

Foredrag brukerundersøkelse om lesesalsbruk

Presentasjon av brukerundersøkelsen

- Det ble gjennomført en brukerundersøkelse om lesesalsbruk i perioden 09.03-01.06 2009 for lesesalsgjestene ved Riksarkivet/Statsarkivet i Oslo, Statsarkivet i Trondheim og Statsarkivet i Bergen. Vi ville gjennomføre en undersøkelse på RA, en "vanelig" statsarkivlesesal og en lesesal der flere arkivinstitusjoner samarbeider.
- Brukerundersøkelsen ble publisert på Arkivverkets hjemmesider, og det ble satt opp dedikerte terminaler på alle de tre lesesalene.
- Det ble brukt et spørreundersøkelsesverktøy fra QuestBack.
- Undersøkelsen var tredelt. I del 1 ba vi respondentene registrere sin brukerprofil. Vi spurte om hvor de er lesesalsgjest, hvor ofte de bruker arkivet, kjønn, bosted, alder og i hvilken forbindelse de bruker lesesalen.
- I del 2 ba vi respondentene evaluere service, hjelpemidler og fasiliteter på lesesalen. Hovedpoenget med denne delen av undersøkelsen var å finne ut hvor fornøyd lesesalsgjestene er med det tilbudet de får på lesesalen i dag.
- I del 3 av undersøkelsen ville vi kartlegge hvor stor etterspørsel det er etter de endringene i tilbudet til lesesalsgjestene som vi planlegger på kort og lang sikt. Respondentene ble presentert en rekke utsagn som de skulle si seg enig eller uenig i på en skala fra 1-6. For eksempel "Det vil være til nytte for meg å kunne bestille arkivmateriale til lesesalen via internett". Målet med denne delen av undersøkelsen var å lodde stemningen for de planlagte endringene.

Brukerprofil

- Vi spurte om kjønn, alder, bosted, hvor man er lesesalsgjest, hvor ofte man besøker lesesalen og i hvilken forbindelse man bruker lesesalen
- Det var 93 respondenter som svarte på brukerundersøkelsen. 55 var lesesalsgjester i Oslo, 11 i Bergen og 21 i Trondheim. Ved å sammenlikne disse tallene med det totale antall lesesalsgjester i perioden kan vi finne svarprosenten.
- Det er vanskelig å si hvor representative svarene vi får i undersøkelsen er for alle lesesalsgjestene. Respondentene er ikke valgt ut med tanke på representasjon. Lesesalsgjestene ble kun oppfordret til å svare, og det er derfor en sjanse for at noen brukergrupper er dårlig representert. Når 49,4 % av de som svarer er i aldersgruppen 46-67 vet vi derfor ikke om halvparten av våre lesesalsgjester er i denne aldersgruppen, eller om det er personer i denne aldersgruppen som er mest ivrige etter å svare på brukerundersøkelser.
- To tredjedeler av de som har svart var menn.
 - Under 18: 2,2 %
 - 18-30: 19,1 %

- 31-45: 16,9 %
 - 46-67: 49,4 %
 - Over 67: 12,4 %
- Et resultat som må sies å svare til forventningene er at slektsgranskerne er den største gruppen. Hele 54,5 % svare at de besøker lesesalen i forbindelse med slektsgransking. I aldersgruppen 18-30 år svarer 17,6 prosent at de besøker lesesalen i forbindelse med slektsgransking, mens i aldersgruppen 46-67 år er denne andelen på hele 65,1 %.
 - Hvis vi slår sammen alle som svarer at de besøker lesesalen i forbindelse med en eller annen form for forskning, blir denne gruppe på 38,6 %.
 - Et interessant funn er at de som kommer til arkivet for å dokumentere rettigheter er nesten fraværende, til sammen 3,3 %. Det er rimelig å anta at de som tilhører denne siste gruppen i mindre grad enn de som hører til de andre gruppene har tatt seg bryet med å svare på spørreundersøkelsen. Erfaring fra lesesalen tilsier at de som kommer for å dokumentere rettigheter tilbringer kortere tid på lesesalen enn de andre gruppene.
 - I det følgende vil jeg presentere tallene for hele undersøkelsen. Der det er interessante forskjeller vil jeg sammenlikne aldersgruppene. Jeg viser ellers til rapport med alle grunnlagstallene.

Evaluering av fasiliteter og service

- En rask oppsummering av denne delen av undersøkelsen viser at service og fasiliteter får en snittkarakter på 4,5 av 6 mulig. Svarene vi fikk tyder på at lesesalsgjestene er jevnt over fornøyde med tjenester og service.
- Vi spurte om servicenivå og faglighet hos arkivfaglig personale og annet personale. Vi spurte om hvor fornøyde de er med de ulike tilbudene på lesesalen slik det er i dag (kopier, kataloger bibliotek osv). Så spurte vi om bord, stoler, lamper osv. Så spurte vi om innklimaet og åpningstider.
- Det som skårer dårligst i denne delen av undersøkelsen er åpningstidene på kantina, som får karakteren 3,65 av 6 mulige.
- Det var et fritekstfelt der respondentene kunne skrive inn kommentarer. Det er en tendens til at man da får mer ros enn ris, men man kommer allikevel bak 4,5. Det må også sies at på RA fanges slike kommentarer opp på årlige brukermøter.
- Et av de nye tiltakene for å øke servicen overfor lesesalsgjestene er muligheten til å bruke eget kamera til å ta digitale kopier av dokumenter. Tilbakemeldingene fra publikum har vært gode, og vi ønsket å evaluere dette tiltaket. Tilbudet fikk karakteren 4,25 av 6 mulige. Litt overraskende var det at tilbudet med snarkopier på lesesalen fikk høyere karakter (4,67). Det er interessant å registrere at den gruppen som er minst fornøyd med tilbudet om å ta kopier

med eget kamera er aldersgruppen 18-30 år, med en karakter på 3,36. Den aldersgruppen som er mest tilfreds med dette tilbudet er de over 67 år med en karakter på 5,50.

Kartlegge etterspørsel etter planlagte endringer

- Arkivverket skal innføre online bestillingssystemer. Dette vil Ole Myhre Hansen si mer om. Når vi kommer hjem skal vi begynne overgangen til online bestilling av arkivsaker.
- På noen av spørsmålene skulle respondentene ta stilling til konkrete forslag til endringer i tilbudet til lesesalgjestedene. Ved å innhente denne typen informasjon får vi muligheten til å måle etterspørselen etter tilbud Arkivverket planlegger å presentere på kort og lengre sikt.
- På spørsmål om det vil være til nytte for respondenten å kunne bestille arkivmateriale til lesesalen via internett svarer hele 61,4 % at det vil være til svært stor nytte, mens bare 3,4 % svarer at det ikke vil være til noen nytte for dem. Dette tilbudet skal lanseres på lesesalen på Riksarkivet og Statsarkivet i Oslo i løpet av høsten 2009, og etterspørselen er helt tydelig til stede.
- Et tilbud som kan komme på lengre sikt er å kunne søke om innsyn i klausulert arkivmateriale via internett. Her svarer 57,6 % at det vil være svært nyttig for dem, mens 3,5 % svarer at dette ikke vil være til nytte for dem.
- På spørsmålet om bestilling av digitale kopier vrei vi på det og spurte om det er greit at digitale kopier respondenten har betalt for blir lagt ut på Arkivverkets nettsider, gratis for andre. Her var man litt mer i tvil men 35,3 % sa seg helt enig mens 4,7 % sa seg helt uenig.
- Vi spurte også om en online brukerstøtte i arkivspørsmål vil være til nytte for respondenten. Her svarer 56,7 % at det vil være til svært stor nytte, mens 1,1 % svarer at dette ikke vil være til noen nytte.
- I sum viser resultatene at det er stor etterspørsel etter digitale brukertjenester.
- En sammenlikning mellom aldersgruppene viser at etterspørselen etter digitale brukertjenester er konstant. Det er i hvert fall ingen tendens til at de yngre aldersgruppene etterspør digitale brukertjenester i større grad enn de eldre, slik man kanskje kunne forvente.

TKH

01.09.09