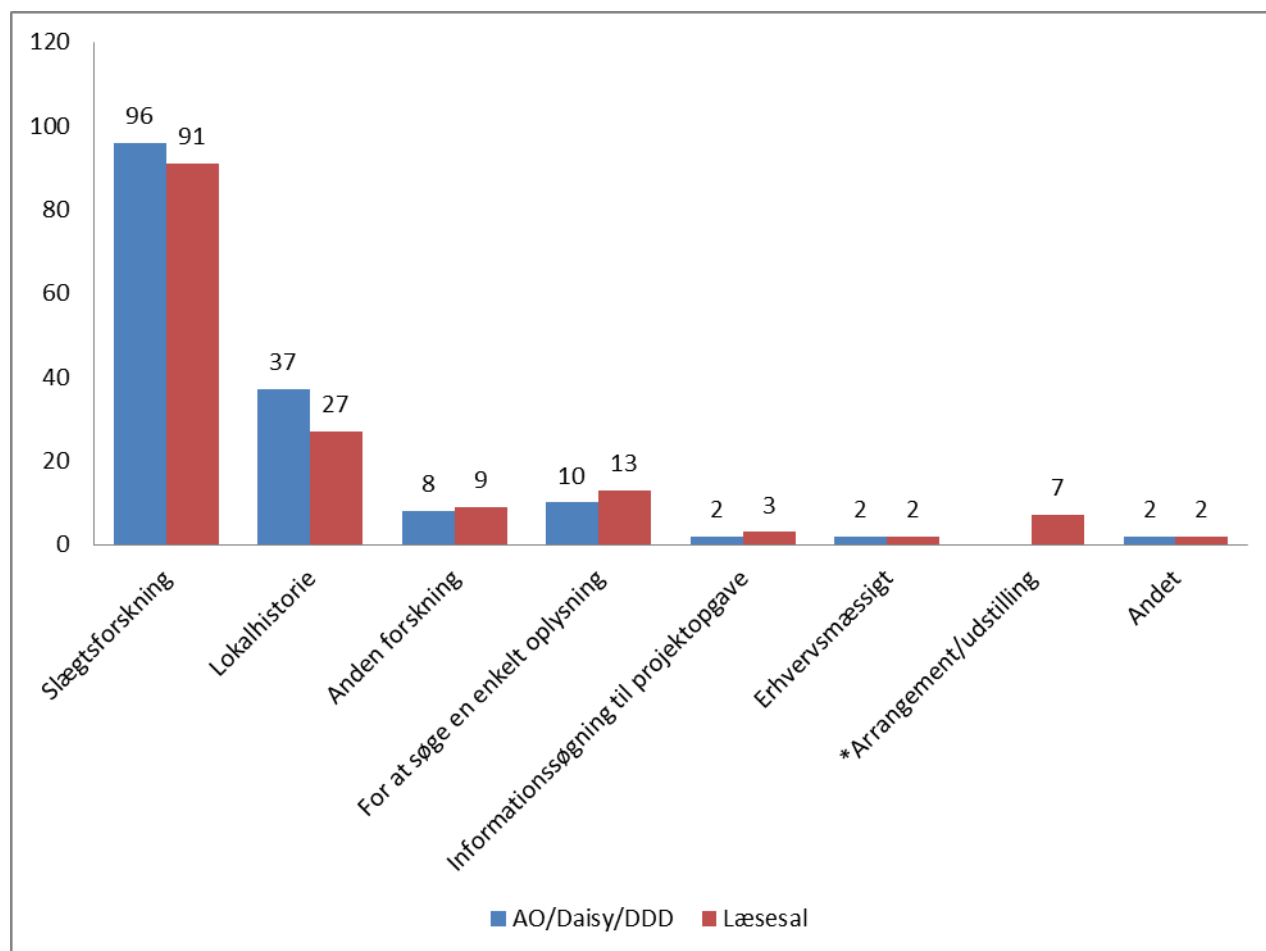
² Læsesalen i Aarhus lukkes med udgangen af 2015, hvorefter samlingerne fra Aarhus flyttes til Rigsarkivet i Viborg.

Tabel 2.1: Besvarelser fordelt efter om Rigsarkivets læsesale er benyttet. Pct.

	2015	2013	2012	Ændring siden 2013
Ja	44	50	54	-6
Nej	56	50	46	+6
Total	100	100	100	

Ifølge tabel 2.1. er der sket et fald i antallet af respondenter der har benyttet læsesalene siden 2013. Faldet er en fortsættelse af et fald, der også kunne ses fra 2012 til 2013. Faldet skyldes sandsynligvis at en stor del af de hyppigst anvendte arkivalier er blevet scannet og kan ses på Arkivalieronline. Der er således ikke længere det samme behov for at møde op på en læsesal for at benytte arkivalier, som der var førhen.

Figur 2.1: Besvarelser fordelt efter formål med benyttelse af Arkivalieronline/Daisy/Dansk Demografisk Database og Læsesalene (flere kryds tilladt).



*Arrangement/udstilling kunne ikke vælges som mulighed i spørgeskemaet under formål med benyttelse af AO/Daisy/DDD.

Ifølge figur 2.1 fremgår det tydeligt at Rigsarkivets kernebrugere er slægtsforskere. Både der det gælder brug af læsesal og net tjenester.

Der er lidt flere der benytter Rigsarkivets net tjenester med formålene slægtsforskning og lokalhistorie, end blandt dem der også benytter læsesalene. Derimod er der flest der benytter læsesalene med anden forskning for øje, for at søge en enkelt oplysning, for at lave informationssøgning til projektopgave, og erhvervsmæssigt. Det skyldes, at mange af de kilder der findes på Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database har slægtshistorisk karakter, mens andre typer af arkivalier fortsat skal benyttes læsesalen.

Tabel 2.2: Besvarelser fordelt efter køn for brugere, der både benytter Rigsarkivets læsesal og net tjenester. Pct.

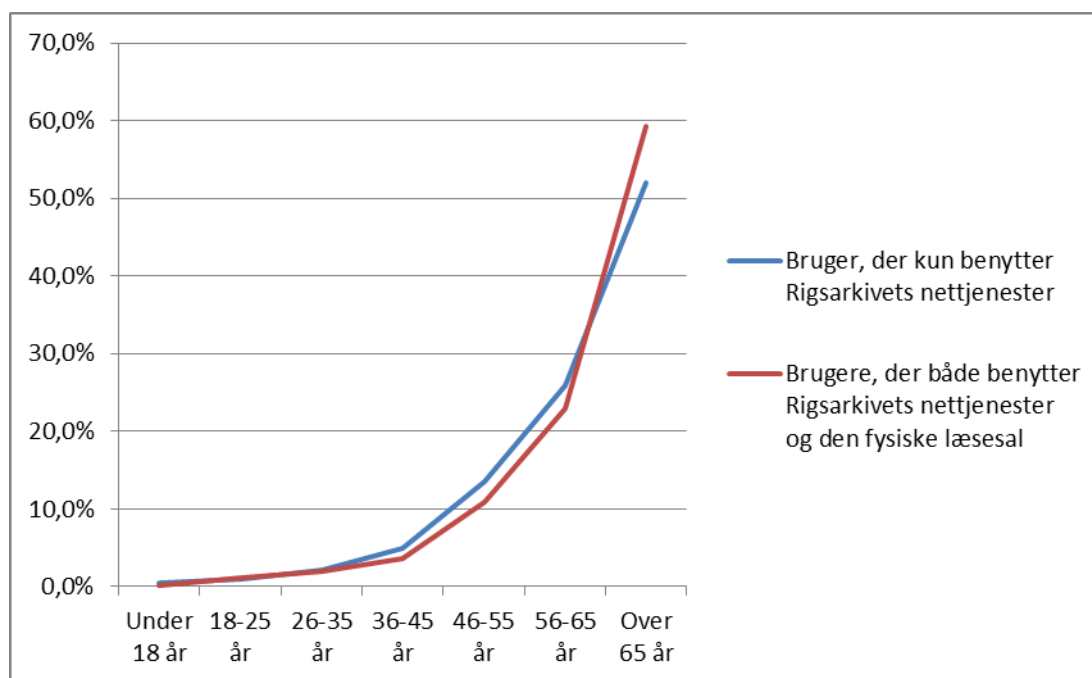
	2015	2013	Ændring
Mand	57,9	53,5	+4,4
Kvinde	42,1	46,5	-4,4
Total	100	100	0

Tabel 2.3: Besvarelser fordelt efter køn for brugere, der kun benytter Rigsarkivets net tjenester. Pct.

	2015	2013	Ændring
Mand	57,5	53,2	+4,3
Kvinde	42,5	46,8	-4,3
Total	100	100	0

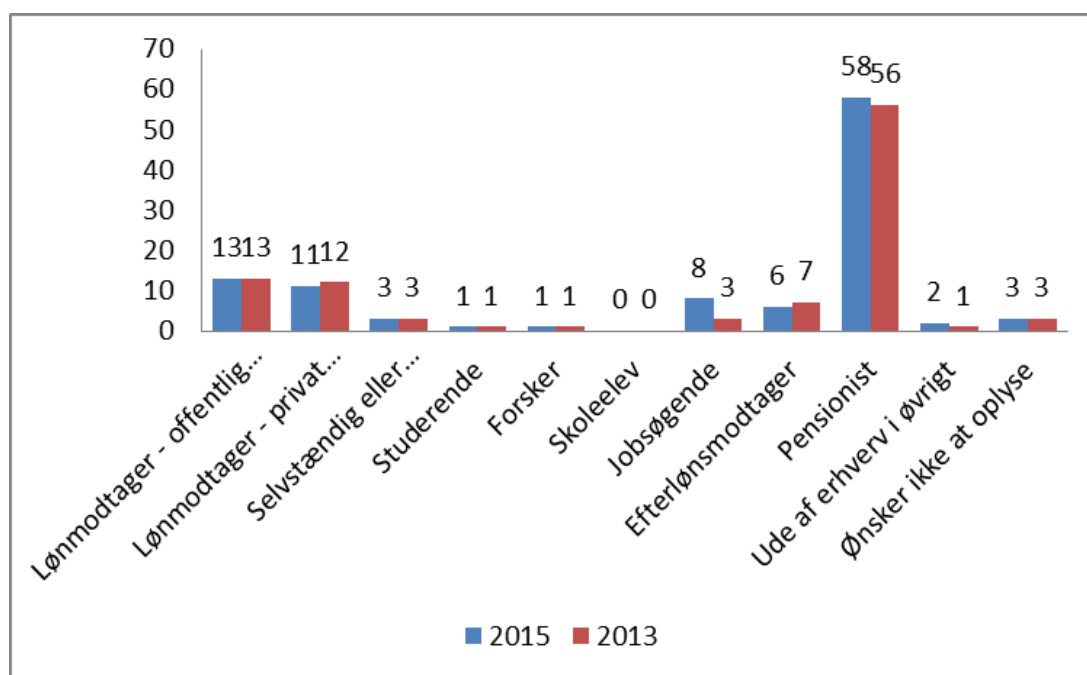
Ifølge tabel 2.2 og 2.3 er der flest mænd blandt Rigsarkivets brugere på både læsesale og net tjenester. Den lille overvægt af mænd i 2013 er øget i 2015. Kønsfordelingen for respondenter, der både benytter Rigsarkivets læsesale og net tjenester, og respondenter der *kun* benytter net tjenesterne er næsten ens.

Figur 2.2: Besvarelser fordelt efter alder for brugere, der både kommer på læsesalen og benytter Rigsarkivets net tjenester, og brugere, der kun benytter net tjenesterne. Pct.



Ifølge figur 2.2 er gruppen af respondenter ældre end 65 år den eneste aldersgruppe, hvor der er flere der både benytter net tjenester og læsesal, og færre der kun benytter net tjenester.

Figur 2.3: Besvarelse fordelt efter respondenters beskæftigelse. Pct.



Figur 2.3 viser at Rigsarkivets kernebrugere er pensionister. Det samme var gældende i 2013.

Tabel 2.4: Besvarelse fordelt på beskæftigelse for brugere, der både benytter læsesal og Rigsarkivets netjtjenester. Pct.

	2015	2013	2012	Ændring i forhold til 2013
Studerende*	1,7	0,9	1,5	+0,8
Erhvervsaktive**	24,2	27,1	34,4	-2,9
Ikke erhvervsaktive***	72	72	64,1	0
Ønsker ikke at oplyse	2,1	-	-	-
Total	100	100		

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

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

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

Tabel 2.4 bekræfter billedet af Rigsarkivets kernebrugere som værende uden for arbejdsmarkedet. For de respondenter der både benytter netjtjenesterne og læsesalene, er andelen af ikke erhvervsaktive respondenter oppe på 72 %, præcis som i 2013. Nedgangen i andelen af erhvervsaktive respondenter der både benytter læsesal og netjtjenester, er ikke lige så markant som nedgangen var i den forrige brugerundersøgelse.

Tabel 2.5: Besvarelse fordelt på beskæftigelse for brugere, der kun benytter Rigsarkivets netjtjenester. Pct.

	2015	2013	2012	Ændring i forhold til 2013
Studerende*	1,6	2,2	3,3	-0,6
Erhvervsaktive**	29,8	32,6	40,8	-2,8
Ikke erhvervsaktive***	64,9	65,2	55,9	-0,3
Ønsker ikke at oplyse	3,7	-	-	-
Total	100	100	100	

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

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

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

Ser man på fordelingen af respondenter, der kun benytter Rigsarkivets net tjenester, er der et fortsat fald i andelen af erhvervsaktive respondenter, men faldet er mindre markant end faldet fra 2012 til 2013.

Tabel 2.6: Besvarelser fordelt på respondenternes senest afsluttede uddannelse. Pct.

	2015
Folkeskole/Gymnasium	13,8
Erhvervsfaglig grunduddannelse	18,4
Kort / mellemlang videregående uddannelse	38,4
Lang videregående uddannelse	20,9
Ønsker ikke at oplyse	8,5

Tabel 2.6 viser at hovedparten af Rigsarkivets brugere har en kort eller mellemlang videregående uddannelse.

Det kan konstateres, at Rigsarkivets brugere er en homogen gruppe af primært ældre ikke-erhvervsaktive borgere, der primært benytter Rigsarkivets samlinger i forbindelse med slægtsforskning. Der er ikke sket store forskydninger i sammensætningen af denne gruppe siden den seneste brugerundersøgelse i 2013.

3. Brugernes erfaring og tilfredshed med Rigsarkivets netjenester

Rigsarkivets netjenester består af hjemmesiden sa.dk, Arkivalieronline, den online arkivregistratur Daisy, Dansk Demografisk Database (ddd.dda.dk), samt indtastningsportalen cs.sa.dk.

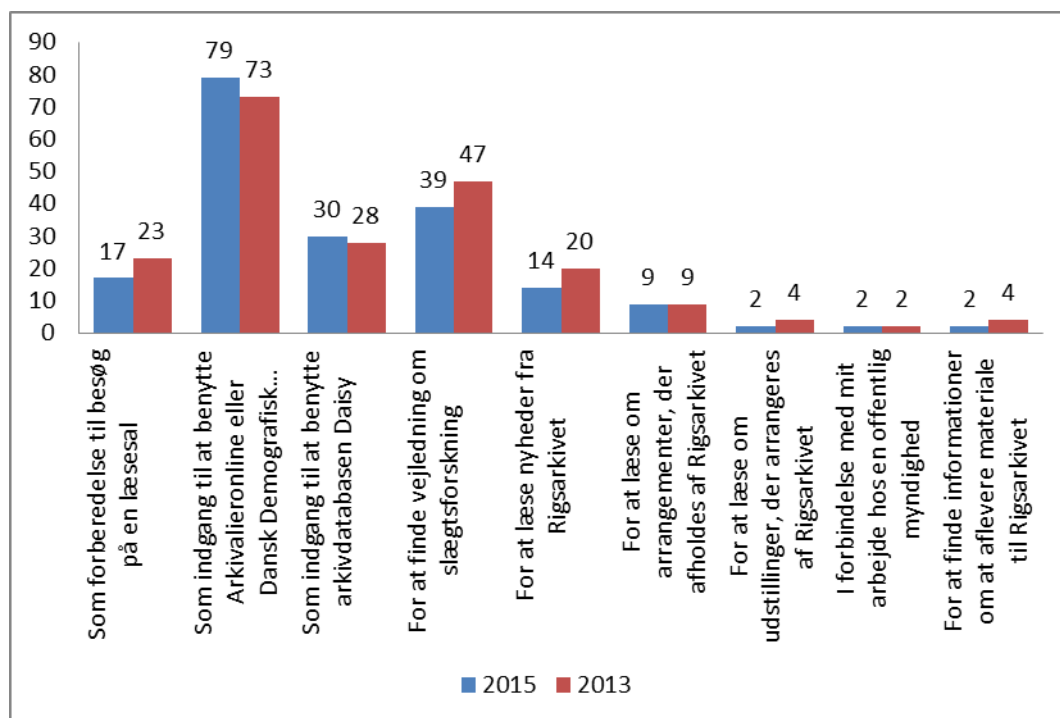
Alle respondenter er kommet ind på spørgeskemaet enten via sa.dk, sa.dk/ao eller ddd.dda.dk, og har således benyttet mindst én af Rigsarkivets netjenester.

Tabel 3.1: Besvarelser fordelt på om og hvor ofte sa.dk benyttes. Pct.

	2015	2013	Ændring
Hver dag	12,8	12,3	+0,5
En eller flere gange om ugen	51,3	49,3	+2,0
En eller flere gange om måneden	20,3	20,9	-0,6
Sjældnere end en gang om måneden	11	12,3	-1,3
Slet ikke	4,5	5,3	-0,8

Tabel 3.1 viser at der ikke er sket de store forskydninger i frekvensen for brugernes benyttelse af sa.dk. Der er en lille fremgang af respondenter som benytter sa.dk en eller gange om ugen. 12,8 % af respondenterne benytter sa.dk hver dag, mens 4,5 % slet ikke benytter sa.dk.

Figur 3.1: Besvarelser fordelt efter årsag til at sa.dk benyttes. Pct. (flere kryds tilladt).



Ifølge figur 3.1 benytter langt de fleste respondenter sa.dk som indgang til at benytte Arkivalieronline eller Dansk Demografisk Database. Det er lidt flere end i 2013.

Næstflest benytter sa.dk for at finde vejledning om slægtsforskning. Der er dermed en stor del der søger Rigsarkivets hjemmeside for at få kvalificerede, autoritative svar på deres spørgsmål om slægtsforskning. Det er således i tråd med brugernes behov når Rigsarkivet allerede er i færd med at afdække mulighederne for en udbygning af vejledningen online.

Tabel 3.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med sa.dk. Pct.

	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	13,9	30,2	-16,3
Tilfreds	56,3	59,9	-3,6
Hverken/eller	18,4	8,1	+10,3
Utilfreds	8,5	1,4	+7,1
Meget utilfreds	2,7	0,5	+2,2
Total	100	100	

56,3 % af respondenterne er tilfredse med sa.dk, og 13,9 % er meget tilfredse. Selvom langt de fleste respondenter således er tilfredse med sa.dk, er der i forhold til 2013 sket et markant fald i antallet af meget tilfredse, og et mindre fald i antal tilfredse respondenter.

Der må naturligvis forventes at være en tilvænningsfase, når en ny hjemmeside tages i brug, og at det nødvendigvis vil afspejle sig negativt i en tilfredshedsmåling. At faldet i tilfredshed er så signifikant efter næsten et år med den nye hjemmeside, må dog mane til eftertanke.

De respondenter der har svaret 'hverken/eller' udgør den næststørste største gruppe, og kan sandsynligvis blive tilfredse hvis der rettes op på nogle af de mangler der påpeges i kommentarerne.

Hele 2470 respondenter har skrevet en kommentar til spørgsmålet "Har du bemærkninger eller forslag, der kan gøre sa.dk bedre?" Blandt disse kommentarer kan der peges på tre hovedtendenser:

- Brugerne har svært ved at navigere rundt på hjemmesiden og finde hvad de søger
- Brugerne har svært ved at læse det der står på hjemmesiden: Visuelt er kontrasten mellem tekst og baggrund for svag.
- Brugerne har svært ved at forstå det der står på hjemmesiden: Mange tilkendegiver at de ikke forstår den arkiv-faglige terminologi der anvendes

Det fremgår tydeligt af kommentarerne, at en stor del af respondenterne er ældre brugere, som ikke føler sig imødekommet:

"Hjemmesiden virker rodet og uoverskuelig. Det er kompliceret at søge og finde relevante ting."

"Gør den brugervenlig. Strukturen i den gamle hjemmeside var mere logisk og nemmere at finde rundt i (så vidt jeg husker ;-)"

"den skal skrives i et sprog, også ældre har lettere ved at orientere sig i"

"Jeg har ikke fundet ud af hvordan jeg kan finde oplysninger på læsesalen. Og Daisy er meget indviklet, og umulig at finde ud af. Jeg er ikke inde for forskning eller edb, bare en almindelig borger, der føler at jeg heller ikke SKAL kunne finde ud af det, og det er derfor I har lavet det så indviklet. Nogle af jeres oplysninger, føler jeg kun er for de indviet."

"(...) Bedre s-h [sort-hvid] kontrast. Tekst i sort på hvid baggrund, ikke i gråt på tonet baggrund"

Kommentarerne tyder på at designet på sa.dk i højere grad kunne være tilpasset ældre og svagtseende. Med den relativt høje gennemsnitsalder blandt Rigsarkivets brugere, kunne forskellige tiltag være med til at gøre netjenesterne bedre tilpasset kernebrugerne. Man kunne fx overveje at få en højt-læsnings-funktion tilføjet på hjemmesiden.

Man kunne også arbejde mere målrettet med brugerinddragelse og brugertest i forbindelse med udvikling af nye netjenester.

En respondent fremhæver et pædagogisk aspekt:

*”en yngre veninde har hjulpet mig, så jeg nu kan glæde mig over min fortsatte slægtsforskning, det siger jeg TAK for.
Jeg har klaget min nød tidl. men nu er jeg tilfreds, det er jo spændende!”*

Rigsarkivet har allerede gode erfaringer med frivillige vejledere på flere af læsesalene. Det er en service som værdsættes af dem der benytter den, da mange finder det trygt og meget informativt at stille deres spørgsmål til en anden bruger med større erfaring end dem selv. Udover at denne praksis kunne udbygges til at foregå på alle læsesalene, kunne man også overveje at nedsætte frivillige vejledningsgrupper for nye brugere af Rigsarkivets nettjenester. Der kunne nedsættes et team af frivillige superbrugere på læsesalene og/eller i et online vejledningsforum, som kunne vejlede andre mere uerfarne brugere til at forstå systemernes opbygning og fagtermerne, enten som små kurser eller med faste spørgetimer ugentligt.

Endelig fremgår det af kommentarerne, at mange ikke skelner imellem sa.dk og Arkivalieronline. Således peger mange af kommentarerne til sa.dk på problematikker ved Arkivalieronline. Det er meget forståeligt at det kan være vanskeligt at sondere imellem de to sider, da Arkivalieronline kan tilgås via sa.dk, og dermed opfattes som én side.

Det kan ikke udelukkes at en del af den utilfredshed med sa.dk der gives udtryk for, således er utilfredshed med Arkivalieronline og omvendt.

Tabel 3.3: Besvarelser fordelt på om og hvor ofte Arkivalieronline benyttes. Pct.

	2015	2013	Ændring
Hver dag	13	15,1	-2,1
En eller flere gange om ugen	53,5	50,6	+2,9
En eller flere gange om måneden	18,9	17,6	+1,3
Sjældnere end en gang om måneden	9,9	9,6	+0,3
Slet ikke	4,8	7	-2,2
Total	100	100	

Siden 2013 er der sket et lille fald i antal respondenter der slet ikke benytter Arkivalieronline. Kun 4,8 % af respondenterne benytter slet ikke Arkivalieronline. I 2013 var det 7 %. Der er færre der benytter Arkivalieronline hver dag, men over halvdelen af respondenterne benytter Arkivalieronline en eller flere gange om ugen.

Tabel 3.4: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Arkivalieronline. Pct.

	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	15	35,5	-20,5
Tilfreds	56	55,9	+0,1
Hverken/eller	17,5	7	+10,5
Utilfreds	9	1,1	+7,9
Meget utilfreds	2,3	0,6	+1,7
Total	100	100	

Ifølge tabel 3.4 er 56 % af respondenterne tilfredse med Arkivalieronline og 15 % er meget tilfredse. Således er der flest der er tilfredse med Arkivalieronline, men der er dog sket et fald på 20,5 procentpoint siden 2013. Den næststørste gruppe er gruppen af "Hverken/eller". Der er altså en stor gruppe der meget vel vil blive tilfredse når en række planlagte forbedringer er blevet gennemført.

Det markante fald i tilfredsheden skyldes formentlig at et nyt Arkivalieronline blev lanceret blot fire måneder før brugerundersøgelsens gennemførelse. Ved lanceringen var ikke alle funktioner endnu fuldt duede. Dertil har Arkivalieronline været ramt af mange nedbrud henover efteråret 2015. Endelig bød det nye Arkivalieronline på mange ændringer, som det tager tid at vænne sig til.

1868 respondenter har skrevet en kommentar til spørgsmålet: "Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre Arkivalieronline bedre?" Især tre temaer er ofte nævnt:

- Mange er generet af at et åbnet opslag ikke ændrer farve, så man kan se hvilke opslag man har set
- Der savnes mulighed for at vælge sogn ud fra de gamle herreder
- Mindre nedetid – mere stabil drift

Mange af kommentarerne går på fejl eller mangler, som enten allerede er udbedret, eller som forventes udbedret inden udgangen af 2015. Det gælder fx det med at et opslag ændrer farve når man har haft det åbent, og forbliver i den ændrede farve herefter.

Til trods for at Rigsarkivets kernebrugere er slægtsforskere, har mange slægtsforskere tilkendegivet at de ikke finder deres behov imødekommet:

*"Få direkte links til Dataene så langt frem på brugerfladen som muligt.
Det virker ikke som systemet er lavet for brugerne da det er indviklet og uoverskueligt.
Man kan evt. lave en brugerflade for slægtsforskere"*

Efter lanceringen af det ny Arkivalieronline gik Rigsarkivet sammen med repræsentanter fra de største slægtsforskerforeninger for at udarbejde en liste over de største mangler ved det ny Arkivalieronline. Derpå nedsatte Rigsarkivet en taskforce, som skulle udbedre disse mangler. Mange af disse forbedringer er allerede blevet gennemført. Således er farver, tekststørrelser og layout ændret på de sider hvor man vælger arkivalier, for at gøre sider mere læsevenlige. Desuden er tomme dropdownbokse blevet fjernet, så det især er blevet lettere at finde folketællinger. Der er også blevet udarbejdet et helt nyt sæt online vejledningsfoldere specielt designet til Arkivalieronline.

Trods det markante fald i tilfredsheden med Arkivalieronline, vidner respondenternes kommentarer til Arkivalieronline om at brugerne værdsætter de mange forbedringer der sker, og er opmærksomme på at det er et stort fokusområde på Rigsarkivet:

"Er meget enig i de forslag, der allerede er fremkommet og som er under afhjælpning"

"Løse de tekniske problemer, men det er i allerede i gang med"

"I arbejder allerede på det."

Mange omtaler at det kan være svært at læse teksten på arkivalierne pga. kvaliteten i scanningen:

"En del kirkebøger er blevet sværere at læse i det nye layout. Jeg ved ikke om det har noget med "gråtoning" eller lignende at gøre, men når man er kommet op i alderen kan skriften være meget utydelig. Dette gælder dog kun enkelte af bøgerne."

Andre konkrete forslag til bedre brugervenlighed:

"Mulighed for 'genvejs taster', mindre brug af mus."

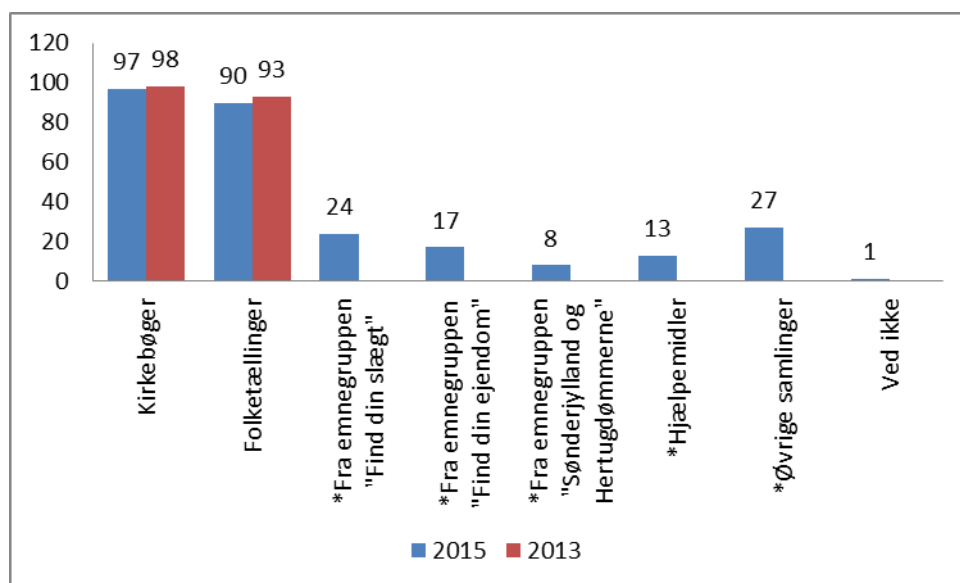
"at overskrift i fanen er synlig, at der ikke kun står Arkivalieronline, men f.eks. sognets navn"

"jeg savner et godt samlet register over det materiale, der er tilgængeligt på Arkivalier Online"

Endelig har en del benyttet kommentarfeltet til at tilkendegive deres glæde ved at så mange ting er blevet tilgængeligt online:

"Ikke tænkt over. Er stadig fascineret over hvor meget man kan finde."

Figur 3.2: Besvarelser fordelt efter hvilket materiale der benyttes på Arkivalieronline (flere kryds tilladt). Pct.



*Udover Kirkebøger og Folketællinger var inddelingen af arkivalierne på Arkivalieronline anderledes i 2013 og er ikke sammenlignelige

Figur 3.2 viser at flest respondenter oftest benytter kirkebøger og folketællinger på Arkivalieronline. En del benytter materiale fra gruppen "Øvrige samlinger", som indeholder et bredt udvalg af arkivalier fra bl.a. kommunearkiver, Justitsministeriet og Kongens Retterting.

Som forslag til nye kildegrupper på Arkivalieronline efterspørges typisk mere af det der allerede er: Flere lægdsruller og søruller, justits- og politiprotokoller, flere borgerlige ægteskabsbøger, dødsattester, skolemateriale, amtsjournaler, faderskabssager, fængselsarkiver og mandtalslister.

Tabel 3.5: Besvarelser fordelt efter om og hvor ofte søge- og bestillingsfaciliteterne Daisy benyttes. Pct.

	2015	2013	Ændring
Hver dag	0,9	1,1	-0,2
En eller flere gange om ugen	6,2	8,4	-2,2
En eller flere gange om måneden	12	14,8	+2,8
Sjældnere end en gang om måneden	31,8	31,2	+0,6
Slet ikke	48,9	44,6	+4,3

Frekvensen for benyttelse af arkivdatabasen er uden store udsving siden 2013. Der er en stigning i antal respondenter der slet ikke benytter Daisy skyldes formentlig den øgede mængde arkivalier der er tilgængelig via Arkivalieronline, og som derfor ikke skal bestilles frem til benyttelse på læsesalene.

Tabel 3.6: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Daisy. Pct.

	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	7,6	9,2	-1,6
Tilfreds	43,2	48,1	-4,9
Hverken/eller	38,3	34,1	+4,2
Utilfreds	7,9	7,1	+0,8
Meget utilfreds	2,8	1,6	+1,2
Total	100	100	

Ifølge tabel 3.4 er der en nedgang i tilfredsheden med Daisy og en lille stigning i utilfredsheden. Udviklingen skal formentlig ses i sammenhæng med faldet i tilfredsheden med de to ovenstående netjenester, samt de mange nedetider der har været på Rigsarkivets tjenester i efteråret 2015. Igen er der en stor gruppe der har svaret "Hverken/eller".

887 respondenter har kommenteret på spørgsmålet: "Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre faciliteterne i Daisy bedre?" Mange tilkendegiver at de finder Daisy ulogisk og "tung" at arbejde med:

"Brugerfladen burde være mere "Google lignende" og mere emneorienteret."

"Det burde være muligt at bestille en serie af arkivalier i et hug, når de optræder i samme søgning, i stedet for at skulle jonglere frem og tilbage i systemet for at bestille arkivalierne enkeltvis."

"At gøre det lettere, at vende tilbage til søgeresultater efter bestilling af enkelte søgehits"

"Ansøgning om adgangstilladelse kræver en voldsom masse copy paste, formularen burde kunne blive udfyldt automatisk når man trykker på bestilling, eftersom brugerdata og arkivaliedata jo allerede ligger i"

Mange fremhæver vanskelighederne ved at forstå fagtermerne. Især fremhæver mange at de har svært ved at forstå hvad en arkivskaber er, og svært ved at finde den rigtige arkivskaber:

"Forklaring på arkivskaber o.a. begreber, som skal anvendes, når man søger; gerne med rullegardin med valgmuligheder; som f.eks. ddd.dda.dk."

"Ordforklaringer og indholdsforklaringer til indholdet af visse kildegrupper"

"Har ikke søgt længe, men med alle de forskellige navne en arkivskaber kan have, vil søgefunktioner også her være super = oversigt over evt. arkivskabers navn m. årstal og stavemåde."

"Jeg kunne godt ønske mig en lettere måde at søge ind til arkivalierne. Der er flere gange, hvor man ikke har en chance for at vide, hvem f.eks. arkivskaberen er. Jeg har haft problemer med at søge efter noget så simpelt som skifter, der ikke lå under et gods eller herredsfoged."

Rigsarkivet har allerede stort fokus på vanskelighederne ved at identificere den rette arkivskaber og arkivserie, og har igangsat flere tiltag som skal tage hånd om disse problemer. En kommende version af Daisy vil bl.a. muliggøre geografiske søgninger og søgninger på emneord.

Mange forvirres af måden hvorpå arkivalierne er registreret i Daisy:

"At det var muligt at foretage dybere søgning (end 'arkivskaber' og 'arkivserie') i de data, som arkivalierne er beskrevet med i Daisy. Jeg savner i den grad også en fritekstsøgning. Det ville også være en hjælp, hvis der var konsistens i Daisys betegnelse for det samme arkivalie. Hvordan kan det f.eks. være, at man kan finde en arkivserie betegnet som "Regnskaber Fyn 1662-1837" og så få 0 resultater, når man søger den eksakte linje under arkivserie i søgefunktionen... Bare et eksempel."

Den nye version af Daisy vil også imødekomme disse ønsker, idet det vil blive muligt at foretage søgninger helt ned på pakkeniveau.

Endelig er der en del efterspørger bedre mulighed for vejledning ved bestilling af arkivalier:

"Ved søgning i Daisy er ofte svært at afgøre, om det er den rigtige "pakke" man har fat i. Savner en indgang til en netside, hvor man evt. kan spørge, om det er den rigtige man har fat i."

Der afholdes kurser i brugen af Daisy på flere af Rigsarkivets enheder ca. en gang hver 14. dag. Men der kan gøres mere for at gøre det nemmere at bestille i Daisy. Man kunne overveje at afholde flere Daisy-kurser evt. online. Eller man kunne udnævne en skare blandt frivillige til at være Daisy-super brugere, som i et online vejledningsforum og/eller på læsesalene kunne hjælpe mere uerfarne brugere. Det kunne også være en hjælp hvis man indførte et chat-vindue i Daisy, så brugeren hurtigt kunne få bekræftet om det var den rigtige pakke man bestilte. Det ville være en fordel både for brugeren og for Rigsarkivet hvis man derved kunne opnå at nedbringe antallet af fejlbestillinger af arkivalier.

Endelig kunne det være en idé at lave en vejledningsvideo der viser hvordan man søger og bestiller i Daisy.

Tabel 3.7: Besvarelser fordelt efter om og hvor ofte brugerne Dansk Demografisk Database benyttes. Pct.

	2015	2013	Ændring
Hver dag	4,3	5	-0,7
En eller flere gange om ugen	31	31	0
En eller flere gange om måneden	23,3	21,7	+1,6
Sjældnere end en gang om måneden	21,2	20	+1,2
Slet ikke	20,3	22,3	-2,0

Der er flest respondenter, 31 %, der benytter Dansk Demografisk Database en eller flere gange om ugen. 20,3 % af respondenterne benytter slet ikke Dansk Demografisk Database.

Tabel 3.8: Besvarelser fordelt efter brugernes tilfredshed med Dansk Demografisk Database. Pct.

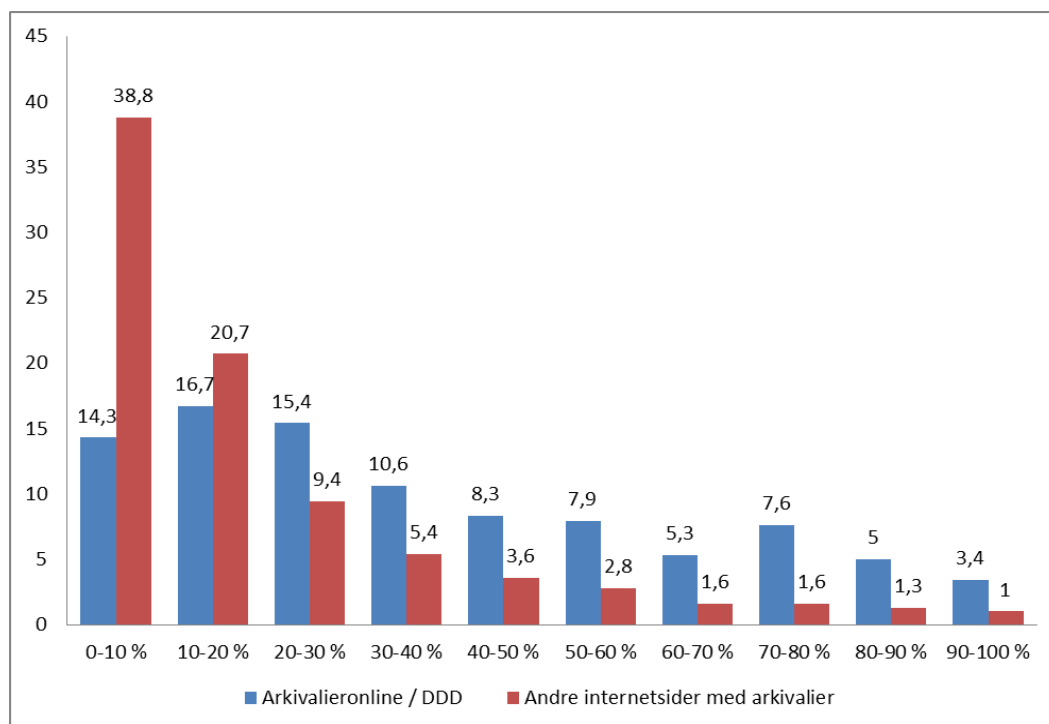
	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	15,2	17,8	-2,6
Tilfreds	58,9	58,3	+0,6
Hverken/eller	21,7	20,6	+1,1
Utilfreds	3,2	2,8	+0,4
Meget utilfreds	0,7	0,5	+0,2
Total	100	100	

Tabel 3.8 viser et lille fald i antal meget tilfredse med Dansk Demografisk Database. Derudover er billedet stort set uforandret siden 2013.

Selvom der hver uge kommer flere indtastninger, er der rigtig mange der efterspørger flere indtastede kilder i databasen. Mange skriver i kommentarerne, at det er dejligt at kunne søge i databasen og helt fantastisk når de finder noget, men at det sker alt for sjældent, da databasen endnu ikke rummer særligt meget. Især ønskes flere folketællinger indtastet. En del kommentarer går også på en manglende kontrol af korrekturlæsningen.

Siden brugerundersøgelsen er der gennemført nogle forbedringer, som er i tråd med de ønsker der er nævnt i kommentarerne. Da mange i kommentarerne har efterspurgt oversigter over hvad der er indtastet, selvom dette allerede fandtes under 'Information', er dette ændret til 'Oversigt' for at skabe større intuitiv forståelse.

Figur 3.3: Procentdel af respondenternes samlede tidsforbrug på internettet, som udgøres af hhv. Rigsarkivets sider med arkivalier og andre sider med arkivalier. Pct.

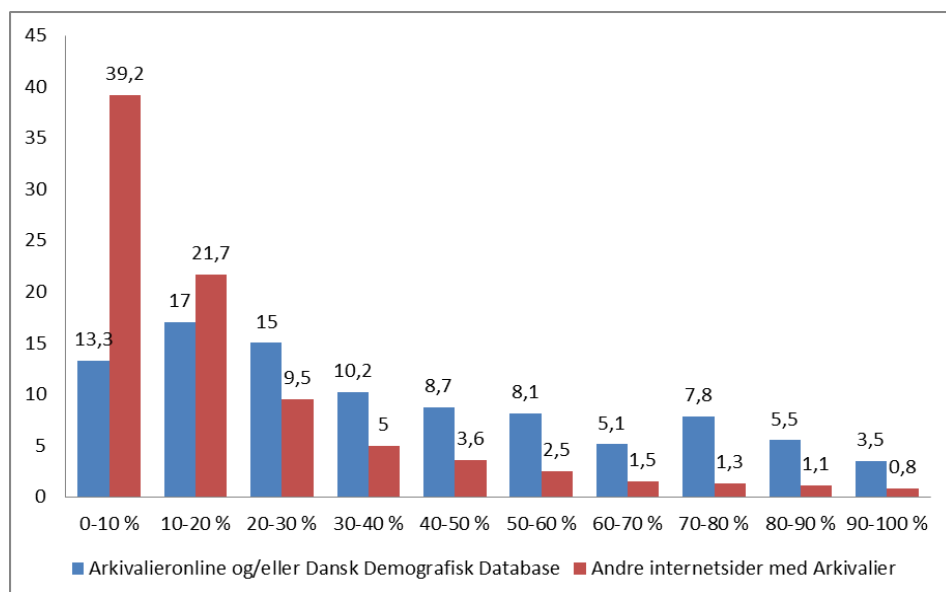


x-akse = procent af samlede internetforbrug, y-akse = antal respondenter

Flest respondenter, 16,7 %, anvender 10-20 % af deres samlede internetforbrug på Arkivalieronline og/eller Dansk Demografisk Database. 5 % af respondenterne anvender 80-90 % af deres samlede tid på internettet på Arkivalieronline og/eller Dansk Demografisk Database. 3,4 % af respondenterne anvender 90-100 % af deres samlede tid på internettet på Arkivalieronline og/eller Dansk Demografisk Database. For ca. 30 % af respondenterne udgør Arkivalieronline og/eller Dansk Demografisk Database som minimum 50 % af respondenternes samlede internetforbrug.

Respondenterne anvender ikke lige så lang tid på andre sider med arkivalier, som de gør på Rigsarkivets sider med arkivalier.

Figur 3.4: Procentdel af respondenternes samlede tidsforbrug på internettet, som udgøres af hhv. Rigsarkivets sider med arkivalier og andre sider med arkivalier for respondenter ældre end 65 år. Pct.

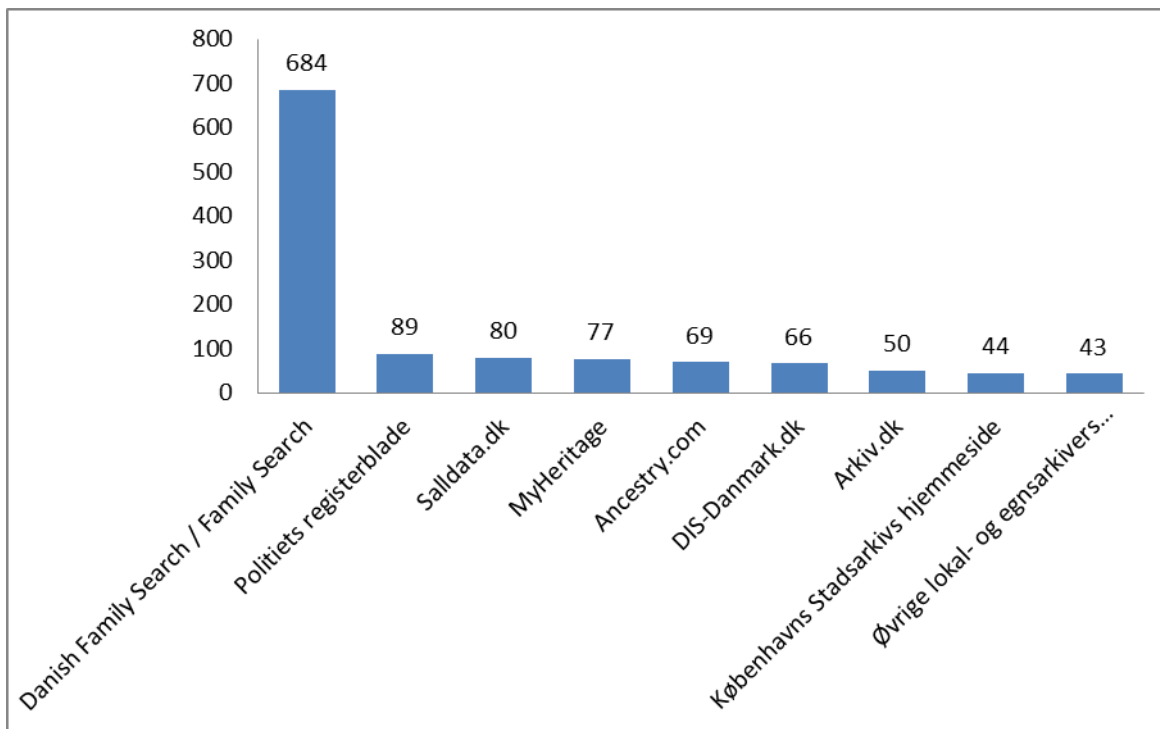


x-akse = procent af samlede internetforbrug, y-akse = antal respondenter

Respondenter ældre end 65 år anvender en lidt større del af deres samlede internetforbrug på Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database, end respondenterne som helhed. For respondenter ældre end 65 år ligger tidsforbruget på andre internetsider med arkivalier imidlertid under tidsforbruget for det samlede antal respondenter.

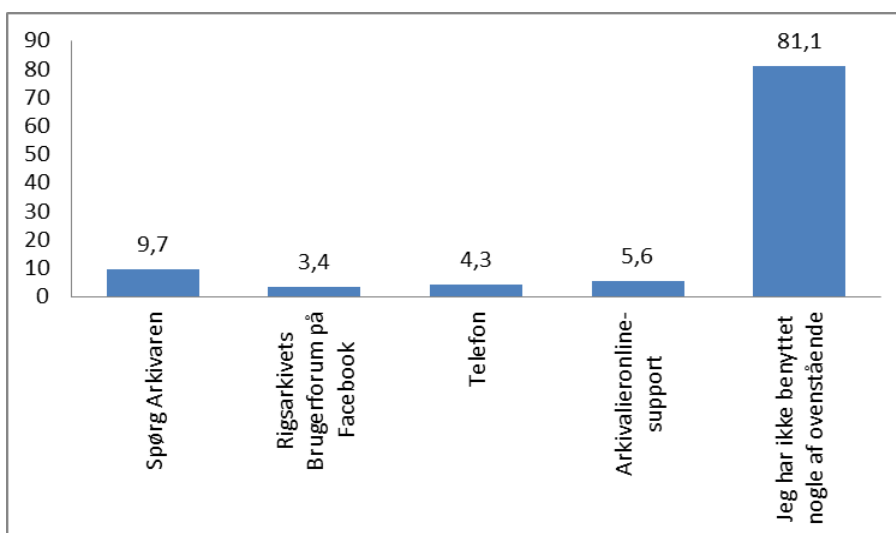
Således er Rigsarkivet stadigvæk brugernes foretrukne platform at benytte arkivalier, til trods for et stadigt større udbud af private sider med arkivalier på nettet. Rigsarkivet er for mange et autoritativt "brand" som flertallet vælger, når de skal benytte arkivalier. Rigsarkivet har således en særlig samfundsrelevans i forhold til at få ældre borgere til at benytte internettet og gøre dem internetvante, i kraft af Rigsarkivets digitale tjenester.

Figur 3.5: Besvarelser fordelt på hvilken internetside med arkivalier, udover Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database, respondenterne benytter oftest. Antal.



1828 har oplyst hvilken internetside med arkivalier, udover Arkivalieronline og Dansk Demografik Database, de benytter oftest. Figur 3.5 viser de sider der er nævnt flest gange. Det fremgår at Danish Family Search / Family Search benyttes af langt flest respondenter.³

Figur 3.6: Hvilke af Rigsarkivets vejledningsservices har du benyttet inden for det sidste år?



³ Tallene er fremkommet som en summering af indholdet i nogle tekstfelter som respondenterne har kunnet skrive i. Der skal derfor tages forbehold for eventuelle stavefejl som kan have haft betydning for om et svar er blevet talt med eller ej.

Ifølge figur 3.6 har langt de fleste respondenter, 81,1 %, ikke benyttet sig af Rigsarkivets vejledningsservices indenfor det sidste år. Blandt dem der har benyttet Rigsarkivets vejledningsservices, har flest benyttet servicen Spørg Arkivaren. Spørg Arkivaren er en mailservice som man kan skrive til med arkivfaglige spørgsmål og få svar indenfor 24 timer.

5,6 % har benyttet Arkivalieronline-support, som er en mailservice brugerne kan skrive til/indrapportere fejl til, hvis de oplever problemer med Arkivalieronline.

4,3 % har benyttet sig af Rigsarkivets telefoniske vejledning. Telefonerne er åbne på hverdage fra 9 til 15. Spørgsmål om brug af arkivalier besvares mandag-torsdag fra 12 til 15, fredage fra 10 til 13.

3,4 % har benyttet Rigsarkivets Brugerforum på Facebook. Rigsarkivets Brugerforum er en åben vejledningsplatform som blev lanceret i december 2014. Man kan skrive til Rigsarkivets Brugerforum og få hjælp af en arkivar eller af andre brugere. For at kunne stille et spørgsmål kræves det at man har en Facebook-profil.

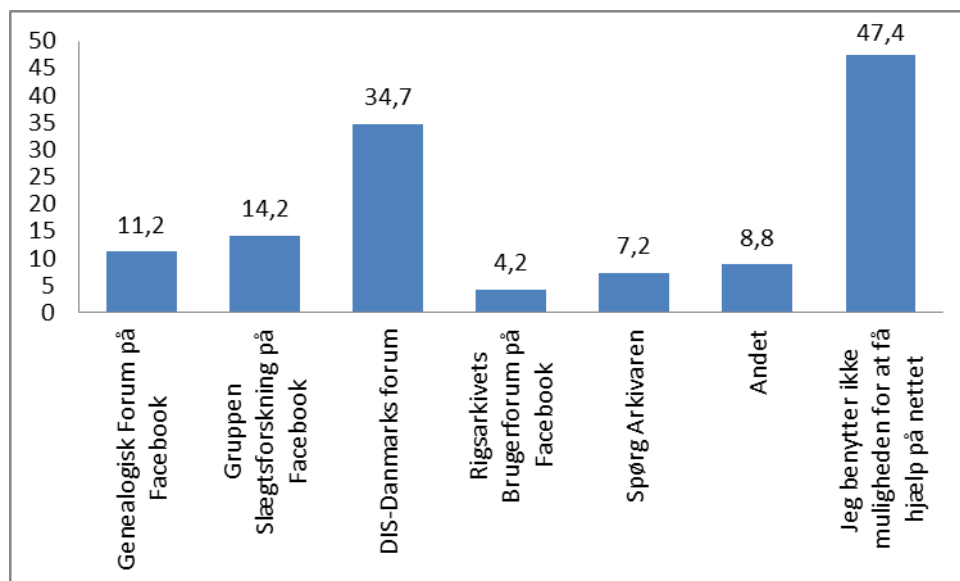
Tabel 3.9: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets vejledningsservices. Pct.

	Spørg Arkivaren	Brugerforum på Facebook	Telefon	Arkivalieronline-support
Meget tilfreds	38,5	21	28	19,7
Tilfreds	41,8	44,6	41,7	46,3
Hverken / eller	14,2	27,6	23	25,1
Utilfreds	3,2	4,6	4,7	6,5
Meget utilfreds	2,1	1,9	2,3	2,2

Tabel 3.9 viser at der er en relativ høj tilfredshed med Rigsarkivets vejledningsservices og en meget høj tilfredshed med mailservicen Spørg Arkivaren. Der er flest der er utilfredse med Arkivalieronline-support. I kommentarerne er der mange der anerkender de gode svar de får fra Rigsarkivets kompetente medarbejdere når de henvender sig. Men der er også nogle der beklager sig over at have fået for lidt fyldestgørende eller direkte forkerte svar.

Enkelte brugere giver desuden udtryk for at Rigsarkivet ikke bør bruge en privatejet platform som Facebook som eneste medie, hvilket dog heller ikke er tilfældet i dag, idet der også tilbydes vejledning ad andre kanaler.

Figur 3.7: Besvarelser fordelt efter hvor respondenter typisk finder hjælp, ved benyttelse af arkivalier på nettet. Pct.



Langt de fleste respondenter, 47 %, benytter ikke muligheden for at få hjælp når de benytter arkivalier på nettet. Blandt de respondenter, der benytter sig af muligheden for at få hjælp på nettet, er DIS-Danmarks forum det hyppigst anvendte sted at få vejledning. DIS-forum efterfølges af de private facebook-grupper "Slægtsforskning" samt "Genealogisk forum". 7 % benytter Rigsarkivets mailservice Spørg Arkivaren. 4 % benytter Rigsarkivets Brugerforum på Facebook.

270 respondenter har skrevet en kommentar til spørgsmålet: "Har du idéer til forbedring af Rigsarkivets vejledningsservices?" I flere af kommentarerne efterspørges et højere informationsniveau ved nedbrud i systemerne og ved upload af nye arkivalier.

Af konkrete nytiltag i vejledningen foreslås muligheden for at chatte med en arkivar, udarbejdelse af en opdateret FAQ, samt mulighed for at søge i andres spørgsmål og svar. Enkelte foreslår at Rigsarkivet skal være aktiv i DIS-Danmarks forum og yde vejledning af den vej. Alle disse elementer indgår i igangværende overvejelser omkring et kommende digitalt vejledningsunivers på sa.dk.

Tabel 3.1.1: Besvarelser fordelt på om Rigsarkivets indtastningsportal er benyttet. Pct.

	2015
Ja	4,6
Nej	86,9
Ved ikke	8,5
Total	100

Rigsarkivets indtastningsportal (ca.sa.dk) blev lanceret den 4. november 2014. Her kan brugerne være med til at indtaste arkivalier og gøre dem søgbare.

Table 3.1.2: Responses distributed by satisfaction with Rigsarkivets indtastningsportal. Pct.

	2015
Meget tilfreds	19,1
Tilfreds	53,4
Hverken / eller	22,9
Utilfreds	4,2
Meget utilfreds	0,4
Total	100

Hovedparten af de respondenter der benytter Rigsarkivets indtastningsportal er enten tilfredse eller meget tilfredse med portalen. 93 respondenter har svaret på spørgsmålet om, hvad der kunne få dem til at anbefale andre at blive indtaster. Mange fremhæver muligheden for at gøre oplysningerne fra kilderne søgbare, og derved lette egen forskning:

"for at få så mange informationer som muligt gjort tilgængelige på nettet"

"At det letter arbejdet, specielt slægtsforskning, utroligt meget"

Nogle fremhæver indtastningsarbejdet som en anderledes måde at komme tættere på historien:

"Personligt synes jeg det er super hyggeligt og for mig er det en god måde at slappe af fra hverdagen på.. Det er en anderledes måde at få fortalt historie og hvis man som jeg forstår ordene i billeder, så fortæller de mange familier man "møder" som indtaster, nogle gribende fortællinger om deres liv, sommetider helt til tårer.. Og så bestemmer man jo selv sin "arbejdstid".. Det er fantastisk at være indtaster og ikke noget jeg vil undvære :-)"

Mange synes det er sjovt at indtaste oplysninger fra det lokale område og ønsker flere indtastningsprojekter om et geografisk afgrænset område. Rigsarkivet har et igangværende indtastningsprojekt med udvalgte sønderjyske kilder. Det ville være oplagt at bygge videre på denne model med andre lokalområder, evt. i et samarbejde med lokale arkiver og museer som kunne hjælpe med at gøre opmærksomme på projektet lokalt.

Enkelte efterspørger en bedre opfølgning med information om indtastningsprojekternes fremdrift.

Tabel 3.1.3: Besvarelser fordelt på om Rigsarkivet følges på de sociale medier. Pct.

	2015	2013	2012	Ændring siden 2013
Facebook	16	9,3	7,2	+6,7
YouTube	1,5	1,3	0,9	+0,2
Flickr	0,3	0,3	0,4	0
Twitter	0,4	0,4	0,3	0
Instagram	0,5	-	-	-
Pinterest	0,3	-	-	-
Slet ikke	83,3	90,2	92,4	-6,9
Total	100	100	100	

Siden 2012 ses en udvikling i retning mod færre respondenter, der slet ikke følger Rigsarkivet på de sociale medier. Siden 2012 er andelen af følgere på Facebook mere end fordoblet. Fremgangen i antal følgere på Facebook skyldes til dels oprettelsen af Rigsarkivets Brugerforum på Facebook i december 2014. Langt hovedparten af respondenterne, 83,3 %, følger dog ikke Rigsarkivet på de sociale medier. Der er ingen ændring i antallet af respondenter der følger Rigsarkivet på YouTube, Flickr og Twitter. Antallet af arkivbrugere, der følger på de "nyere" platforme som Instagram og Twitter er fortsat beskedent, hvilket tyder på, at kontaktfladen her er personer, som Rigsarkivet næppe ville have kontakt til ad anden vej.

Blandt de indkomne forslag til forbedringer af Rigsarkivets brugerkontakt via de sociale medier, synes to temaer at være markante:

- Flere ønsker øget brug af video og streaming
- Hurtigere respons og hurtigere udmeldinger, når der er problemer og/eller nyt

Nogle kommentarer lyder:

"Hurtig information hvis siden er nede eller der er ændringer."

"Godt med åbenhed hvis der er tekniske problemer. Der er Facebook/twitter godt fordi mange ser det hele tiden"

"At der bliver givet besked om nedbrud og lignende, så vi ikke tror det er vores computer der er noget i vejen med"

Rigsarkivet har flere forskellige Facebook-sider med hver deres funktion og derfor også forskellige målgrupper. På "Kultursiden" formidles sjove og pudsige historier fra arkiverne. På "Rigsarkivets Brugerforum" ydes der vejledning i arkivfaglige spørgsmål, der formidles praktisk information, og brugerne kan indgå i en dialog med hinanden. Der er mange der er glade for især de hurtigere udmeldinger med praktisk information, som formidles via Facebook. Men flere tilkendegiver også en manglende lyst til at være på Facebook:

"Jeg mister desværre meget når det er på Facebook. Fordi når jeg er på Facebook er det ikke for at fordybe mig i slægtsforskning. Og når jeg fordyber mig i slægtsforskning, vil jeg ikke forstyrres af Facebook."

Rigsarkivet arbejder allerede på at etablere et alternativt vejledningsunivers på sa.dk uafhængigt af Facebook, hvilket synes at imødekomme et ønske fra de brugeres som ikke ønsker at være på eller benytte Facebook i forbindelse med deres slægtsforskning.

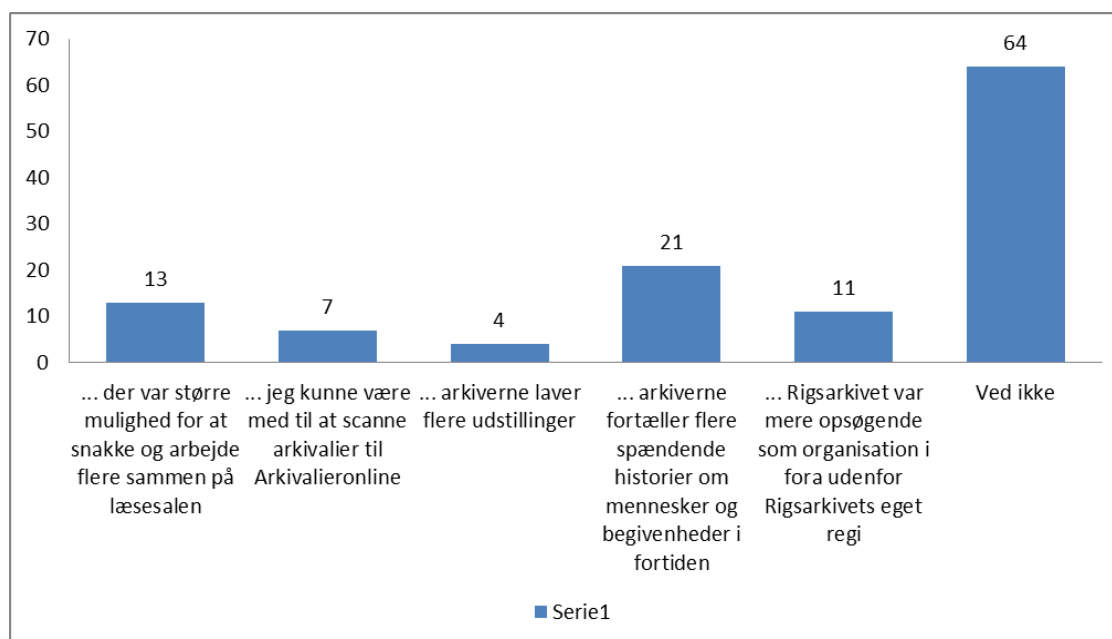
At Rigsarkivet kunne være mere tydelig i sin kommunikation understreges af udsagn som:

"Gøre mere opmærksom på sig selv, mange oplysninger om muligheder for brugerkontakt, har jeg for 1. gang læst om her i spørgeskemaet."

"Hvor har I gjort opmærksom på, at I fx. er på Pinterest og de øvrige. Flickr har jeg kun fundet via Google. Igen et eksempel på dårlig formidling."

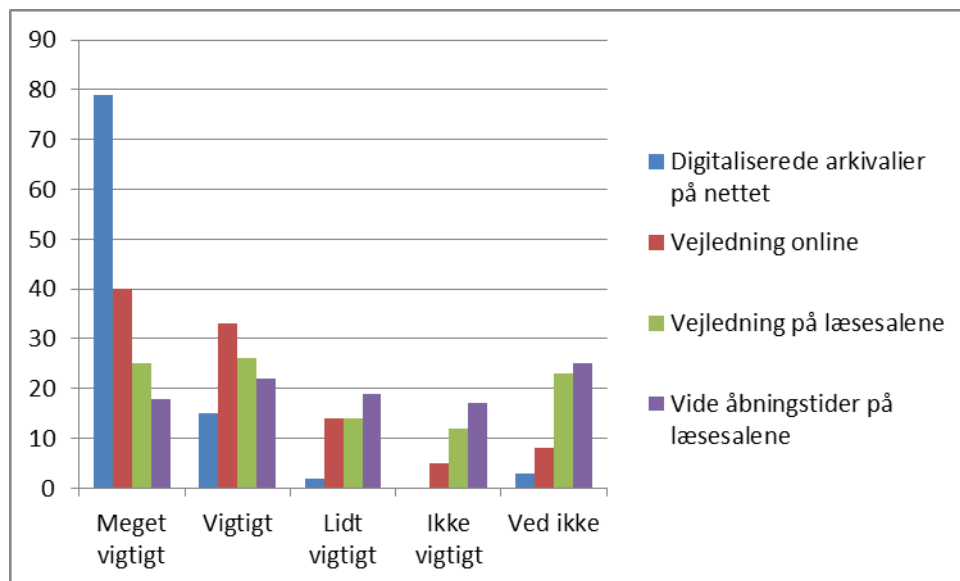
Rigsarkivet kunne fx satse mere på betalte Facebook-annoncer til at formidle nyheder og praktisk information.

Figur 3.8: Besvarelser fordelt på hvilket udsagn der dækker respondentens holdning bedst: "Jeg så gerne at..." (Tre krydser tilladt).



Når der ses bort fra det store antal 'Ved ikke'-svar i figur 3.8, er flest respondenter enige i udsagnet om at arkivet skal fortælle flere spændende historier om mennesker og begivenheder i fortiden. På en andenplads kommer ønsket om at kunne snakke og arbejde flere sammen på læsesalen. På en tredjeplads kommer ønsket om at Rigsarkivet var mere opsøgende i fora udenfor arkivets eget regi. Dette ønske er i tråd med den tidligere fremhævede kommentar om at Rigsarkivet kunne vejlede brugerne via DIS-Danmarks forum.

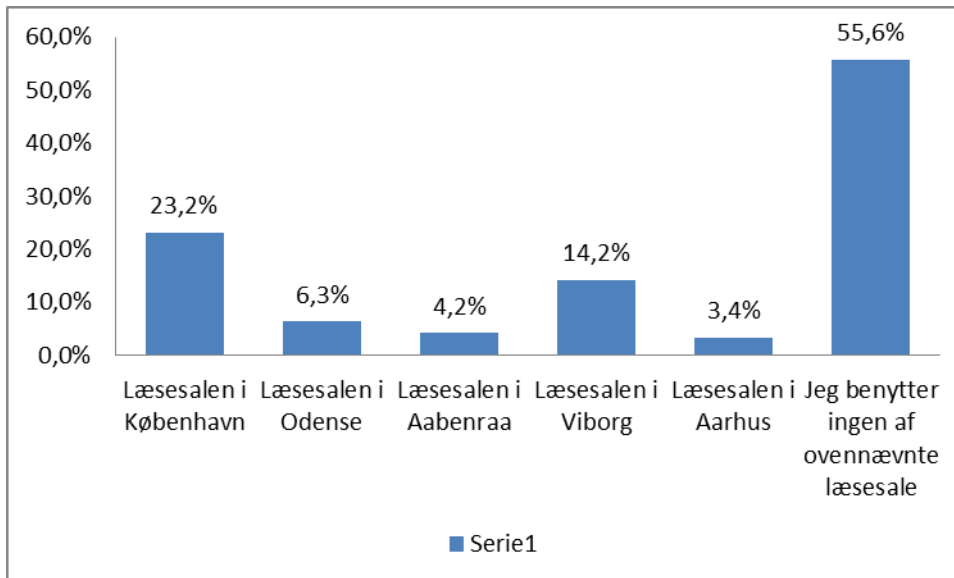
Figur 3.9: Besvarelser fordelt efter hvor vigtigt det er for respondenterne at Rigsarkivet tilbyder digitaliserede arkivalier på nettet / Vejledning online/ Vejledning på læsesalene / Vide åbningstider på læsesalene. Pct.



Figur 3.9 viser at Rigsarkivets online tjenester prioriteres højere end servicen på læsesalene. Det er ikke et overraskende resultat, eftersom alle respondenterne benytter en eller flere af Rigsarkivets netjtjenester og kun et mindretal benytter en læsesal derudover. Langt hovedparten af respondenterne anser det for Rigsarkivets vigtigste opgave at tilbyde digitaliserede arkivalier på nettet. For 79 % er det "meget vigtigt". For 15 % er det "vigtigt". For 2 % er det "lidt vigtigt". Ingen respondenter har svaret "ikke vigtigt", for så vidt angår digitaliserede arkivalier på nettet. Af de fire udsagn anses vide åbningstider på læsesalene for mindst vigtig.

4. Brugernes erfaring og tilfredshed med læsesalens service

Figur 4.1: Besvarelse fordelt på hvilken læsesal der benyttes oftest. Pct.



Figur 4.1 viser at læsesalen i København er den der benyttes mest: 23,2 % af respondenterne benytter oftest læsesalen i København. Læsesalen i Aarhus er den der benyttet mest sjældnet: 3,4 % benytter oftest læsesalen i Aarhus.

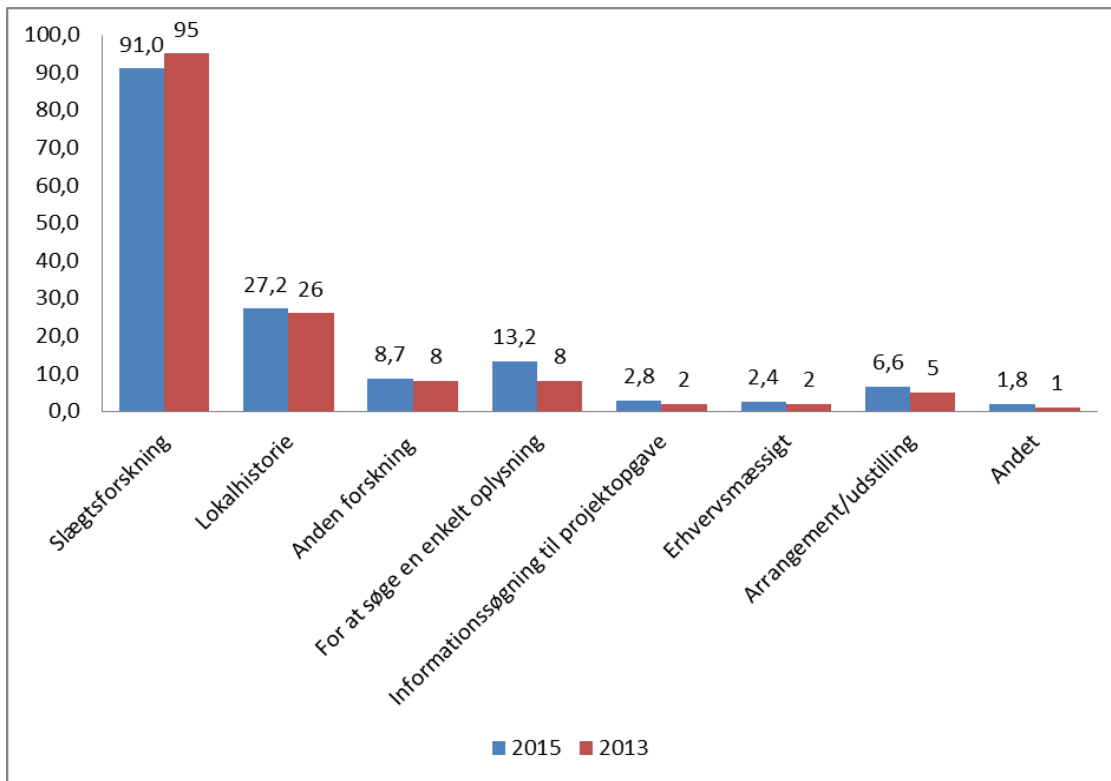
Majoriteten, 55,6 %, benytter dog slet ikke Rigsarkivets fysiske læsesale.

Tabel 4.1: Besvarelse fordelt på besøgsfrekvens på læsesalen. Pct.

	2015	2013	Ændring
En eller flere gange om ugen	2,8	3,6	- 0,8
En eller flere gange om måneden	11,0	11,2	-0,2
Sjældnere end en gang om måneden	86,2	85,2	+1,0

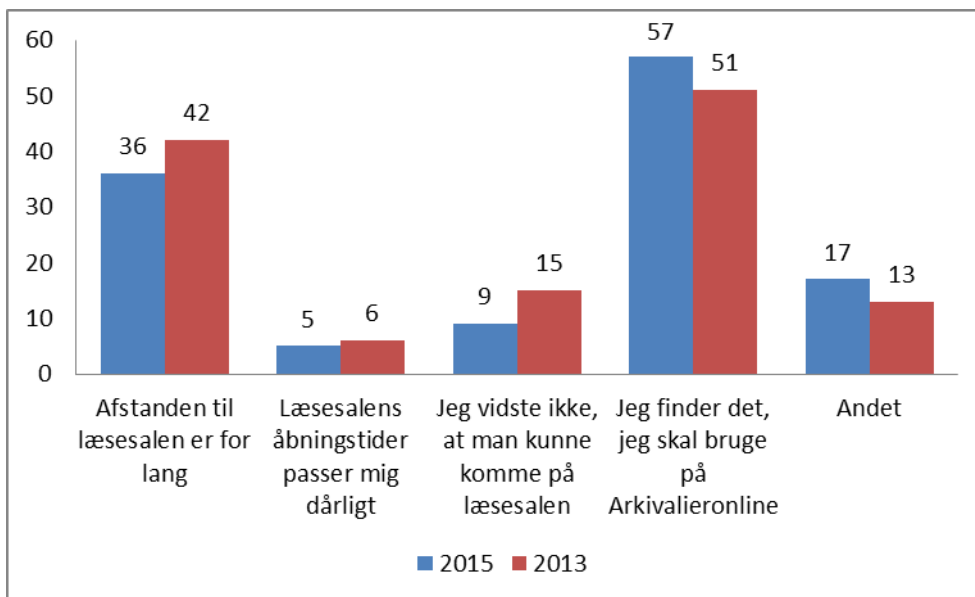
Ifølge tabel 4.1. er besøgsfrekvensen på læsesalene stort set uændret siden 2013.

Figur 4.2: Besvarelser fordelt på formål med besøg på læsesal. (Flere kryds tilladt). Pct.



Trods et lille fald i antallet af respondenter der har angivet slægtsforskning som formål med besøg på en læsesal, er slægtsforskning stadig formålet med at besøge en læsesal for langt hovedparten.

Figur 4.3: Besvarelser fordelt efter årsag til at Rigsarkivets læsesale ikke er benyttet. Pct.



57 % svarer at den fysiske læsesal ikke benyttes, da de finder det de skal bruge på Arkivalieronline. I forhold til 2013 er det en stigning på seks procentpoint. 36 % har angivet afstanden til læsesalen som årsag at læsesalen ikke benyttes. Det er en relativt stor del af respondenterne, men dog et fald i forhold til 2013, hvor 42 % angav afstanden som årsag.

Table 4.2: Responses distributed by satisfaction with oral guidance. Pct.

	2015	2013	Change
Meget tilfreds	36,4	35,6	+0,8
Tilfreds	49,7	48,8	+0,9
Hverken/eller	11	11,5	-0,5
Utilfreds	1,5	2,4	-0,9
Meget utilfreds	1,1	1,6	-0,5
I alt	100	100	

Table 4.3: Responses distributed by satisfaction with ordering of archives. Pct.

	2015	2013	Change
Meget tilfreds	28,2	29,6	-1,4
Tilfreds	51,4	48,5	+2,9
Hverken/eller	15,1	14,9	+0,2
Utilfreds	3,6	4,3	-0,7
Meget utilfreds	1,6	2,7	-1,1
I alt	100	100	

Table 4.4: Responses distributed by satisfaction with processing time. Pct.

	2015	2013	Change
Meget tilfreds	23,1	23,5	-0,4
Tilfreds	54,3	49,7	+4,6
Hverken/eller	17,8	18,8	-1,0
Utilfreds	3,2	5,3	-2,1
Meget utilfreds	1,4	2,7	-1,3
I alt	100	100	

Tabel 4.5: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med læsesalens åbningstider. Pct.

	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	17,4	16,9	+0,5
Tilfreds	53,7	51,1	+2,6
Hverken/eller	20	19,3	+0,7
Utilfreds	6,3	9,1	-2,8
Meget utilfreds	2,4	3,6	-1,2
I alt	100	100	

Tabel 4.1-4.5 viser at der generelt er høj tilfredshed med læsesalenes services og at tilfredsheden er stigende. Især er der meget stor tilfredshed med den mundtlige vejledning: 86,1 % er enten tilfredse eller meget tilfredse med den mundtlige vejledning.

Forud for gennemførelsen af den forrige brugerundersøgelse i 2013 var der netop indført skærpede sikkerhedstiltag på alle læsesalene, med visitering af de besøgende og anvisning af pladser samt lukninger af selvbetjeningsmagasinerne til følge. Det tyder på at brugerne i 2015 har vænnet sig til disse sikkerhedsforhold, og har accepteret dem som en del af et læsesalsbesøg, hvorfor det ikke længere præger læsesalsoplevelsen i negativ retning.

Af de 697 kommentarer der er indkommet vedr. læsesalene nævnes især tre områder:

- Lukningen af arkivet i Aarhus
- Afstanden til arkivet er for lang og manglende muligheden for fjernlån til andre institutioner
- Åbningstiderne passer dårligt for erhvervsaktive – ønsker om aftenåbent

Der er en del der savner mere tid til individuel vejledning, og rigtig mange udtrykker ærgrelse over lukningen af selvbetjeningsmagasinerne som følge af de sikkerhedstiltag som blev indført på alle læsesale i 2013:

"Jeg er kommet på læsesalen mere end 30 år, tidligere så tit muligheden var der, mere end 1-2 gange om ugen. Men efter at alt er blevet så aflukket, og enormt tungt, samt lukket selvbetjeningen, bruger jeg nettet, men er rigtig ked af, at min hobby er blevet ødelagt."

"Som jeg tidl. har givet udtryk for, så drømmer jeg mig tilbage til tidl. forhold, hvor mange arkivalier var i huset."

"Der er mange dygtige arkivarer på læsesalen, der har hjulpet mig. Men der hersker en dårlig stemning, og det er ikke arkivarernes skyld."

*Det er den dårlige måde, man har håndteret tyveriet fra RA på. Det går ud over os andre.
Derfor kommer jeg der ikke."*

Som det fremgår af citaterne, er der mange der "drømmer" sig tilbage til sådan som det engang, hvor dét at besøge et arkiv beskrives som en "helhedsoplevelse" hvor man selv kunne gå på jagt efter arkivalierne på hylderne, og hvor man kunne bladre i rigtige bøger og ikke kun se dem elektronisk. Mange savner også de bøger og registraturer der tidligere stod fremme på læsesalene, men som nu er blevet fjernet pga. at de er tilgængelige online.

Digitaliseringen af arkivalierne og hensynet til sikkerheden har unægtelig forandret et arkivbesøg igennem de senere år. For at gøre læsesalene mere attraktive at aflægge et besøg, kunne det overvejes at indkøbe licenser til flere udenlandske betalingsdatabaser. Der er således netop indkøbt en licens til den svenske pendant til Arkivalieronline, Arkivdigital.se, som fremover kan benyttes på læsesalen i København.

Lige så kunne det overvejes, som foreslået af flere, at indføre flere "snakkedage" på læsesalene.

Enkelte beklager sig over at personalet ikke er imødekommende, eller at vejlederen ikke kunne besvare deres spørgsmål. Rigsarkivets samlinger er mange og spænder vidt og én medarbejder kan ikke være lige vidende om alle dele af samlingen. Men man kunne måske blive bedre til at formidle kontakt fra en bruger til en medarbejder, som ved noget om en specifik samling, hvis den vagthavende ikke kan besvare et spørgsmål.

De fleste kommentarer om manglende imødekommenhed kommer fra respondenter som har tilkendegivet at de oftest benytter læsesalen i København, Viborg eller Odense. Det er de læsesale der har flest besøgende og hvor der dermed også er mest travlt. Der er måske ikke den samme ro og plads til fordybelse i den enkelte brugers spørgsmål, når der hele tiden er kø ved vejledningsskranken.

Flere nævner at de er glade for muligheden for at få hjælp fra frivillige vejledere på læsesalen.

Endelig er der mange forslag om rent praktiske ting, herunder flere scannere, kraftigere pærer i lamperne, blødere stole og bedre frokostfaciliteter.

Tabel 4.6: Besvarelser fordelt efter om respondenter har set en af Rigsarkivets udstillinger. Pct.

	2015	2013	Ændring
Ja	20,3	20,3	0
Nej	79,6	79,7	-0,1
Total	100	100	0

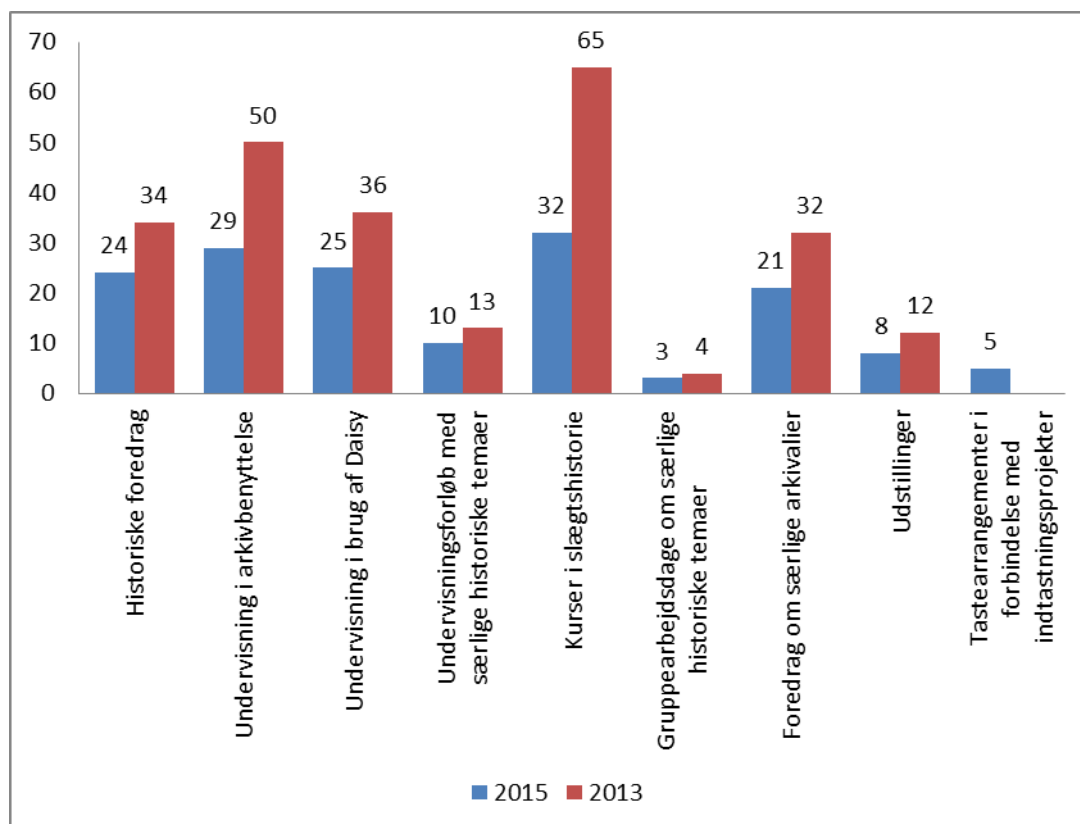
Ifølge tabel 4,6 er der ikke sket nogen udvikling i antallet af respondenter som har set én af Rigsarkivets udstillinger siden 2013.

Tabel 4.7: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med Rigsarkivets udstillinger. Pct.

	2015	2013	Ændring
Meget tilfreds	23,1	24,1	-1,0
Tilfreds	64,8	61,7	+3,1
Hverken/eller	11,4	13,8	-2,4
Utilfreds	0,3	0,2	+0,1
Meget utilfreds	0,2	0,3	-0,1
I alt	100	100	

Der er meget høj tilfredshed med Rigsarkivets udstillinger. 64,8 % af respondenterne er tilfredse, og 23,1 % er meget tilfredse med Rigsarkivets udstillinger. 0,3 % er utilfredse og 0,2 % er meget utilfredse. Samlet set er der en lille stigning i tilfredsheden med udstillingerne.

Figur 4.4: Besvarelser fordelt på arrangementer, der kunne få folk til at deltage i arrangementer afholdt af Rigsarkivet. Pct.



I 2015 er der fortsat flest der ville komme til et arrangement hvis det omhandlede slægtsforskning. Især ønskes kurser om lægdsruller og gotisk skriftlæsning.

De mange fremsatte ønsker om at der også blev holdt arrangementer i provinsen, vidner om at Rigsarkivet kan blive bedre til at formidle information om de arrangementer der holdes. Der bliver nemlig jævnligt afholdt arrangementer i både Viborg, Aabenraa, Aarhus og Odense. Udover at formidle via sa.dk, formidles Rigsarkivets arrangementer også på DIS-Danmarks hjemmeside. Siden efteråret 2015 har det ligeledes været muligt at abonnere på arrangementer på Rigsarkivets Brugerforum på Facebook. For at nå ud til flere kunne det overvejes at køre nogle betalte annonceringer for arrangementerne på fx Facebook.

5. Konklusion

Rigsarkivets samlinger er tilgængelige for brugerne på internettet og på de fysiske læsesale i Aabenraa, Viborg, Odense, København og indtil udgangen af 2015 også i Aarhus. 44 % af respondenterne i brugerundersøgelsen benytter både en læsesal og Rigsarkivets netjenester, mens 56 % kun benytter netjenesterne. Det primære formål for begge grupper er slægtsforskning. 86 % af dem der benytter en læsesal kommer der sjældnere end en gang om måneden. For netjenesterne er besøgsfrekvensen højere: Lidt over halvdelen benytter sa.dk og Arkivalieronline en eller flere gange om ugen. En tredjedel benytter Dansk Demografisk Database en eller flere gange om ugen.

Brugerundersøgelsen viser at Rigsarkivet har mange ældre brugere, mens det kniber med at tiltrække yngre brugere. Lidt over halvdelen af respondenterne er ældre end 65 år. Lidt over en tredjedel er mellem 46 og 65 år. Kun 7 % procent er yngre end 45 år. Ca. to tredjedele af de respondenter der både benytter læsesal og netjenester, er ikke erhvervsaktive. Blandt dem der kun benytter netjenesterne er antallet af ikke erhvervsaktive lidt lavere. Hovedparten af Rigsarkivets brugere har en kort eller mellemlang videregående uddannelse.

Tabel 5.1: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets netjenester. Pct.

	2015*	2013*	2012*	2010*
Tilfredshed med sa.dk	70	90	91	88
Tilfredshed med Daisy	51	57	56	56
Tilfredshed med Arkivalieronline	71	92	93	92
Tilfredshed med Dansk Demografisk Database	74	76	77	74

* Tallene er fremkommet som en summering af 'Meget tilfreds' og 'Tilfreds'.

Der er fald i tilfredsheden på samtlige Rigsarkivets netjenester. Hvad angår hjemmesiden sa.dk og Arkivalieronline er der tale om markante fald. Brugerundersøgelsen peger på at utilfredsheden især skyldes en langvarig ustabil drift af systemerne. Mange er også utilfredse med de ændringer der kom med den ny version af Arkivalieronline i juli 2015 og påpeger at der mangler nogle essentielle funktioner. Mange af disse fejl og funktioner er allerede identificeret i et samarbejde mellem Rigsarkivet og flere slægtsforskerforeninger og de udbedres løbende, hvilket en del respondenter fremhæver som en positiv udvikling.

Selvom tilfredsheden er faldet, så er der fortsat flest respondenter der er tilfredse med Rigsarkivets netjenester. Den faldende tilfredshed har ikke medført et fald i antal respondenter der benytter netjenesterne. Tværtimod ses en lille stigning i frekvensen af brugen af netjenesterne, mens der er et generelt fald i antal respondenter der slet ikke bruger netjenesterne, bortset fra Daisy.

Brugerundersøgelsen viser også at Rigsarkivets netjenester er respondenternes foretrukne platforme når de skal benytte arkivalier, til trods for at der er kommet mange andre online arkivdatabaser på markedet indenfor de senere år. En tredjedel af respondenterne bruger som minimum halvdelen af deres samlede tid på internettet på Rigsarkivets sider med arkivalier.

De fleste respondenter rangerer det at tilbyde digitaliserede arkivalier på nettet som værende Rigsarkivets vigtigste opgave.

Rigsarkivets nettservices benyttes af mange ældre borgere. Således spiller Rigsarkivet en anden – hidtil upåagtet - vigtig samfundsmæssig rolle, i forhold til at gøre ældre borgere til internetbrugere.

Tabel 5.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets vejledningsservices. Pct.

2015*	
Tilfredshed med Spørg Arkivaren	80
Tilfredshed med Brugerforum på Facebook	66
Tilfredshed med telefonvejledning	70
Tilfredshed med Arkivalieronline-support	66

* Tallene er fremkommet som en summering af 'Meget tilfreds' og 'Tilfreds'.

Brugerundersøgelsen viser at mange respondenter opsøger Rigsarkivets hjemmeside for at få vejledning, og at tilfredsheden med Rigsarkivets vejledningsservices er relativt høj. Mange ønsker sig dog nemmere adgang til hjælp ved brug af Daisy og Arkivalieronline. Kun en meget lille del er utilfredse med Rigsarkivets vejledningsservices.

I adskillige af kommentarerne fra brugerundersøgelsen efterspørges der et højere informationsniveau fra Rigsarkivets side. Brugere vil vide hvad der sker, når det sker, hvorfor det sker, og – hvis der er tale om nedbrud – hvor længe det ventes at stå på. Rigsarkivet kan få mere tilfredse brugere hvis informationsniveauet løftes.

Tabel 5.3: Besvarelser fordelt på tilfredshed med læsesalenes services. Pct.

	2015	2013	2012	2010
Tilfredshed med den mundtlige vejledning	86	84	87	91
Tilfredshed med bestilling af arkivalier	80	79	83	89
Tilfredshed med ekspeditionstider	77	74	74	82
Tilfredshed med læsesalens åbningstider	71	68	-	-
Tilfredshed med udstillinger	88	86	87	-

Der er generelt en høj tilfredshed med læsesalenes services. Især er der høj tilfredshed med den mundtlige vejledning og med udstillinger. Nedgangen i tilfredsheden på læsesalene som blev registreret i 2013 er nu vendt, så der på alle de områder der er spurgt ind til i brugerundersøgelsen, er stigende tilfredshed. Selvom der således er færre der benytter læsesalene, og selvom mange savner de gamle selvbetjeningsmagasiner, er dem der kommer på læsesalene meget glade for den service de får.

Konklusionen på Rigsarkivets brugerundersøgelse 2015 er at der er sket markante fald i tilfredsheden med de digitale tjenester, men at flertallet dog stadigvæk er tilfreds. Den negative udvikling i tilfredsheden på læsesalene fra 2013 er vendt og tilfredsheden med ydelserne på læsesalen ligger på et højt niveau.

6. Tabeloversigt

Tabel 2.1: Besvarelser fordelt efter om Rigsarkivets læsesale er benyttet. Pct.	5
Tabel 2.2: Besvarelser fordelt efter køn for brugere, der både benytter Rigsarkivets læsesal og netjtjenester. Pct.....	7
Tabel 2.3: Besvarelser fordelt efter køn for brugere, der kun benytter Rigsarkivets netjtjenester. Pct.....	7
Tabel 2.4: Besvarelse fordelt på beskæftigelse for brugere, der både benytter læsesal og Rigsarkivets netjtjenester. Pct.....	9
Tabel 2.5: Besvarelse fordelt på beskæftigelse for brugere, der kun benytter Rigsarkivets netjtjenester. Pct.....	9
Tabel 2.6: Besvarelser fordelt på respondenternes senest afsluttede uddannelse. Pct.....	10
Tabel 3.1: Besvarelser fordelt på om og hvor ofte sa.dk benyttes. Pct.....	11
Tabel 3.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med sa.dk. Pct.....	12
Tabel 3.3: Besvarelser fordelt på om og hvor ofte Arkivalieronline benyttes. Pct.	14
Tabel 3.4: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Arkivalieronline. Pct.....	15
Tabel 3.5: Besvarelser fordelt efter om og hvor ofte søge- og bestillingsfaciliteterne Daisy benyttes. Pct....	17
Tabel 3.6: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Daisy. Pct.....	18
Tabel 3.7: Besvarelser fordelt efter om og hvor ofte brugerne Dansk Demografisk Database benyttes.	20
Tabel 3.8: Besvarelser fordelt efter brugernes tilfredshed med Dansk Demografisk Database. Pct.....	20
Tabel 3.9: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets vejledningsservices. Pct	24
Tabel 3.1.1: Besvarelser fordelt på om Rigsarkivets indtastningsportal er benyttet. Pct.....	25
Tabel 3.1.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets indtastningsportal. Pct.....	26
Tabel 3.1.3: Besvarelser fordelt på om Rigsarkivet følges på de sociale medier.....	27
Tabel 4.1: Besvarelse fordelt på besøgsfrekvens på læsesalen. Pct.....	30
Tabel 4.2: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med den mundtlige vejledning. Pct.....	32
Tabel 4.3: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med bestilling af arkivalier. Pct.....	32
Tabel 4.4: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med ekspeditionstid. Pct.....	32
Tabel 4.5: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med læsesalens åbningstider. Pct.....	33
Tabel 4.6: Besvarelser fordelt efter om respondenter har set en af Rigsarkivets udstillinger. Pct.....	34

Tabel 4.7: Besvarelser fordelt efter tilfredshed med Rigsarkivets udstillinger. Pct.....	35
Tabel 5.1: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets netjenester. Pct.....	37
Tabel 5.2: Besvarelser fordelt på tilfredshed med Rigsarkivets vejledningsservices. Pct.....	38
Tabel 5.3: Besvarelser fordelt på tilfredshed med læsesalenes services. Pct.....	38

7. Figuroversigt

Figur 2.1: Besvarelser fordelt efter formål med benyttelse af Arkivalieronline/Daisy/Dansk Demografisk Database og Læsesalene (flere kryds tilladt).....	6
Figur 2.2: Besvarelser fordelt efter alder for brugere, der både kommer på læsesalen og benytter Rigsarkivets netjtjenester, og brugere, der kun benytter netjtjenesterne. Pct.....	8
Figur 2.3: Besvarelse fordelt efter respondenters beskæftigelse. Pct.....	8
Figur 3.1: Besvarelser fordelt efter årsag til at sa.dk benyttes. Pct. (flere kryds tilladt).....	12
Figur 3.2: Besvarelser fordelt efter hvilket materiale der benyttes på Arkivalieronline (flere kryds tilladt). Pct.....	17
Figur 3.3: Procentdel af respondenternes samlede tidsforbrug på internettet, som udgøres af hhv. Rigsarkivets sider med arkivalier og andre sider med arkivalier. Pct.....	21
Figur 3.4: Procentdel af respondenternes samlede tidsforbrug på internettet, som udgøres af hhv. Rigsarkivets sider med arkivalier og andre sider med arkivalier for respondenter ældre end 65 år. Pct.....	22
Figur 3.5: Besvarelser fordelt på hvilken internetside med arkivalier, udover Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database, respondenter benytter oftest. Antal.....	23
Figur 3.6: Hvilke af Rigsarkivets vejledningsservices har du benyttet inden for det sidste år?.....	23
Figur 3.7: Besvarelser fordelt efter hvor respondenter typisk finder hjælp, ved benyttelse af arkivalier på nettet. Pct.....	25
Figur 3.8: Besvarelser fordelt på hvilket udsagn der dækker respondenterens holdning bedst: "Jeg så gerne at..." Pct. (Tre kryds tilladt).....	28
Figur 3.9: Besvarelser fordelt efter hvor vigtigt det er for respondenter at Rigsarkivet tilbyder digitaliserede arkivalier på nettet / Vejledning online/ Vejledning på læsesalene / Vide åbningstider på læsesalene. Pct..	29
Figur 4.1: Besvarelse fordelt på hvilken læsesal der benyttes oftest. Pct.....	30
Figur 4.2: Besvarelser fordelt på formål med besøg på læsesal. (Flere kryds tilladt). Pct.....	31
Figur 4.3: Besvarelser fordelt efter årsag til at Rigsarkivets læsesale ikke er benyttet. Pct.....	31
Figur 4.4: Besvarelser fordelt på arrangementer, der kunne få folk til at deltage i arrangementer afholdt af Rigsarkivet. Pct.....	35

8. Bilag. Spørgeskema.

Hvor ofte benytter du hjemmesiden www.sa.dk?

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

Med hvilket formål benytter du Rigsarkivets hjemmeside www.sa.dk? Flere kryds tilladt

- (1) Som forberedelse til besøg på en læsesal
- (4) Som indgang til at benytte Arkivalieronline eller Dansk Demografisk Database (DDD)
- (7) Som indgang til at benytte arkivdatabase Daisy
- (10) For at finde vejledning om slægtsforskning
- (3) For at læse nyheder fra Rigsarkivet
- (5) For at læse om arrangementer, der afholdes af Rigsarkivet
- (9) For at læse om udstillinger, der arrangeres af Rigsarkivet
- (2) I forbindelse med mit arbejde hos en offentlig myndighed
- (6) For at finde informationer om at aflevere materiale til Rigsarkivet
- (8) Andet _____

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

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

Har du bemærkninger eller forslag, der kan gøre hjemmesiden www.sa.dk bedre?

Hvor ofte benytter du Arkivalieronline?

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

Hvor tilfreds er du med Arkivalieronline?

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

Hvilket materiale benytter du på Arkivalieronline? Flere kryds tilladt

- (1) Kirkebøger
- (2) Folketællinger
- (3) Fra emnegruppen "Find din slægt"
- (4) Fra emnegruppen "Find din ejendom"
- (5) Fra emnegruppen "Sønderjylland og Hertugdømmerne"
- (6) Hjælpedidler
- (7) Øvrige samlinger
- (8) Ved ikke

Har du forslag til nye kildegrupper, der skal være tilgængelige på Arkivalieronline?

Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre Arkivalieronline bedre?

Hvor ofte benytter du søge- og bestillingsfaciliteterne i Daisy?

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

Hvor tilfreds er du med søge- og bestillingsfaciliteterne i Daisy?

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

Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre faciliteterne i Daisy bedre?

Hvor ofte benytter du Dansk Demografisk Database (DDD)?

- (1) Hver dag
- (2) En eller flere dage om ugen

- (3) En eller to gange om måneden
- (4) Sjældnere end en gang om måneden
- (5) Slet ikke

Hvor tilfreds er du med Dansk Demografisk Database (DDD)?

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

Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre Dansk Demografisk Database (DDD) bedre?

Med hvilket formål har du benyttet én eller flere af Rigsarkivets digitale tjenester (Arkivalieronline, Dansk Demografisk Database, Daisy). Flere kryds tilladt

- (1) Slægtsforskning
- (2) Lokalhistorie
- (3) Anden forskning
- (4) For at søge en enkelt oplysning

- (5) Informationssøgning til projektopgave
- (6) Erhvervsmæssigt
- (7) Andet _____

Hvor finder du typisk hjælp, når du benytter arkivalier på nettet? Flere kryds tilladt

- (1) "Genealogisk Forum" på Facebook
- (2) Gruppen "Slægtsforskning" på Facebook
- (3) DIS-Danmarks forum ("DIS-forum")
- (4) "Rigsarkivets brugerforum" på Facebook
- (5) Rigsarkivets mailservice "Spørg Arkivaren"
- (6) Andet _____
- (7) Jeg benytter ikke muligheden for at få hjælp på nettet

Hvilke af Rigsarkivets vejledningsservices har du benyttet inden for det sidste år? Flere kryds tilladt

- (1) Mailservices "Spørg Arkivaren"
- (2) "Rigsarkivets Brugerforum" på Facebook
- (3) Telefon
- (4) Arkivalieronline-support ("AO-hotline")
- (5) Jeg har ikke benyttet nogle af ovenstående

Hvor tilfreds er du med Rigsarkivets vejledningsservices?

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken / eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / ikke relevant
Spørg Arkivaren	(1) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Rigsarkivets Brugerforum på Facebook	(1) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken / eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / ikke relevant
Telefon	(1) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Arkivalieronline-support	(1) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

Har du idéer til forbedring af Rigsarkivets vejledningsservice?

På Rigsarkivets indtastningsportal (ca.sa.dk) kan du være med til at indtaste arkivalier og gøre dem søgbare. Har du benyttet Rigsarkivets indtastningsportal til indtastning af kilder?

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

Hvor tilfreds er du med Rigsarkivets indtastningsportal?

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

Hvad kunne få dig til at anbefale andre at blive indtaster på Rigsarkivets indtastningsportal?

Rigsarkivet har kontakt til brugerne på en række sociale medier. Følger du Rigsarkivet på én eller flere af nedenstående platforme? Flere kryds tilladt

- (1) Facebook
- (2) YouTube
- (3) Flickr
- (4) Twitter
- (6) Instagram
- (7) Pinterest
- (5) Slet ikke

Har du forslag eller bemærkninger, der kan gøre Rigsarkivets brugerkontakt via de sociale medier bedre?

Hvilken blandt Rigsarkivets læsesale benytter du oftest?

- (1) Læsesalen i København
- (3) Læsesalen i Odense
- (4) Læsesalen i Aabenraa
- (5) Læsesalen i Viborg
- (6) Læsesalen i Aarhus
- (7) Jeg benytter ingen af ovennævnte læsesale

Hvorfor har du ikke benyttet en af Rigsarkivets læsesale? Flere kryds tilladt

- (1) Afstanden til læsesalen er for lang
- (2) Læsesalens åbningstider passer mig dårligt
- (3) Jeg vidste ikke, at man kunne komme på læsesalen
- (6) Jeg finder det, jeg skal bruge på Arkivalieronline
- (5) Andet _____

Hvor ofte kommer du på læsesalen?

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

Med hvilket formål har du besøgt læsesalen? Flere kryds tilladt

- (1) Slægtsforskning
 - (2) Lokalhistorie
-

- (3) Anden forskning
- (4) For at søge en enkelt oplysning
- (7) Informationssøgning til projektopgave
- (6) Erhvervsmæssigt
- (8) Arrangement/udstilling
- (9) Andet _____

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

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

Har du bemærkninger eller forslag, der kan gøre læsesalen bedre?

Har du set én af Rigsarkivets udstillinger?

- (1) Ja

- (2) Nej
- (3) Ved ikke

Hvad synes du om udstillingen?

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

Er der arrangementer, der kunne få dig til at komme/komme oftere på Rigsarkivets læsesale?

Flere kryds tilladt

- (1) Historiske foredrag
- (2) Undervisning i arkivbenyttelse
- (9) Undervisning i brug af Daisy
- (3) Undervisningsforløb med særlige historiske temaer
- (4) Kurser i slægtshistorie
- (5) Gruppearbejdsdage om særlige historiske temaer
- (6) Foredrag om særlige arkivalier
- (8) Udstillinger
- (11) Tastearrangementer i forbindelse med Rigsarkivets indtastningsprojekter
- (7) Forslag til nye arrangementer? _____
- (10) Ved ikke

Hvilke udsagn dækker din holdning bedst? Jeg så gerne, at (sæt max 3 krydser)

- (1) ... der var større mulighed for at snakke og arbejde flere sammen på læsesalen

- (4) ... jeg kunne være med til at scanne arkivalier til Arkivalieronline
- (6) ... arkiverne laver flere udstillinger
- (7) ... arkiverne fortæller flere spændende historier om mennesker og begivenheder i fortiden
- (8) ... Rigsarkivet var mere opsøgende som organisation i fora udenfor Rigsarkivets eget regi
- (9) Ved ikke

Hvor vigtigt er det for dig at Rigsarkivet tilbyder:

	Meget vigtigt	Vigtigt	Lidt vigtigt	Ikke vigtigt	Ved ikke
Digitaliserede arkivalier på nettet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Vejledning online	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Vejledning på læsesalene	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Vide åbningstider på læsesalene	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvor stor en del af den tid du anvender på internettet, bruger du på Arkivalieronline og Dansk

Demografisk Database?

- (1) 0-10 %
- (2) 10-20 %
- (3) 20-30 %
- (4) 30-40 %
- (5) 40-50 %
- (6) 50-60 %
- (7) 60-70 %
- (8) 70-80 %

- (9) 80-90 %
- (10) 90-100 %
- (11) Ved ikke

Hvor stor en del af den tid du anvender på internettet, bruger du på andre hjemmesider med arkivalier? Fx Danish Family Search

- (1) 0-10 %
- (2) 10-20 %
- (3) 20-30 %
- (4) 30-40 %
- (5) 40-50 %
- (6) 50-60 %
- (7) 60-70 %
- (8) 70-80 %
- (9) 80-90 %
- (10) 90-100 %
- (11) Ved ikke

Hvilken internetside med arkivalier, udover Arkivalieronline og Dansk Demografisk Database, benytter du oftest?

- (1) Jeg benytter oftest: _____
- (2) Ved ikke / ikke relevant

Jeg er bosiddende i

- (1) Region Hovedstaden
- (2) Region Sjælland

- (3) Region Syddanmark
- (4) Region Midtjylland
- (5) Region Nordjylland
- (6) I udlandet

Jeg er

- (1) Mand
- (2) Kvinde

Min alder er

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

Min beskæftigelse er

- (1) Lønmodtager - offentlig ansat
- (2) Lønmodtager - privat ansat
- (3) Selvstændig eller medhjælpende ægtefælle
- (5) Studerende
- (6) Forsker
- (7) Skoleelev
- (9) Jobsøgende
- (11) Efterlønsmodtager

- (12) Pensionist
- (14) Ude af erhverv i øvrigt
- (15) Ønsker ikke at oplyse

Min senest afsluttede uddannelse er

- (1) Folkeskole / Gymnasium
 - (2) Erhvervsfaglig grunduddannelse
 - (3) Kort / mellemlang videregående uddannelse
 - (4) Lang videregående uddannelse
 - (5) Ønsker ikke at oplyse
-