



Nye brukermønstre basert på en spørreundersøkelse blant lesesalsgjester, våren 2009

Nordiske arkivdager i Trondheim 2009

Trond Kielland Haakensen, Riksarkivet Oslo



Spørreundersøkelse om lesesalsbruk

- Gjennomført i perioden mars-mai 2009.
- Ved Riksarkivet/Statsarkivet i Oslo, Statsarkivet i Bergen og Statsarkivet i Trondheim.
- Formål/motivasjon:
 - ▣ Lenge siden sist
 - ▣ Viktig for en serviceinstitusjon å få tilbakemeldinger fra brukerne
 - ▣ Arkivverket skal gå over til online brukertjenester
- Ble publisert på Arkivverkets hjemmesider.
- Undersøkelsen var tredelt:
 - ▣ Brukerprofil
 - ▣ Evaluering av fasiliteter og service
 - ▣ Kartlegge etterspørsel etter planlagte endringer i tilbudet til lesesalsgjestene. Kort og lang sikt.



Brukerprofil

- **Kjønn**
- **Alder**
- **Bosted**
- **Hvor man er lesesalsgjest**
- **Hvor ofte man er lesesalsgjest**
- **I hvilken forbindelse man bruker lesesalen**

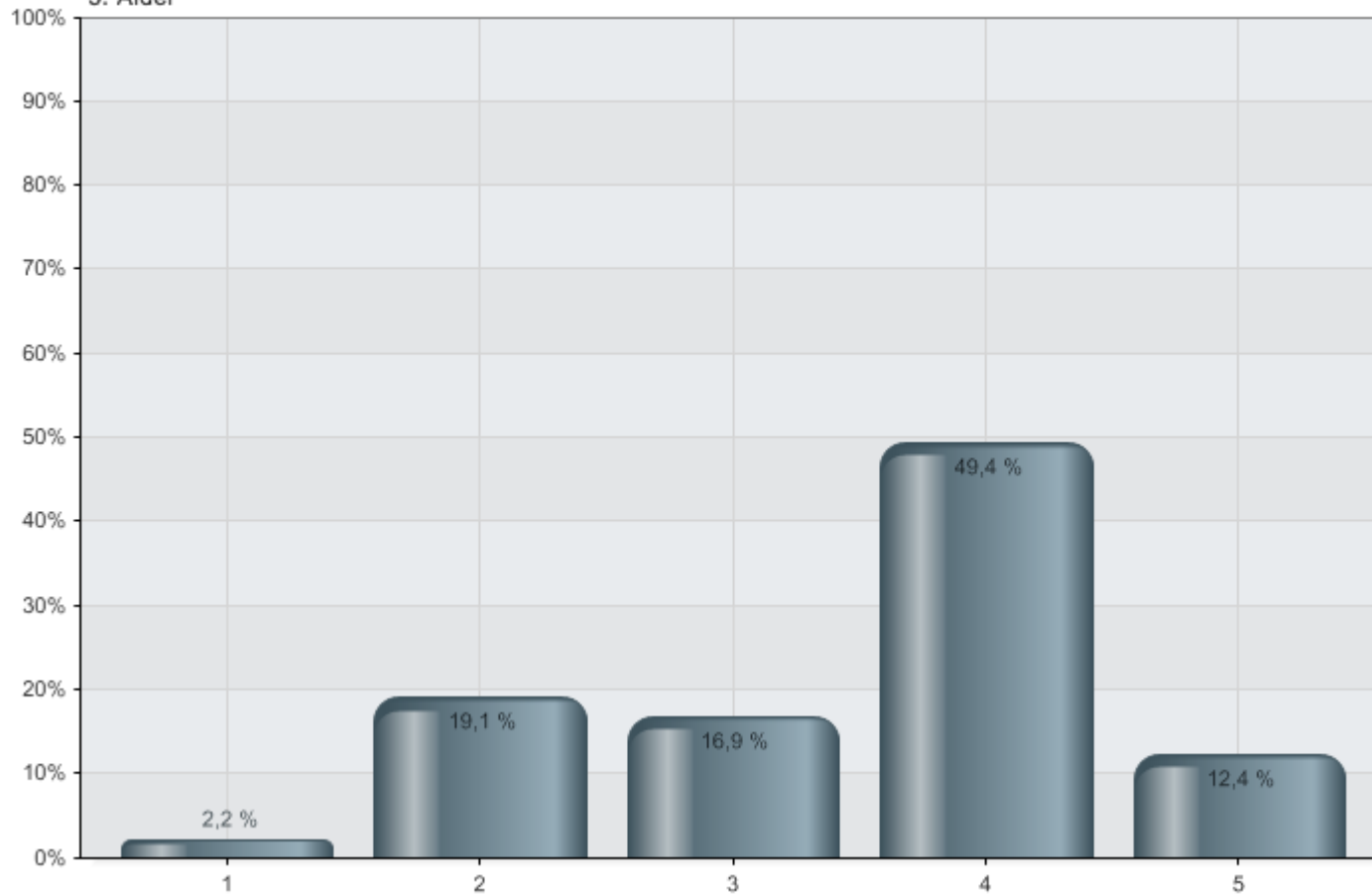
- **93 respondenter**
 - ▣ **55 i Oslo**
 - ▣ **11 i Bergen**
 - ▣ **21 i Trondheim**

- **Svarprosent?**

- **Vanskelig å si hvor representative svarene er. Respondentene ble ikke valgt ut, bare oppfordret til å svare.**



5. Alder



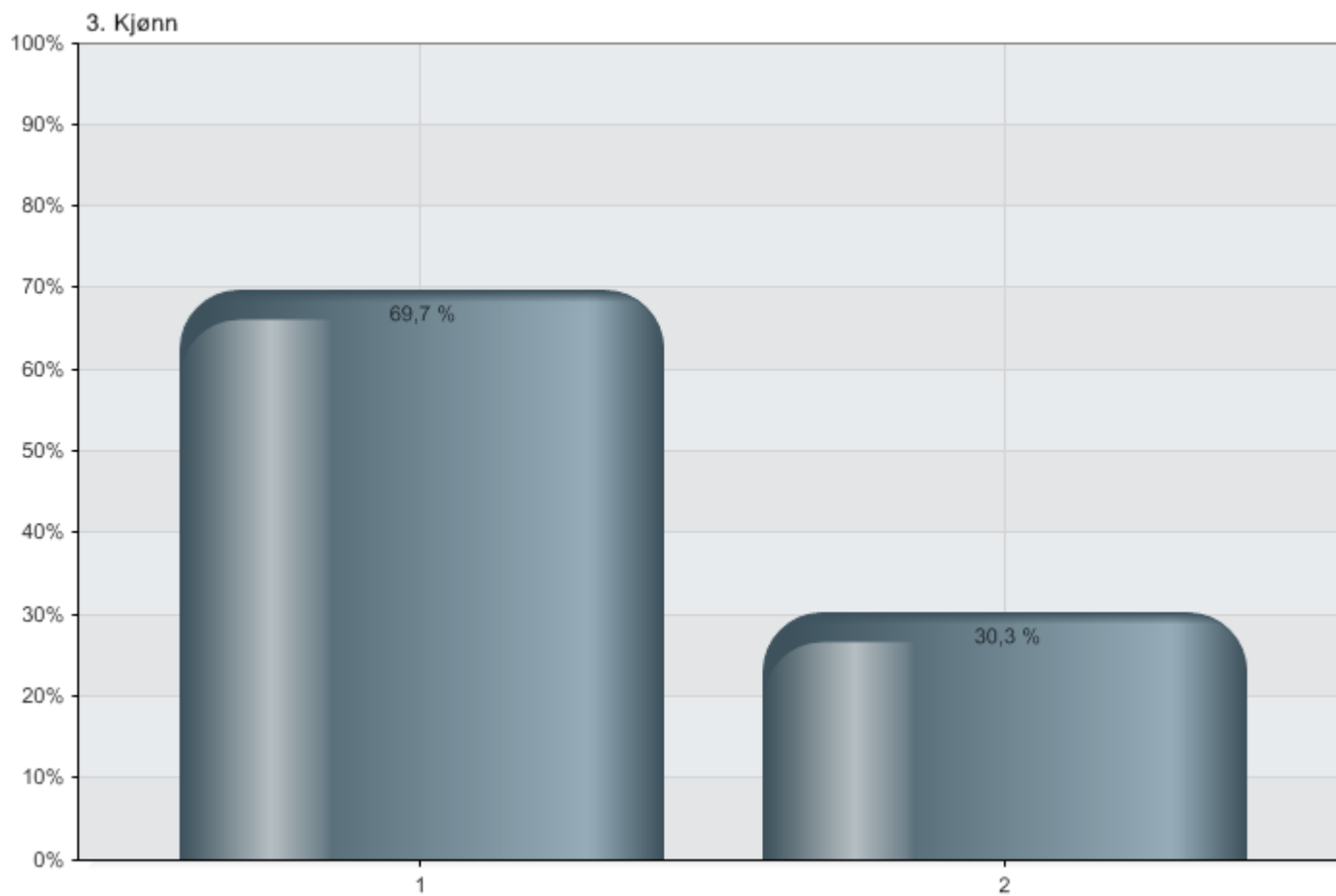
1	Under 18
2	Mellom 18 og 30
3	Mellom 31 og 45
4	Mellom 46 og 67
5	Over 67

N
89

Denne undersøkelsen



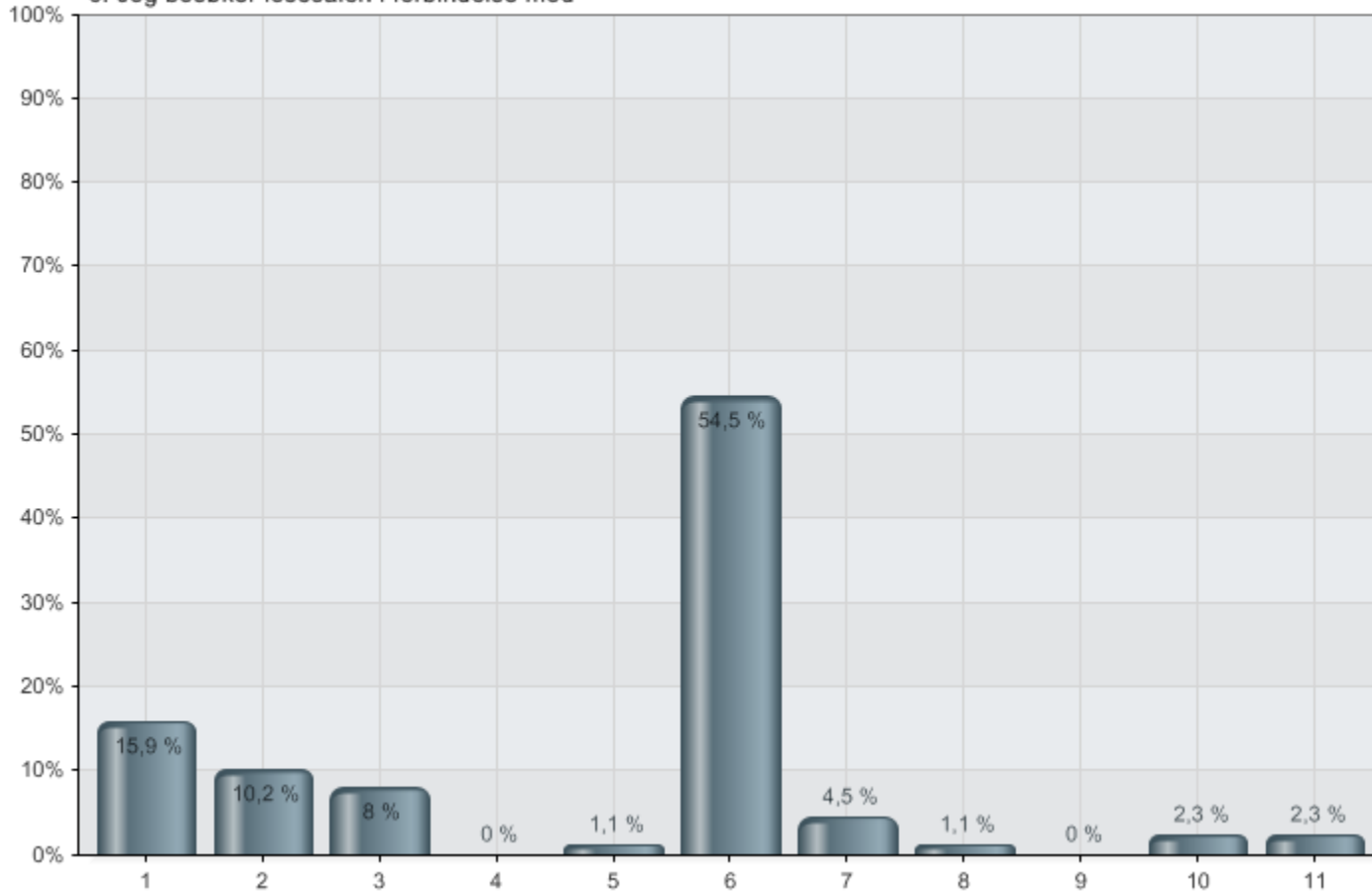
1	Mann
2	Kvinne



	N
Denne undersøkelsen	89



6. Jeg besøker lesesalen i forbindelse med



1	Forskning ved forskningsinstitusjon
2	Forskning utenfor forskningsinstitusjon
3	Studier på masternivå
4	Studier på bachelornivå
5	Research til journalistisk arbeid
6	Slektsgransking
7	Annen amatørforskning
8	Dokumentere rettigheter - eiendom
9	Dokumentere rettigheter - pensjon/trygd
10	Dokumentere rettigheter - erstatning
11	Annet

	N
Denne undersøkelsen	88

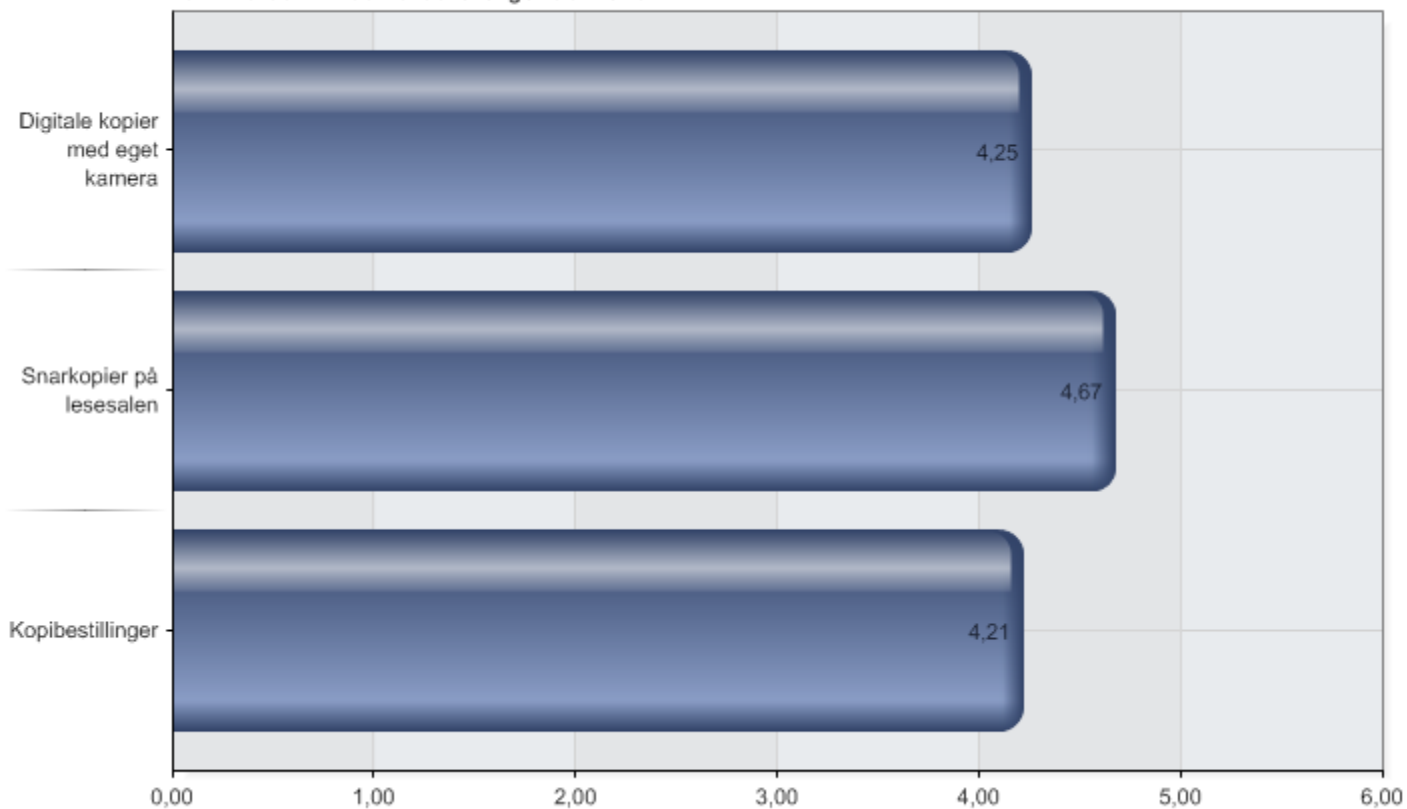


Evaluering av fasiliteter og service

- Evalueringen ga en snittkarakter på 4,5 av 6 mulige.
- ”De ansatte prater så mye at det virker forstyrrende for arbeidet. Jeg vil gjerne forske selv i ro og fred”.
- ”Under PC-bordet på RA er det noen metallskinner som vender spissen utover. Ruller man på kontorstolen og kjører kneet inn i en av disse, kan man skade seg stygt”.
- ”Behold for all del den muligheten vi nå sjøl har til å ta digitale bilder av arkivmaterialet”.
- ”Stoler og bord i lesesalen er ikke tilpasset brukere av egen laptop, som blir sittende i krampaktige stillinger - altfor lenge.
- ”Mer tilfreds med betjeningen enn de nye digitale søkemetodene.”



9. Hvordan vil du vurdere følgende tilbud



1	Digitale kopier med eget kamera
2	Snarkopier på lesesalen
3	Kopibestillinger

	N
Digitale kopier med eget kamera	83
Snarkopier på lesesalen	85
Kopibestillinger	85

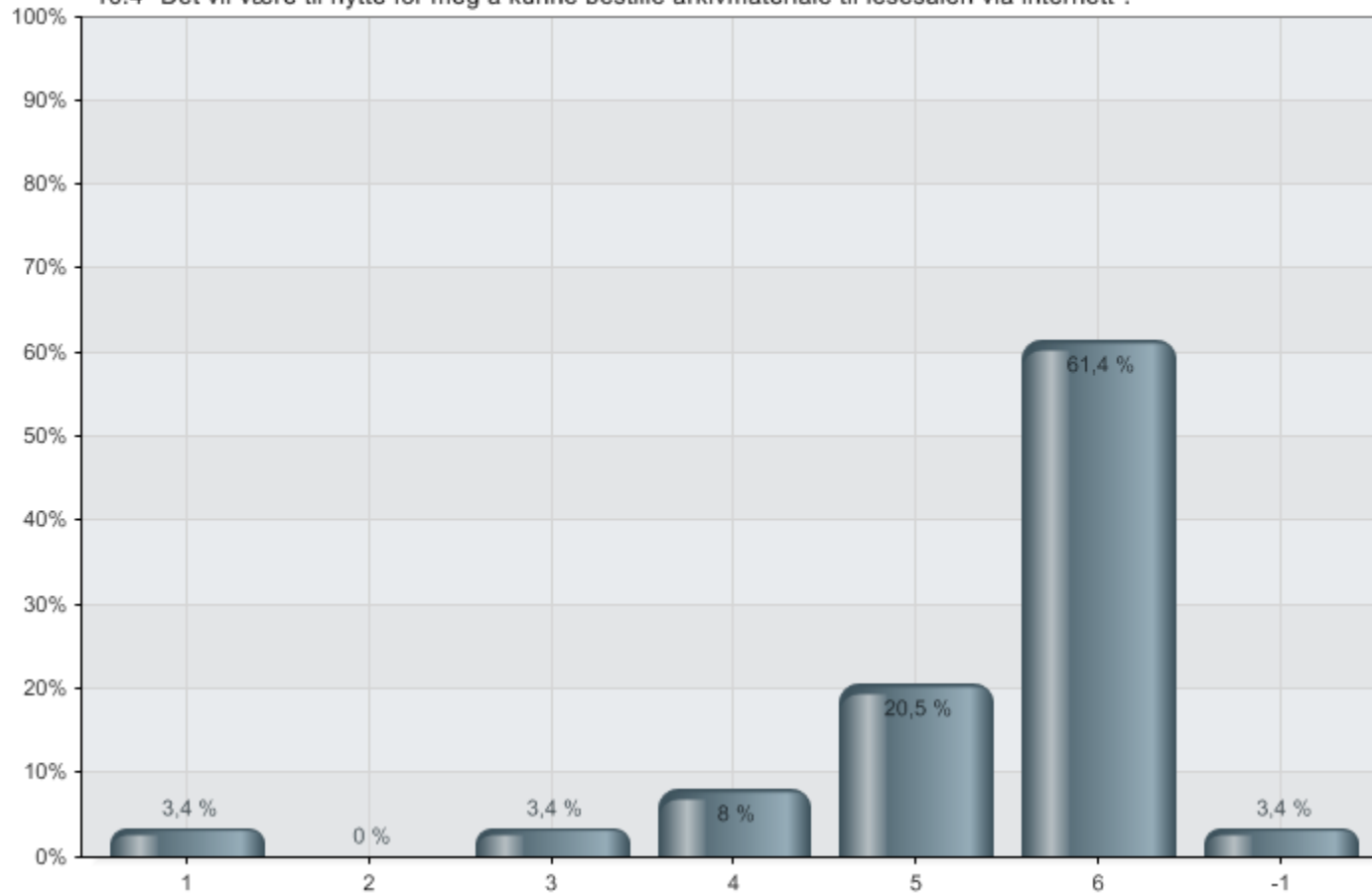


Kartlegging av etterspørsel etter planlagte endringer

- **Arkivverket skal innføre online bestillingssystemer.**
 - ▣ **Online bestilling av arkivsaker til lesesalen (skjer nå).**
 - ▣ **Online bestilling av digitale kopier (skjer senere).**
 - ▣ **Online søknad om innsyn i klausulerte arkiver (skjer kanskje).**
 - ▣ **Online brukerstøtte i arkivspørsmål (skjer kanskje).**
- **Vi stilte hypotetiske spørsmål av typen ”Hvor nyttig vil tilbud X være for deg på en skala fra 1-6”.**
- **Svaret er JA!**



16.4 "Det vil være til nytte for meg å kunne bestille arkivmateriale til lesesalen via internett".

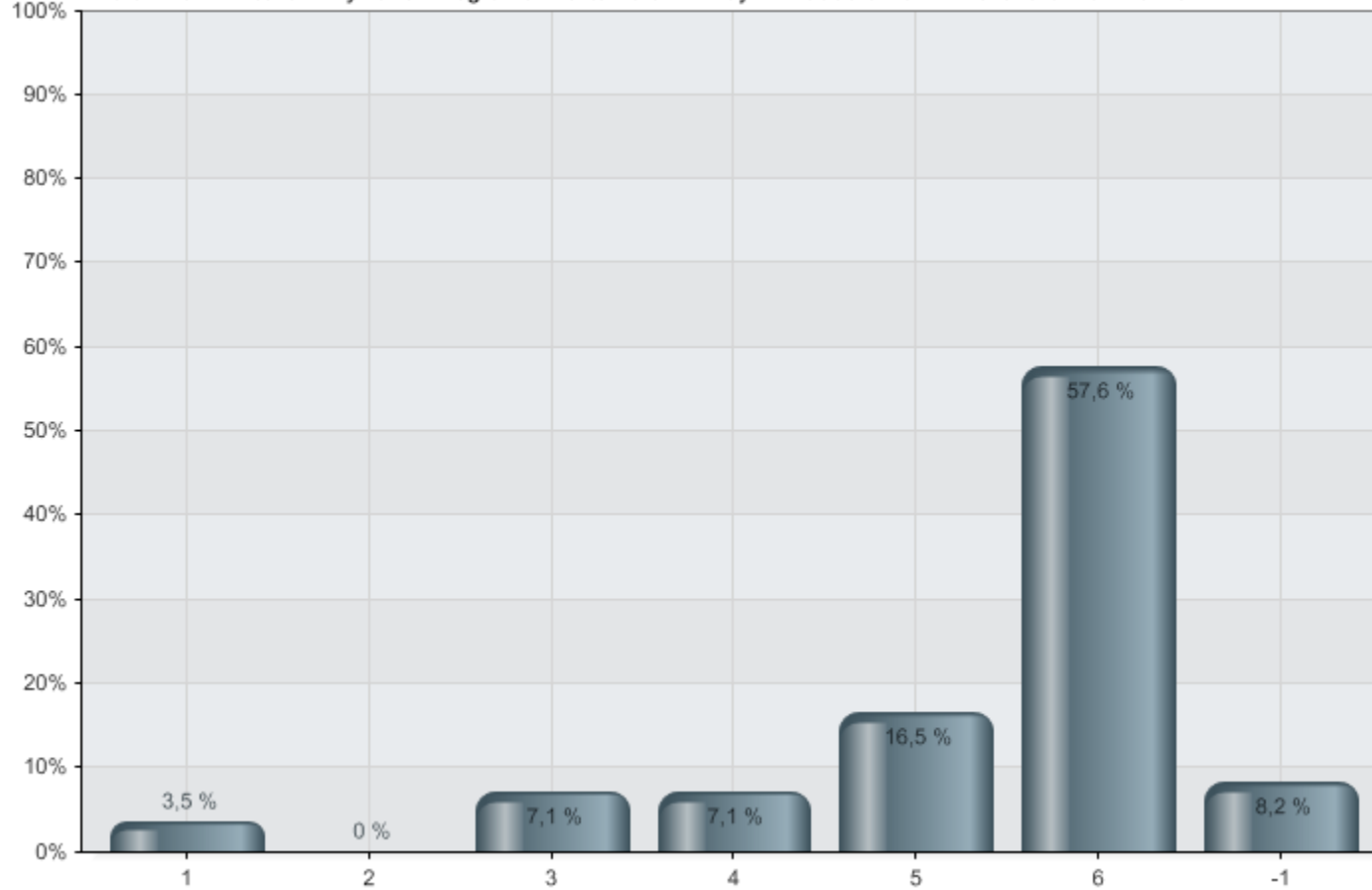


1	Helt uenig 1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	Helt enig 6
7	Vet ikke

	N
Denne undersøkelsen	88



16.5 "Det vil være til nytte for meg å kunne søke om innsyn i klausulert arkivmateriale via internett".

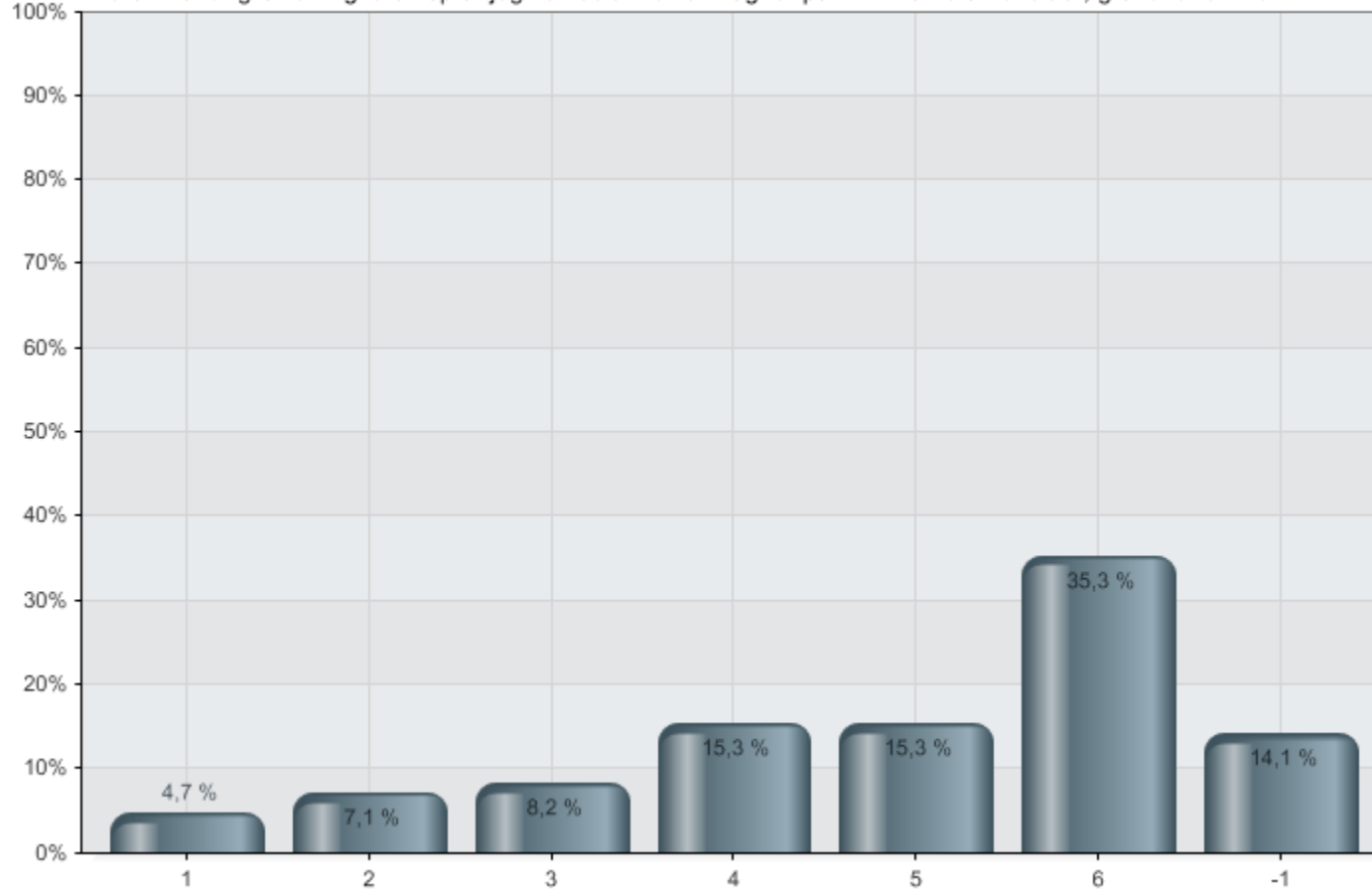


1	Helt uenig 1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	Helt enig 6
7	Vet ikke

	N
Denne undersøkelsen	85



16.3 "Det er greit at digitale kopier jeg har betalt for blir lagt ut på Arkivverkets nettsider, gratis for andre".

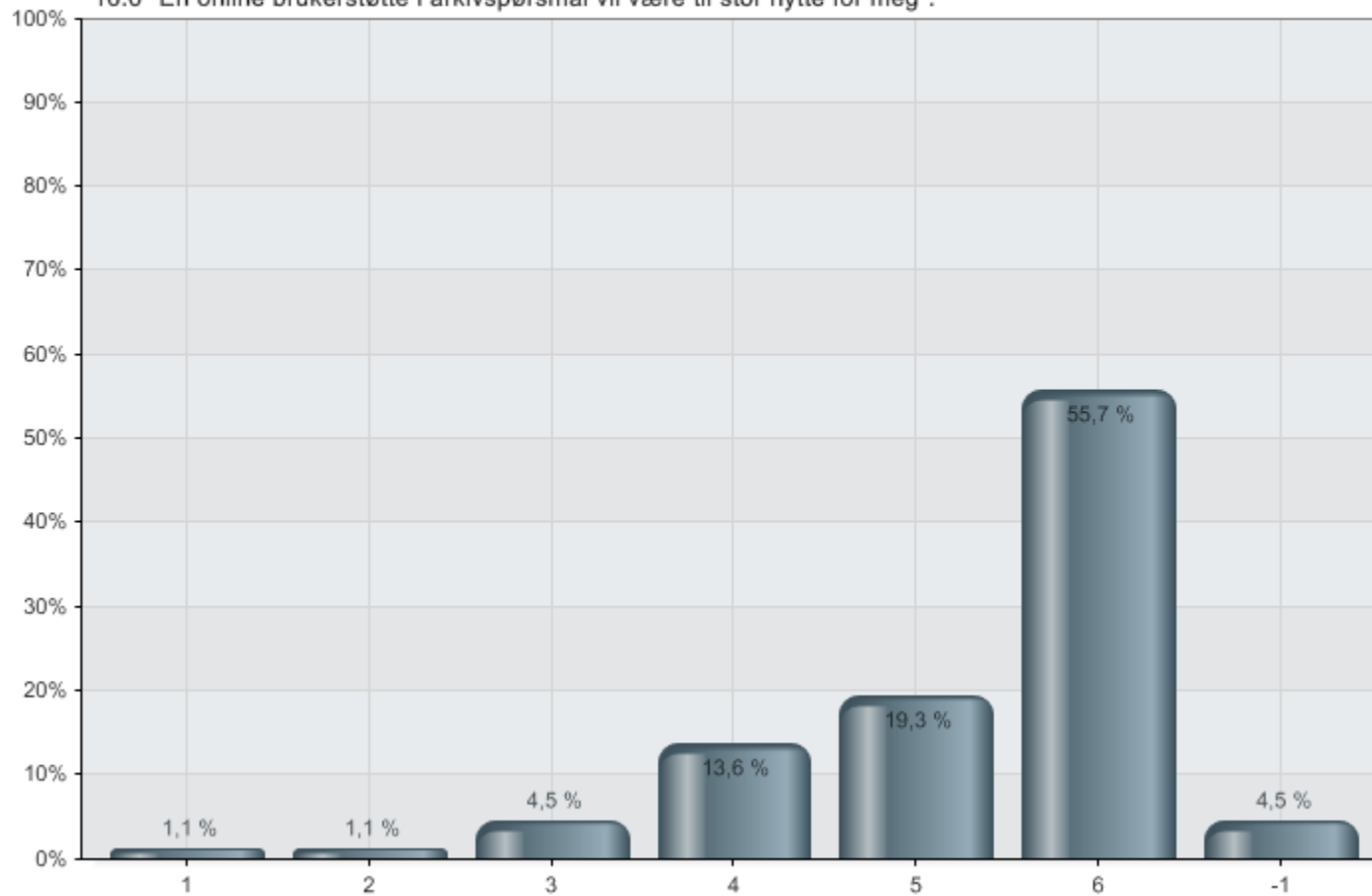


1	Helt uenig 1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	Helt enig 6
7	Vet ikke

	N
Denne undersøkelsen	85



16.6 "En online brukerstøtte i arkivspørsmål vil være til stor nytte for meg".



1	Helt uenig 1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	Helt enig 6
7	Vet ikke

	N
Denne undersøkelsen	88



Oppsummering

- **Gjennomsnittlig lesesalsgjest:**
 - ☐ **Mann**
 - ☐ **Mellom 45-67 år**
 - ☐ **Slektsgransker**
- **Vi har et service- og fasilitetsnivå på ca 4,5 av 6 mulige.**
- **Det er stor etterspørsel etter digitale brukertjenester.**