

Arkivet i det digitale rum

En undersøgelse af Aarhus Stadsarkivs arkivportal AarhusArkivet som online-søgeadgang

Kandidatspeciale
Af Berna Engelbrecht Kristensen

INFORMATIONSFORVALTNING
AALBORG UNIVERSITET 2019

Titelblad

AALBORG UNIVERSITET

SPECIALETS TITEL (dansk): Arkivet i det digitale rum - *En undersøgelse af Aarhus Stadsarkivs arkivportal AarhusArkivet som online-søgeadgang*

SPECIALETS TITEL (engelsk): The archive in the digital room - *A study of Aarhus City Archive's portal, AarhusArkivet as online search access*

PROJEKTPERIODE: 10. Semester

MODUL: Modul L: Kandidatspeciale

SIDETAL: 89

ANTAL NORMALSIDER: 79,9

ANTAL ANSLAG (inkl. mellemrum): 191830

ANTAL BILAG: 10

UDARBEJDET AF: Berna Engelbrecht Kristensen

STUDIENUMMER: 20171346

SPECIALE AFLEVERET: 03.06.2019

VEJLEDER: Mogens Rüdiger

Abstract

This thesis examines the digital room archive with a focus on examining Aarhus City Archive's portal, AarhusArkivet, in regards to online search access. I am interested in identifying users' perception of the search function's usability at AarhusArkivet concerning the accessible search opportunities, and how they support users in their searches. The goal is to discuss the significance of metadata and making records available and reflect on the significance this has for Aarhus City Archive's role as an archive.

This thesis consists of three different theoretical parts: the archive field, information science, and human-computer interaction. The archive's development is explained and discussed in relation to the archive's role and focus areas, from traditional archive theory to digital archive theory, in an international context. The definitions of “metadata” and “making records available” are also addressed. The concepts of “information needs,” “information retrieval” and “user groups” are part of the elements that are examined in this thesis. Finally, the concept of “usability and associated measurement parameters” are used to identify and discuss the users' perception of the Aarhus Archive's search function.

To answer the thesis problem, the questionnaire method and the interview method are implemented. The questionnaire method is used to collect empirical data from the AarhusArkivet's users. The empirical data from the questionnaire survey must be the basis for analyzing which user groups use AarhusArkivet, as well as their information needs, information search, and search behavior. The empirical data from the questionnaire must be used to analyze AarhusArkivet's search function in relation to usability, as well as the overall usability score based on criteria within the usability concept. The questionnaire's results are used in the discussion in relation to the significance of metadata and making records available. What changes AarhusArkivet can make will also be looked at, as well as a reflection on the role of the archive in the digital space. The interview method is used in this thesis to gain a perspective on AarhusArkivet, viewed from the Aarhus City Archive's viewpoint. The interview must also be used to analyze the purpose of AarhusArkivet and to understand which elements have an influence on the users' answers in relation to the various questions posed in the questionnaire survey. The interview is also used to discuss what

significance metadata and digital availability have on the users' interaction with AarhusArkivet in conjunction with the questionnaire's empirical data. The changes that can be made to improve AarhusArkivet will also be discussed, as well as the significance this has for Aarhus City Archive as an archive and as an archive in the digital space.

The results of this thesis point to the purpose of AarhusArkivet being digital accessibility and the communication of public and private records in the digital space. There are three user groups that are the most prominent. The users' information needs are characterized by a need for already-known material that users are familiar with, and unknown material. The users' information needs and behaviors are directed towards material such as pictures, registers, and protocols. The user searches and behavior are a mixture of exploratory and verifiable natures. The users are mostly well-supported, but a minority of users need more guidance and support to be adequately supported in their searches. Furthermore, the users' expectation for working online is huge. The users are mostly positive in relation to the general user-friendliness and satisfaction. However, there are some search functions that do not work optimally. AarhusArkivet's usability score is 60.29, which is in the unacceptable range. It is therefore necessary to make changes and improvements to display, search filters, and general usability. Furthermore, metadata is the prerequisite for making material available. Metadata and digital accessibility are thus the prerequisite for online search access. AarhusArkivet works with a combination of digital accessibility, guidance, and communication in their work in the digital space. The archive profession can no longer stand alone as previously practiced, but will have to take advantage of other disciplines to lift the broad and active role. The role of the archives is no longer narrow and passive, but in the digital space, the archives take on an extremely active and broad role. The broad and complex role of metadata and digital accessibility and its users have a massive significance for the archives to be able to have an active role in the digital space.

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	6
DEL 1	7
1 Indledning	7
2 Problemstilling	9
2.1 Problemformulering	12
2.2 Afgrænsning	12
DEL 2	14
3 Teori, forskningsdiskussion og begrebsafklaringer	14
3.1 Udviklingen af arkivets rolle	14
3.1.1 Traditionel arkivteori	14
3.1.2 Udvidelsen af traditionel arkivteori	18
3.1.3 Digital arkivteori	20
3.2 Det informationsvidenskabelige grundlag	24
3.2.1 Informationsbehov, informationssøgning og adfærd	24
3.3 Usability	28
3.3.1 Definitionen af usability	28
3.3.2 Usability-måleparametre	29
4 Præsentation af AarhusArkivet	31
DEL 3	35
5 Metode	35
5.1 Fremgangsmåde	35
5.2 Spørgeskema	37
5.2.1 Undersøgelsesdesign	38
5.2.2 Pilotundersøgelse	39
5.2.3 Distribution	40

5.3 Kvalitativt forskningsinterview	40
5.3.1 Interviewdeltager Claus Juhl Knudsen	41
5.3.2 Interviewguide	42
5.4 Analyse og evaluering	42
DEL 4	43
6 Analyse	43
6.1 Formålet med AarhusArkivet	43
6.2 Brugergrupper	45
6.3 Brugernes informationsbehov og adfærd	48
6.4 Hvordan understøttes brugerne i deres søgning	51
6.5 Brugernes forventninger til online-tilgængeliggørelse	54
6.6 Brugervenlighed og tilfredshed	56
6.7 AarhusArkivets samlede usability-score	59
7 Diskussion	65
7.1 Hvilken betydning har metadata og tilgængeliggørelse for online-søgeadgang	65
7.2 Tilgængeliggørelse eller formidling	68
7.3 Ændringer og forbedringer af AarhusArkivet	70
DEL 5	75
8 Refleksion	75
8.1 Kan arkivfaget, informationsvidenskab og human-computer interaction forenes	75
8.2 Hvilken rolle skal arkiverne have i det digitale rum	77
9 Konklusion	80
10 Litteraturliste	83

Læsevejledning

DEL 1 giver en introduktion til specialets emne og problemstilling, samt dertilhørende problemformulering og afgrænsning.

DEL 2 er et teoretisk, forskningsdiskussions- og begrebsafklaringsafsnit. Dette afsnit består af tre forskellige dele, som er inden for henholdsvis arkivfaget og det informationsvidenskabelige felt og human-computer interaction. Disse afsnit skal danne et grundlag for de områder og begreber, der arbejdes med i dette speciale, samt en præsentation af specialets omdrejningspunkt: AarhusArkivet.

DEL 3 er en redegørelse for spørgeskema- og interviewmetoden, som bruges til at undersøge specialets problemformulering. Desuden redegøres for de metodiske valg, styrker og svagheder samt et muligt alternativ og en beskrivelse af den videre analyse og evaluering.

DEL 4 analyserer de indsamlede empiriske data vedrørende baggrunden for AarhusArkivet, brugergrupper, informationsbehov, søgning, tilgængeliggørelse, brugervenlighed og tilfredshed samt AarhusArkivets samlede usability-score. I forlængelse af dette følger en diskussion af metadata og tilgængeliggørelsens betydning i forbindelse med online-adgang. Endvidere diskuteres tilgængeliggørelse set i forhold til formidlingsbegrebet, og hvilke forbedringer der kan foretages i AarhusArkivet.

DEL 5 reflekterer over, om informationsvidenskaben, human-computer interaction og arkivfaget kan forenes i et tværfaglig samarbejde. Desuden følger en refleksion over arkivets rolle i det digitale rum. Til sidst gives en konklusion på specialets problemformulering.

DEL 1

1 Indledning

Gennem tiden har det, vi i dag kender som arkivinstitutioner, ændret sig markant. De har dog altid fungeret som samfundets samling af erindringer og dokumentation samt som en institution, der i mange hundrede år har bevaret arkivalier af forskellig art (Paasch, 2018, s. 11). Tidligere var fundamentet for arkivsamlingerne og for arkivarens arbejde behandlet og nedfældet på papir (Paasch, 2018, s. 11).

Dog endnu tidligere var arkivalier og arkivsamlinger ikke samlet i arkiver, som vi kender det i dag. De første former for arkiver kan i Danmark spores helt tilbage til middelalder i form af de såkaldte brevkister (Lindvald, 1993, s. 9). Disse brevkister indeholdt forskellige typer af arkivalier, såsom juridiske og administrative dokumenter (Lindvald, 1993, s. 9). Dog skulle de overflødige arkivalier opbevares, og derfor blev igennem 1300-tallet de to første Rigsarkiver etableret i Danmark (Lindvald, 1933, s. 10). Samtidig opstod der rundt omkring i Danmark privat- og lokalarkiver, og især gennem 1500-tallet bevirkede Reformationen en stigende interesse for arkiverne og deres udvikling (Lindvald, 1933, s. 13). Dette resulterede i et større fokus i Danmark på indsamling og bevaring af arkivalier, som især gjaldt inden for det administrative område og for at opretholde en form for kontrol (Lindvald, 1933). Senere opstod endnu et Rigsarkiv i København, hvor størstedelen af arkivalier skulle samles (Lindvald, 1933, s. 15). Rigsarkivet i København blev i 1670'erne betegnet som *Gehejmearkivet*, hvilket betyder fortroligt eller hemmeligt arkiv, som betyder, at arkivet var for enevælden og embedsmænd og ingen andre (Engel, Hall-Andersen, Henningsen, Petersen, & Thomsen, 2005, s. 86; Lindvald, 1933, s. 20). På denne tid var der mange udfordringer med bevaring, ordning og tilgængeligheden af arkivalier, men senere op gennem 1700-tallet vandt en liberal tankegang frem, som gav historikere adgang til arkiverne (Lindvald, 1933, s. 18). På dette tidspunkt mente det danske arkivvæsen, at kassation var et af de vigtigste elementer og nærmest arkivernes hovedopgave, og derfor var kassationen i denne periode meget omfattende (Engel et. al., 2005, s. 87). Op gennem og især i slutningen af 1800-tallet begyndte arkiverne rundt om i Danmark at emneinddele arkivalierne, hvilket senere

udviklede sig til det, vi kender i dag som proveniensprincippet (Linvald, 1933, s. 19). Årene 1849 og 1889 blev store vendepunkter for hele det danske arkivvæsen, da det i forbindelse med grundlovens indførsel blev nemmere for forskere og historikere at få adgang til de danske arkiver (Linvald, 1933, s. 27-28). Desuden fik arkiverne deres egen og første arkivlov, således at de forskellige Rigsarkiver samledes til et, og dermed et helt samlet, statsligt arkivvæsen, og derudover blev fire landsarkiver spredt ud over Danmark (Engel et. al., 2005, s. 85). Dette var for at forenkle arkivområdet på det statslige plan og lokalt. Desuden blev det i disse år fastslået, at arkivalier skulle varetages grundigere, og at arkivalier var og blev relevante kilder til den danske historie (Linvald, 1933, s. 27). Igennem 1900-tallet ændrede arkivvæsenet sig drastisk, og der var lange debatter og diskussioner om arkivets processer og generelle rolle i det danske samfund (Hansen, 2006). Omkring 1960'erne gav de danske arkiver udtryk for, at de ville fremstå som forskningsinstitutioner. Dermed blev hovedfokus at bevare det, som havde forskningsmæssig værdi (Hansen, 2006, s. 49). Denne diskussion og debat strakte sig langt ind i 1970'erne og 1980'erne, men debatten om selve den generelle bevaring og kassation blev glemt (Hansen, 2006, s. 50). Først i starten af 1990'erne ændrede debatten sig, og denne drejning i debatten skete, i takt med at udviklingen af arkivalierne på dette tidspunkt indlejres i mange forskellige medier, og her var det især behandlingen af elektroniske arkivalier, som begyndte at komme i fokus (Sørensen, 2006). Derfor forsøger arkiverne op gennem 1990'erne og 00'erne at tilpasse deres rolle og processer efter overgangen fra konventionelle til digitale arkivalier, og det er også den rolle, som arkiverne forsøger at forlige sig med den dag i dag (Hansen, 2006, s. 50).

I dag bliver arkivalier, som udgør arkivsamlingerne, primært skabt digitalt, og arkivarens videre arbejde behandles og nedfældes også digitalt (Paasch, 2018, s. 11). Dette er på grund af det digitale samfund, som vi alle sammen i Danmark lever i, og som har slået rod i samfundet. Dermed er den digitale udvikling, eller rettere videreudvikling, en uundgåelig faktor i samfundet. I takt med arkivernes udvikling gennem tiden er arkiverne i dag inddelt i forskellige strukturer og bestanddele og dermed meget omfattende. Ifølge Hellum (2017, s.11) står arkiverne for indsamling, bevaring, kassation og tilgængeliggørelse. Inden for det danske arkivvæsen er Rigsarkivet den højeste instans, som er med til at værne om og bevare hele Danmarks fælles hukommelse (Rigsarkivet, 2019). Derudover er der også Stadsarkiver rundt omkring i Danmark, som ifølge arkivloven er offentlige arkiver, som også til dels

indgår i kommunens informationsforvaltning (Bekendtgørelse af Arkivloven, 2016; Hellum, 2017, s. 11). Desuden varetager Stadsarkiverne også i mere eller mindre grad den lokale kulturarv i deres nærområde, og dermed er de spredt over både den private og den offentlige sektor (Hellum, 2017). Inden for den private sektor er de lokalhistoriske arkiver repræsenteret, som har til hovedopgave at varetage den lokale kulturarv, og der findes andre specialarkiver, som bevarer forskellige og mere specifikke elementer inden for både den nationale og lokalhistoriske kulturarv (Hellum, 2017, s. 11).

Arkiverne i Danmark findes dermed i mange forskellige former, strukturer og med nuancerede formål, men på trods af dette har de det til fælles, at de alle sammen fungerer som kulturarvsinstitutioner, som indsamler, bevarer, tilgængeliggør og formidler den fælles danske kulturarv (Hellum, 2017, s. 12). Samtidig forsøger arkiverne på hver deres mange forskellige måder at skabe sammenhæng mellem fortiden, nutiden og fremtiden, som er for hele det danske samfund og ikke kun forbeholdt de få (Hellum, 2017, s. 12; Paasch, 2018).

2 Problemstilling

Arkiverne i Danmark har altså gennem tiden ændret og formet deres fundament og påtaget sig den rolle, som de mener er deres opgave i samfundet. Arkivernes processer og rolle er i dag især præget af, at arkivalier primært skabes digitalt, bevares digitalt og tilgængeliggøres digitalt. Dette har medvirket til, at arkiver i Danmark og på internationalt plan har måttet udvikle nye metoder og teorier inden for indsamling og bevaring af arkivalier (Paasch, 2018, s. 11). Dermed har arkivalierne fundamentalt ændret form fra at være fysiske og håndgribelige dokumenter i papirform til at være digitale og uhåndgribelige dokumenter (Paasch, 2018, s. 11).

Det danske arkivfag er dog udfordret, i og med at det på mange måder ikke er et selvstændigt felt inden for den akademiske verden, og dermed er der mangel på fælles referencerammer, såsom fælles teorier og terminologi, hvilket især påvirker udviklingen i praksis – ikke mindst det mulige potentiale, som arkivfaget kunne udfolde sig til (Paasch, 2018, s. 11-12). Digitaliseringen af information har fra begyndelsen tvunget arkiver både i Danmark og internationalt til at forny og forme metoder, teorier og praksisser til at passe til de overvældende mængder af information, som bliver skabt mellem mennesker på mange

forskellige medier. Derudover var der i starten af digitaliseringen en forventning om, at det ville frigøre ressourcer og ikke mindst gøre bevaringen billigere, men det har desværre vist sig at have den modsatte effekt (Paasch, 2018, s. 14). Samt har det digitale aspekt været med til at gøre arkivfaget meget mere komplekst og ikke mindst givet arkiverne flere roller, som skal varetages.

Dermed er en af arkivernes hovedopgaver i dag at stille deres arkivsamlinger til rådighed og give adgang til mulige interesserede til at udforske og anvende informationerne, som forefindes (Daines & Nimer, 2008, s. 217-218). Når der tales om adgang og dermed tilgængeliggørelse af forskellige typer af arkivalier, betyder det, at der er muligheder for at søge efter de oplysninger, som er nødvendige, og det sker typisk i digitale systemer, databaser og fortegnelser (Daines & Nimer, 2008, s. 218). For at anvendelsen af arkivalier kan finde sted, afhænger det af både beskrivelser om arkivaliet, registratur og repræsentationen igennem forskellige former for fremsøgninger, som arkiver stiller til rådighed. Dermed har de rammer, som arkiverne opstiller i form af søgemuligheder en betydning for, i hvilken udstrækning arkivalier kan tilgængeliggøres. Helt fundamentalt for tilgængeliggørelsen af arkivsamlinger er registraturen, også betegnet metadata. Set ud fra brugernes perspektiv er registraturen selve søgegrundlaget, som er formet af forskellige søgemuligheder i det pågældende system. Inden for det digitale rum forsøger arkiver hele tiden at udvikle og ikke mindst forbedre tilgængeligheden samt anvendeligheden. Da der ikke længere behøver at være direkte kontakt mellem brugerne og arkivaren, kan arkivaren i nogen udstrækning erstattes med den digitale tilgængelighed af arkivsamlinger. Denne form for næsten fjernelse af arkivarens rolle, som et led mellem arkivsamlingerne og brugerne, stiller dermed nye krav til brugerne i form af forskellige informationskompetencer, som skal mestres for at få det fulde udbytte af online-tilgængeliggørelsen (Stock & Stock, 2013, s. 78; Welsh & Wright, 2010). Dermed ikke sagt, at arkivarens rolle skal afskaffes, men den har ændret karakter, i og med at det tidligere var arkivaren, som var mellemløbet mellem arkivsamlingerne og brugerne. Desuden stiller det krav til arkiverne om at have en grundlæggende forståelse for brugerne, deres informationsbehov, og ikke mindst hvorledes deres søgeadfærd er i det digitale rum, som arkivet stiller til rådighed. Dog er arkiverne klar over, at deres brugere hovedsageligt ikke består af forskere eller historikere, men i langt de fleste tilfælde er nysgerrige og uerfarne brugere, som kun anvender den pågældende

online-tilgængeliggørelse ud fra deres personlige interesser og behov (Pugh, 1992). Når arkiverne tilgængeliggør i en online-kontekst, som stilles til rådighed for brugerne, står det dermed i stærk sammenhæng med en forståelse for brugerne, deres informationsbehov, deres søgeadfærd samt de online-søgemuligheder og den digitale registratur, altså det digitale søgegrundlag.

I sammenhængen med de digitale platforme, som størstedelen af arkiverne i Danmark stiller til rådighed online, er det således også relevant, at arkivarerne, som varetager disse digitale platforme, har kompetencer eller i det mindste er bekendt med interaktionsdesign, eller ved, hvilken indvirkning designet af interaktive produkter har med hensyn til at understøtte brugernes interaktion på de digitale platforme (Preece, Rogers & Sharp, 2015, s. 8). Hvorledes brugerne understøttes på en digital platform, kan undersøges ved at finde frem til, hvad brugerne mener om interaktionen med hjemmesiden eller en online-database, om den er effektiv at anvende, om brugerne kan lide at anvende den, og om den er nem at lære for brugerne, hvilket kan være udtryk for god usability (Preece et. al., 2015, s. 19).

Aarhus Stadsarkiv er et forholdsvis nyt Stadsarkiv, som blev oprettet i 2011 (Aarhus Stadsarkiv, 2018). Således forsøger Aarhus Stadsarkiv at tilpasse sig den digitale tidsalder på en forholdsvis anden måde end de arkiver, som har været til stede i mange år før digitaliseringen. Aarhus Stadsarkiv vil gerne fremstå og bygge på moderne værdier tilpasset det moderne samfund. De forsøger i vid udstrækning at øge deres nye udbredelse til brugerne samt deres digitale udvikling. Derfor oprettede de i starten af 2018 den online-arkivportal, AarhusArkivet, som skulle styrke tilgængeliggørelsen af materiale fra den kommunale forvaltning og den lokale sektor (AarhusArkivet, 2018). De er ved at lægge op til at lave AarhusArkivet 2.0 for at foretage forbedringer og udvikle deres nuværende arkivportal. På baggrund af ovenstående er formålet med dette speciale med udgangspunkt i AarhusArkivet som online-plattform at undersøge, hvorledes brugerne understøttes i deres søgning og deres opfattelse af søgefunktionens usability. Derudover diskuteres betydningen af metadata og tilgængeliggørelsens for en online-søgeadgang som sådan, og hvilken rolle arkivet kan have i det digitale rum. Dette leder således videre til problemformuleringen for dette speciale.

2.1 Problemformulering

Jeg vil undersøge brugernes opfattelse af søgefunktionens usability på Aarhus Stadsarkivs arkivportal AarhusArkivet, især hvad angår de eksisterende søgemuligheder, samt hvorledes brugerne understøttes i deres søgninger. På det grundlag vil jeg diskutere, hvilken betydning metadata og tilgængeliggørelse har på online-søgeadgang, samt reflektere over, hvilken betydning dette har for Aarhus Stadsarkivs rolle som arkiv i det digitale rum.

2.2 Afgrænsning

Dette afsnit er en afgrænsning af specialet i sin samlet helhed, da der i de følgende teori- og metodeafsnit vil blive redegjort for de valg, som er blevet foretaget. Dermed ansues disse afsnit ligeledes som en del af specialets afgrænsning med hensyn til specialets sammenhæng.

Dette speciale afgrænses ved at tage udgangspunkt i en online-arkivportal, nemlig AarhusArkivet, da det er en arkivportal, som tidligere under kandidatuddannelsen er blevet fremhævet i undervisningen som værende overskuelig og brugervenlig. På baggrund af dette blev AarhusArkivet udvalgt som omdrejningspunktet for dette special.

De to valgte metoder er et spørgeskema og et interview, som tidligere i andre projekter er blevet anvendt. Dermed besiddes en god forståelse for metodernes svagheder og styrker, og det har været med til at opbygge fagligt relevante erfaringer med de valgte metoder.

Inden for de teoretiske elementer i specialet arbejdes inden for tre felter: arkivfaget, informationsvidenskaben og human-computer interaction, som i dette speciale smeltes sammen tværfagligt for at besvare specialets problemformulering. Inden for arkivfaget behandles og redegøres for den traditionelle arkivrolle sammenlignet med det digitale arkivs rolle og med henblik på forskelle og fokus. Inden for informationsvidenskaben behandles afdækning af brugergrupper og begreberne informationsbehov, informationssøgning og informationsadfærd. Endvidere redegøres der for begrebet usability, samt for hvorledes måleparametre inden for usability kan anvendes til at måle en gennemsnitlig usability-score.

Specialets fokus er at undersøge, formålet med AarhusArkivet og hvorledes brugerne understøttes i deres søgninger og opfatter AarhusArkivets søgefunktions usability. Endvidere undersøges, hvilke brugergrupper der anvender AarhusArkivet samt deres informationsbehov, søgning og adfærd og deres forventninger til online-tilgængeliggørelse. Derefter diskuteres, hvilken betydning metadata og tilgængeliggørelse har for brugernes online-søgeadgang. Derpå følger en diskussion om, hvorvidt AarhusArkivet er online-tilgængeliggørelse eller en formidlingsplatform, som arkiverne kan anvende til at nå ud til deres brugere, samt hvilke ændringer AarhusArkivet kan foretage for at forbedre deres online-arkivportal. Derudover reflekteres der over de tværfaglige elementer i forbindelse med arkivfaget, og der reflekteres over arkivets rolle i det digitale rum.

DEL 2

3 Teori, forskningsdiskussion og begrebsafklaringer

I de efterfølgende afsnit afdækkes og diskuteres udviklingen i arkivets rolle og fokusområder fra traditionel arkivteori til den digitale arkivteori, som skal være omdrejningspunktet for specialets diskussion og refleksion. Endvidere behandles begreberne informationsbehov, informationssøgning, søgeadfærd og brugergrupper, som er del af de elementer, som undersøges i dette speciale. Til sidst afdækkes og diskuteres begrebet usability og dertilhørende måleparametre, som anvendes til at undersøge brugernes opfattelse af AarhusArkivets søgefunktion. Endvidere beskrives, hvorledes disse teorier og begrebsafklaringer anvendes i dette speciale i forbindelse med undersøgelsen, diskussionen og refleksionen.

3.1 Udviklingen af arkivets rolle

I disse afsnit afdækkes og diskuteres udviklingen af arkivets rolle med hovedfokus på den internationale kontekst, da det er en udfordring inden for den danske kontekst, da der generelt ikke er forsket meget i arkivfaglige problemstillinger eller udvikling i Danmark (Paasch, 2018, s. 140). Dog er debatten ikke helt fraværende vedrørende arkivets rolle, som der er blevet introduceret til i specialets indledning. Der tages udgangspunkt i de mest fremtrædende internationale synspunkter og teorier, som kan skabe et forståelsesgrundlag for udvikling af arkivets rolle og fokusområder. Disse afsnit er inspireret af Paasch (2018) fremhævnninger af fremtrædende internationale synspunkter og teorier fra traditionel arkivteori til digital arkivteori, dog i dette speciale fokuseres særligt på udviklingen af arkivets rolle og synet på brugerne.

3.1.1 Traditionel arkivteori

Tilbage i 1898 udgav Muller, Feith & Fruin (2003) det første værk inden for arkivfaget, og det blev anset som et stort teoretisk værk, samt et af de mest betydningsfulde værker i den periode (Paasch, 2018, s. 29). Værket var en manual, som indeholdte 100 principper eller regler vedrørende håndtering af arkivsamlinger (Muller, Feith & Fruin, 2003). Disse

principper eller regler for håndteringen af arkivsamlinger har grundfæstet sig i den vestlige arkivteori og dermed i de grundlæggende regler og principper, som er blevet anvendt helt op til i dag (Cook, 1997, s. 21; Paasch, 2018, s. 29). Manualen er blandt andet grundlaget for den metode, som i dag anvendes for at beholde, så vidt det er muligt, den originale orden, som arkivalierne er blevet skabt i, eksempelvis i forbindelse med de offentlige myndigheders processer og aktiviteter, der anskues som et samlet hele (Muller, Feith & Fruin, 2003, s. 19; Paasch, 2018, s. 30). Endvidere var et af manualens hovedfokusområder, at arkiverne som institution samt de enkelte arkivarer skulle have en grundlæggende viden om, hvorledes administrationen var opbygget, og forstå de administrative opgaver og sagsgange (Muller, Feith & Fruin, 2003, s. 19). Dette var for at skabe et grundlag for arkivernes ordning af materiale og dertilhørende beskrivelser, som også spiller en relevant rolle i dag (Hofman, 1998, s. 116-117; Muller, Feith & Fruin, 2003). Endvidere var arkivernes rolle i samfundet at være til for offentlige myndigheder og administrationer, hvorimod det materiale, som blev skabt af private, ikke havde en plads hos arkivinstitutionerne (Cook, 1997, s. 22; Muller, Feith & Fruin, 2003, s. 20). Muller, Feith & Fruin (2003) behandlede dermed i form af deres 100 principper eller regler, håndteringen af arkivsamlinger, som bygger på et markant materialecentret fokus og samtidig skulle arkiverne påtage sig en meget passiv rolle.

Et andet stort arkivteoretisk værk af Jenkinson (1922) var også baseret på en videreudvikling af ældre regler og nogle af de hollandske principper, som Müller, Feith & Fruin (2003) fremstillede i deres manual. Ifølge Jenkinson (1922) blev en arkivar betegnet som en vogter af dokumentation eller materialet, og arkivalierne skulle opfattes som et produkt, der var skabt af regeringen eller af administrativ art, som var uforstyrret dokumentation vedrørende processer og handlinger, som var foretaget og dokumenteret (Cook, 1997; Jenkinson, 1922). Derudover var Jenkinson (1922) imod enhver form for indgriben i arkivaliet, efter det var blevet skabt, da det ville underminere arkivaliernes værdi som dokumentation (Cook, 1997, s. 23). Derfor definerede Jenkinson således (1922, s. 8), at der stadig var tale om administrative dokumenter, når de blev anvendt i offentlige eller administrative sammenhænge, og at dokumenterne først blev arkivalier, når dokumenterne ikke længere var aktive. Dermed blev dokumenter til arkivalier når de indgik i arkivsamlinger og blev gemt og dermed vurderet som værdige til at blive bevaret (Jenkinson, 1922, s. 8-9). Dog mente Jenkinson (1922), at det var op til arkivskaberen at beslutte, hvilket materiale der skulle bevares eller kasseres, og

derived var arkivarens rolle at bevare og ikke være med til udvælgelsen (Cook, 1997, s. 23; Paasch, 2018, s. 32). Desuden mente Jenkinson (1922, s. 12-15), at det var relevant for behandlingen af dokumenterne, at de forblev opbevarede hos arkivskaberen, indtil de ikke var i aktiv brug, da det sikrede arkivaliernes autenticitet i den komplette arkivsamling. Dette var ifølge Jenkinson (1922, s. 11) en måde at sikre arkivsamlingernes kvalitet og autenticitet. Dog gav Jenkinson (1922) udtryk for, at det var vigtigt, at arkivarerne skulle være i stand til at udarbejde forskellige standarder til de mange forskellige former for administrationer, som de så kunne benytte med henblik på vedligeholdelse af dokumenterne, for at øge kvaliteten og autenticiteten. Gennem tiden og helt op til i dag har Jenkinsons (1922) opfattelse af den meget passive arkivrolle vakt stor skepsis over for, at arkivskaberen gives så meget magt over, hvad der skal bevares og kasseres i forbindelse med fremtidens viden om datidens samfund (Cook, 1997, s. 23-24). Da arkiverne ifølge Muller, Feith & Fruin (2003) og Jenkinsons (1922) skulle forholde sig yderst passivt, som samtidig gjorde deres arbejde meget mindre komplekst, da arkiverne ikke skulle forholde sig til dynamiske administrationer, som ændrede sig over tid, da det største ansvar var pålagt arkivskabere (Cook, 1997, s. 24-25).

Muller, Feith & Fruins (2003) og Jenkinsons (1922) principper og syn på arkivets rolle blev senere udfordret af den amerikanske arkivteoretiker Schellenberg (1956; 1965). Schellenberg gjorde op med Muller, Feith & Fruins (2003) og Jenkinsons (1922) mening om, at alle dokumenter, som de offentlige myndigheder overdrog til arkiverne, skulle bevares, da myndighederne allerede havde foretaget udvælgelsen af bevaringsværdige dokumenter (Paasch, 2018, s. 34). Efter anden verdenskrig blev informationsmængden overvældende, og dermed blev det umuligt for arkiverne at bevare alle de dokumenter, som myndighederne overførte til arkiverne. Derfor skulle arkivaren have en mere aktiv rolle og dermed være med i udvælgelsen af dokumenter med henblik på at afgøre, om de var bevaringsværdige eller skulle kasseres (Schellenberg, 1956). I samme periode, på baggrund af de store mængder af information, som skulle håndteres, og en opstået bekymring for myndighedernes håndtering og opbevaring af dokumenterne, inden de blev overdraget til arkiverne, blev teorien *Life Cycle* udviklet (Cook, 1997, s. 26; Paasch, 2018, s. 35). Teorien omhandler ifølge Cook (1997) dokumenternes cyklus og arkivets dertilhørende rolle i dokumenternes cyklus. Dokumenterne blev først skabt og anvendt aktivt af myndigheder og administrationer,

hvorefter de blev organiseret og herefter blev dokumenterne opbevaret i en kortere eller længere periode (Cook, 1997, s. 26-27). Derefter, når dokumenterne ikke længere blev anvendt aktivt af myndigheden eller administrationen, blev dokumenterne gennemgået af arkivarer i forbindelse med udvælgelse efter en vurdering af, om dokumenterne havde historisk værdi, eller om de skulle kasseres (Cook, 1997, s. 26-27). Hvorefter de bevaringsværdige dokumenter blev overført til arkiverne og bevaret for eftertiden (Cook, 1997, s. 26-27). Dermed repræsenterer *Life Cycle* teorien en meget lineær cyklus for dokumenterne, hvor det sidste led er bevaring af arkiverne og dermed arkivaliernes "død". Arkivets rolle startede dermed først, når dokumenterne havde været henlagt i en periode og ikke længere var i aktiv anvendelse (Cook, 1997, s. 26-27). Dog understreger teorien, at det var vigtigt, at arkivarerne havde et tæt samarbejde med dem, som organiserede og bevarede dokumenterne i perioden hos enten myndigheden eller administrationen (Cook, 1997, s. 26-27), da arkivarerne dermed ville få et indblik i dokumenternes kontekst samt en forståelse for dokumenterne med henblik på udvælgelsen (Cook, 1997, s. 26-27). Teorien går dermed imod Jenkinsons (1922) instruks om et forholdsvist passivt arkiv, samt ikke mindst en meget neutral holdning til dokumenternes kontekst og modtagelsen af dokumenter fra myndigheder og administrationer. Endvidere mente Schellenberg (1956, s. 13-14), at bevaringen ikke kun skulle foretages, så den havde værdi for arkivskaberen, men også så den havde en værdi i kraft af senere genanvendelse i fremtiden af hovedsageligt forskere. Dermed giver Schellenberg (1956, s. 16) udtryk, for at arkivet skulle håndhæve to værdier i forhold til bevaringen, således at det dels har en primær værdi for arkivskaberen, som har skabt det med et konkret formål, dels en dertilhørende sekundær værdi for andre offentlige og ikke-offentlige brugere, som bruger arkivalierne til andre formål. Endvidere mente Schellenberg (1965, s. 65-66) i modsætning til Muller, Feith & Fruin (2003), at offentlige såvel som private arkivalier skulle indsamles og bevares i arkiverne. Muller, Feith & Fruin (2003) og Jenkinson (1922) gik ind for princippet om den originale orden, og det var et princip, som ikke skulle brydes og var en nødvendighed. Dog mente Schellenberg (1956), at det kunne være nødvendigt for arkivaren i forbindelse med bevaringen og med henblik på ordning og beskrivelser at ændre på den originale orden for at gøre den senere genanvendelse nemmere for arkivets brugere (Stapleton, 1983, s. 78-80; Paasch, 2018, s. 40).

Arkivfaget var dermed indtil omkring slutningen af 1800-tallet og i begyndelsen af 1900-tallet et pragmatisk og praktisk fag, som var forankret i arkivarens arbejde, der primært foregik på arkivet (Paasch, 2018, s. 29). Arkivinstitutionerne var på denne tid primært arkiver, som varetog regeringens og offentlige myndigheders administrative dokumenter, hvor arkiverne havde til opgave at modtage, ordne og beskrive materialet, som var blevet overdraget fra myndighederne (Paasch, 2018, s. 29). Endvidere bygger de traditionelle arkivteorier således oven på hinanden og er formet ud fra, hvorledes verden har udviklet sig. Muller, Feith & Fruin (2003) grundlagde således fundamentet til Jenkinsons (1922) og Schellenbergs (1956;1965) værker, som har en del elementer til fælles og dog stadig er så forskellige. Mange af Jenkinsons (1922) faste principper har været med til at skabe fundamentet for den arkivteori og -metode, som anvendes i dag. Dog har især Schellenberg (1956;1965) påvirket arkivtanken, hvad angår arkivaliernes anvendelighed og genanvendelse for brugerne, dog hovedsageligt forskere, samt arkivets fokus på udvælgelse og ikke mindst arkivets mere aktive og mindre snævre rolle. Disse traditionelle arkivteorier bliver i nyere tid gerne opdaget på ny og undersøgt i forsøget på at finde måder til at håndtere vilkårene, som det digitale og dynamiske samfund opstiller, og som arkivet står over for (Paasch, 2018, s. 43).

3.1.2 Udvidelsen af traditionel arkivteori

Senere blev især spørgsmålet vedrørende bevaring og kassation diskuteret, og mange tager også udgangspunkt i det for at definere arkivets rolle i samfundet. Op gennem 1970'erne og 1980'erne begyndte debatten om den teknologiske udvikling, og om hvorledes den stigende mængde af information, som blev produceret, skulle håndteres (Paasch, 2018, s. 44). Ifølge Cook (1997, s. 30) skete der efter Schellenbergs fremlægning af arkivets rolle en langsom ændring, i hvorledes man definerede arkivets udvidede rolle i samfundet. De to mest fremtrædende arkivteoretikere er ifølge Cook (1997, s. 30) Hans Boom og Helen Samuels, som påvirkede arkivets rolle samt gav anledning til andre måder til at anskue arkivets rolle i samfundet. Tilbage i 1972 forsøger Boom (1987) at gøre op med de tidligere traditionelle arkivteorier. Boom (1987, s. 102-103) forsøgte at fremhæve, at der skulle tages afstand fra de tidligere udvælgelsesmetoder, som arkivarer anvendte, da det ifølge Boom (1987) ikke skulle være subjektive metoder, som anvendes, men at værdien af dokumenterne skulle vurderes ud fra deres relation til samfundsmæssige processer i afgørelsen af, om de var bevaringsværdige

eller skulle kasseres. Endvidere skulle arkivets rolle ikke være gemt væk, eller arkivarens ansvar være skjult i myndigheder eller bag administrative opbygninger – de skulle begge være mere gennemskuelige (Boom, 1987, s. 81-82). Metoden, som Boom (1987) foreslog, var at dokumenterne skulle udvælges og dermed bevares for eftertiden, hvis de var vurderet relevante for samfundet i den periode, hvor de var blevet skabt. Dermed var det arkivarens opgave at undersøge, hvilke samfundsmæssige værdier der i de forskellige perioder som var relevante for, hvilke dokumenter der skulle gemmes for eftertiden (Paasch, 2018, s. 50). Dette var en måde, hvorpå Boom (1987, s. 104) forsøgte at opstille en standard for udvælgelsen af bevaringsværdige dokumenter, som ikke blev påvirket af den enkelte arkivars subjektive holdninger til, hvilke arkivsamlinger arkivet skulle rumme, eller deres egen holdning til historisk bevaringsværdigt materiale. Dog understregede Boom (1987), at arkiverne ikke kunne blive helt objektive, men man kan forsøge at mindske subjektiviteten ved at oprette en målestok for udvælgelse, hvorpå arkivsamlingerne blev så objektive og virkelighedsnære så muligt. Det var her, Boom mente, at samfundet skulle være den målestok, som var med til at fastsætte værdien og dermed definere, hvad der var bevaringsværdigt, og hvad der skulle kasseres (Cook, 1997). Booms opfattelse af, at arkivet skulle afspejle hele samfundet, både det offentlige og private, hvad angår de forskellige værdisæt, som var til stede i de forskellige perioder i historien, har inspireret andre arkivarer op gennem tiden (Cook, 1997; Paasch, 2018, s. 53). Samuels forsøgte også at gøre op med de meget subjektive indsamlingsmetoder, som arkiverne individuelt udviklede, og som især i 1980'erne var almindeligt (Johnson, 2008, s. 194). Dette betød, at arkiverne ikke kunne fremstille en fyldestgørende arkivsamling, som afspejlede samfundets historie. Samuels (1986, s. 110) mente, at i takt med den teknologiske udvikling, institutionernes fortsatte ændring og de store mængder af information, som blev produceret, var det nødvendigt at forstå, at kun en mindre del kunne bevares i arkiverne. De manglende ressourcer taget i betragtning var det nødvendigt for arkivets overlevelse at udvikle nye rammer for arkivfagets praksis (Samuels, 1986, s. 114). Samuels (1986, s. 111) gør op med den traditionelle arkivteori ved at påpege, at arkiverne skal indsamle fra både det offentlige og det private for at skabe et samlet hele, da offentlige såvel som private institutioner er integreret ind i hinanden i det, som Samuels (1986, s. 111) betegner som moderne institutioner, og dermed ikke kan adskilles (Paasch, 2018, s. 54-55). Hvad angår strategier for, hvad arkiverne skal bevare, understreger Samuels (1992, s. 14), at det ikke kun skal handle om de fremtidige brugeres behov, men også om forståelsen for institutionerne og

deres funktioner i samfundet i bred forstand. Derfor skal arkivet se sig selv som en institution, der strækker sig bredt, i kraft af at der ikke kun indsamles eksisterende dokumentation fra institutionerne, men det overvejes også, hvilke former for dokumentation der er relevante og nødvendige for at dokumentere institutionerne til senere genanvendelse (Samuels, 1991, s. 137; Paasch, 2018, s. 60).

Samuels var især populær indenfor arkivteori, på grund af at hun forsøger at fokusere på det samlede hele i stedet for kun at fokusere på enkelte arkivsamlinger eller enkelte institutioner, samt nævnte brugerne i relation til arkivsamlingerne. Desuden forsøgte Samuels at skabe en ny måde at forstå arkivets rolle i samfundet og betydningen af udvælgelsen og især til at samarbejde med andre arkiver på tværs for at skabe et samlet fundament for at bevare det mest relevante materiale for eftertiden (Paasch, 2018).

Dermed er der sket en markant ændring fra den traditionelle arkivteori, ifølge hvilken omdrejningspunktet for arkiverne var den offentlige forvaltning og bevaring, hvori arkivet skulle have en forholdsvis passiv rolle (Müller, Feith & Fruin 2003; Jenkinsons, 1922), hvorimod ifølge den udvidede arkivteori er det hele samfundets historie, som arkiverne skal bevare for eftertiden (Boom 1987; Samuels, 1991; Cook, 1997). Samt begynder arkiverne at bevæge sig fra et udelukkende materialecentret fokus til et mere brugerorienteret fokus.

3.1.3 Digital arkivteori

Op gennem 1970'erne og 1980'erne begyndte arkivteoretikere at belyse, hvilke betydninger og konsekvenser den teknologiske udvikling ville få for arkivfaget (Paasch, 2018, s. 95). Der var endda nogle, som gav udtryk for, at arkivet var dødsdømt og skulle overlades til andre konkurrerende fagfelter for at varetage den kommende udvikling (Cook, 1997, s. 40; Bearman, 1989). Gennem dette skift fra papirform til digital information var arkivernes fokus ligeledes skiftet fra arkivaliernes indhold til at sikre arkivaliers kontekst (Cook, 1997, s. 41). Dermed er det ikke kun arkivalier i papirform, som arkivet skulle forholde sig til, det var også de nye digitale medier, som dokumenterne var forankret og skabt i. Det var ifølge Cook (1997) vigtigt at kontrollere og standardisere, da de nye formater eventuelt kunne være en trussel for arkivernes bevaring af bevaringsværdig dokumentation for eftertiden. Derfor understregede Cook (1997, s. 41), at arkivernes nye fokus og hovedopgave skulle ligge på arkivaliernes kontekst, hvor de blev skabt og beskrivelser af arkivskabere. I forbindelse med

digitaliseringen af information blev håndteringen af digital dokumentation og arkivalier diskuteret (Paasch, 2018). I denne forbindelse foreslog Duranti (1989) i slutningen af 1980'erne en metode, som skulle benyttes til kritisk at vurdere de digitale dokumenters autenticitet og undgå forfalskninger (Cook, 1997, s. 36; Paasch, 2018, s. 100). Der skulle fokuseres på analyse af de enkelte digitale dokumenter med hensyn til dokumentets aktivitet og løbende ændringer hos arkivskabere, hvilket var inspireret af Jenkins (1922) syn på det enkelte dokument. Dette var for at sikre, at skabelsen var pålidelig, og at de digitale dokumenter blev vedligeholdt autentisk (Duranti, Eastwood & McNeil, 2002, s. 5). Desuden opponerer Duranti (1994, s. 338-339) imod Schellenbergs (1956) syn på anvendelse og genanvendelse for fremtidige brugere, da Duranti ikke mente, at arkivalier eller digitale arkivalier skulle bevares til andre formål end dem, de var skabt til (Paasch, 2018, s. 109). Dermed skulle arkivet ifølge Duranti (1994) kun have en assisterende rolle, men på ingen måde forholde sig til udvælgelsen, da det udelukkende var arkivskaberen, som skulle stå for udvælgelsen, som var baseret på konteksten ved de forskellige dokumenter.

Den måde, hvorpå Duranti forsøgte at fremhæve traditionelle arkivteorier som værende løsningen på overgangen mellem analoge og digitale arkivalier, mødte en del kritik, især af arkivets rolle (Paasch, 2018, s. 110). Boles & Greene (1996, s. 310) mente, at arkiverne og arkivteori skulle udvikles i takt med samfundets udvikling, og det var dermed samfundet, som skulle definere arkiverne og arkivarens rolle. Desuden skulle arkiverne i takt med den digitale udvikling ikke have en mere passiv rolle, men skulle stadig være en del af de forskellige processer, som dokumenterne gennemgik (Boles & Greene, 1996). I 2017 mødte Durantis arkivteori også kritik, da den ifølge Oliver (2017, s. 94) ikke kan anvendes til at imødegå de udfordringer, som gør sig gældende i nutidens informationshåndteringssystemer, da de digitale systemer er i konstant udvikling og tager nye og uventede drejninger. Duranti og andre digitalarkivarer har gennem tiden ønsket en forøgelse af procedurer og standarder som er en måde, hvorpå digitale dokumenter kan håndteres og udvælges. Cook (1997, s. 42-43) mener dog, at denne tilgang kun er til fordel for myndigheder og de store administrationer, da disse kontrollerede metoder for håndteringen og bevaringen af digitale arkivalier ikke er særlig relevante i den private sektor, og dermed bliver de mindre arkivskabere og deres digitale arkivalier glemt i mængden af information (Paasch, 2018, s. 113). Dermed bliver den digitalarkivar rolle indskrænket i forholdet til de øverste myndigheder og administrationer, som har muligheden for opretholder standarder og

procedurer. Af samme grund bliver den mindre og private sektor ekskluderet fra, hvad der ifølge digitalarkivarer som blandt andre Duranti ikke er deres ansvarsområde (Paasch, 2018, s. 113-114).

Forsøget på at forstå det konstant foranderlige og dynamiske digitale informationssamfund er blevet imødekommet af blandt andet *Records Continuum-modellen*, der ikke fokuserer på dokumenterne og arkivalierne som enkelte dele, som Duranti, men derimod på de processer, som hele tiden påvirker og omformer dem, hvilket arkivet skal forstå for at varetage den mængde af information, som skabes i dag (Oliver, 2017, s. 92; Paasch, 2018, s. 114). *Records Continuum-modellen* er en anden form for tilgang til arkivets syns på arkivalier og deres livscyklus, som tidligere er set med *Life Cycle* teorien, da *Records Continuum-modellen* forsøger at indfange alle de forskellige aspekter af informationsforvaltning, som er med til at indfange det digitale informationssamfunds grad af kompleksitet, hvilket også afspejles i modellen (Paasch, 2018, s. 114). De enkelte dele af *Records Continuum-modellen* vil ikke blive behandlet i dette speciale, men opfattes som en måde, hvorpå arkivets og arkivarens rolle kan anskues. *Life Cycle* teorien og *Records Continuum-modellen* har det til fælles, at de begge fokuserer på indsamling og bevaringen af arkivsamlinger (Flynn, 2001, s. 80). Dog behandler *Records Continuum-modellen* også dokumenterne, inden de bliver skabt, dvs. de forvaltningssystemer, som dokumenterne bliver skabt i. Derudover behandles den aktive brug hos arkivskabere, mens de bevares hos skaberne, udvælgelse i form af kassation eller permanent bevaring, hvorefter arkivalierne lagres hos en arkivinstitution og til sidst arkivaliernes tilgængelighed og anvendelse (Flynn, 2001, s. 80; Paasch, 2018, s. 115). Ifølge Upward (1996) er arkivarens rolle ifølge *Records Continuum-modellen* ikke begrænset, eller rettere: Ansvar for forvaltningen af information er ophævet. Endvidere skal arkiverne skabe forståelse for dokumenterne og arkivaliernes objektivitet, tilgængelighed og brugbarhed, som er lagret i den måde, hvorpå dokumenterne indfanges, hvilket skal forstås som den kontekst, hvori dokumenterne involveres i form af handlinger (Upward, 1996, s. 5; Paasch, 2018, s. 115). *Records Continuum-modellen* er meget kompleks og er ifølge Paasch (2018, s. 116-117) svær at oversætte til praksis, men den giver et billede af, at dokumenterne, som bliver til arkivalier, har en levetid, der aldrig ender, da de gentagne gange bliver anvendt hos arkivskaberen og hos arkiverne, når de er blevet gjort tilgængelige for brugerne, og muligvis skal arkivskaberen bruge dem igen på et senere tidspunkt i andre sammenhænge. Dermed er

dokumentets livscyklus ikke længere en lineær proces, som har endestation i arkivet, hvor dokumentet betegnes som dødt, da det tværtimod bliver genanvendt af mange forskellige brugere. Det samme gælder for arkivets rolle, der har ændret sig fra arkivets forholdsvis simple rolle i *Life Cycle* og til *Records Continuum-modellens* meget komplekse processer og dermed til en større og mere aktiv rolle for arkiverne, som strækker sig fra før dokumentation ude i de offentlige myndigheder og administration til genanvendelse på arkivet. Dermed har arkivets rolle og arkivernes ansvarsområder ændret sig i takt med digitaliseringen, som har gjort, at arkivet er overgået fra en passiv, traditionel rolle, der bestod i at varetage og bevare arkivets samlinger, til en aktiv rolle i håndteringen af informationen, som skabes, samt tilgængeliggørelse og genanvendelse. Dermed er det ikke sagt, at der ikke længere er behov for den traditionelle arkivrolle, men den vil stadig eksistere i takt med den digitale udvikling (Flynn, 2001, s. 86). Selvom arkiverne skal indgå i den offentlige forvaltning, så er fokuset i disse år meget på tilgængelighed af arkivalier, så brugerne af arkiverne kan tilgå dem (Tough & Moss, 2006, s. 20). I denne sammenhæng er der en del debat angående genanvendelse og tilgængelighed, da det forudsætter metadata, som er data om data (Digitalbevaring, 2014). Dette er elementer, som arkiverne skal forholde sig til, for at arkiverne kan blive anvendt af brugere, som har en interesse, hvilket i vid udstrækning forudsætter, at arkivalierne er tilgængelig digitalt. Metadata og tilgængeliggørelse vil i diskussionen blive yderligere behandlet, da der inden for den digitale arkivteori er mangel på forskningslitteratur om dette. Dermed har arkiverne inden for den digitale arkivteori et stort fokus på tilgængeliggørelse og brugernes anvendelse af arkivalier, sideløbende med arkivets brede rolle i den offentlige forvaltning i det digitale informationssamfund. Dermed kan arkiverne i dag tage mange forskellige former alt efter deres formål inden for både den offentlige og private sektor.

Overgangen fra traditionelle papirarkivalier til digitale arkivalier har haft en stor betydning for arkivteori, metode og ikke mindst i praksis. Den digitale overgang har på en vis måde splittet arkivfaget i forskellige retninger og ikke mindst udfordret formålet med arkivet og arkivets rolle i samfundet. Samtidig med den digitale overgang er arkivfaget blevet udfordret af andre fagfelter og ikke mindst af interne stridigheder. Arkiver forsøger at gøre op med den snævre og passive rolle og forsøger at tage en mere aktiv og bred rolle. Derudover har arkivteorien bevæget sig fra et materialecentreret fokus til et mere brugercentreret fokus, med

fokus på tilgængeliggørelse og anvendelse. Dog er der langt mere faglitteratur, som beskriver den traditionelle og udvidede arkivteori end den digitale arkivteori, da den traditionelle og udvidet arkivteori spænder over en længere årrække. Det skyldes endvidere, at den traditionelle arkivteori var meget omfattende, da den udgjorde starten på de arkivteoretiske tankegange, fordi arkivfaget tidligere var et pragmatisk og praktisk funderet fag, og derfor var der meget, som skulle grundlægges og forklares. Modsat blev faget igennem den digitale arkivteori splittet og påvirket og i nogen grad overtaget af mange andre fagfelter. Ovenstående anvendes i dette speciale for at skabe en ramme for den videre diskussion og refleksion.

3.2 Det informationsvidenskabelige grundlag

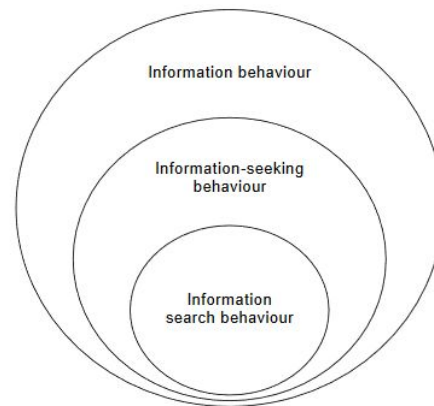
I det følgende afsnit afdækkes og beskrives fagligt relevante begreber som informationsbehov, informationssøgning, adfærd, og hvorledes de forskellige brugergrupper defineres i dette speciale.

3.2.1 Informationsbehov, informationssøgning og adfærd

Et informationsbehov defineres som en tilstand, hvor handling er påkrævet for at afhjælpe den vidensmangel, som er opstået – definitionen beskrives således: *“Information need: A hypothesized state brought about when an individual realizes that they are not comfortable with their current state of knowledge”* (Case, 2012, s. 385). Informationsbehovet anskues som en udvikling af forskellige stadier, som gennemgås, før det endelige behov er til stede, og der kan reageres på det pågældende informationsbehov. Dermed er informationsbehovet en erkendelse af, at den viden, som individer eller grupper besidder, ikke er tilstrækkelig, og den viden, som besiddes, ikke tilfredsstiller de mål eller behov, som have (Case, 2012). Der findes forskellige typer af informationsbehov, da ikke alle menneskers informationsbehov altid kan være ens. For at forstå individer eller gruppers informationsbehov kan informationsbehovet ikke stå alene, men skal anskues sammen med informationssøgning og adfærd. Informationssøgning skal forstås på den måde, at individer eller grupper bevidst og aktivt forsøger at erhverve information, som er nødvendig for at dække et behov (Case, 2012). Informationsadfærd er den måde, hvorpå individer med enten aktiv eller passiv adfærd lokaliserer og søger efter information, som dækker informationsbehovet (Case, 2012). Da der

findes forskellige former for informationsbehov, så resulterer det endvidere i, at der også findes forskellige former for søgeadfærd. Der er gennem tiden mange forskellige forskere, som har opdelt disse informationsbehov, og blandt andre Ingwersen & Jäverlin (2005) opdeler informationsbehov i otte forskellige typer. Dog tages der i dette speciale udgangspunkt i fire grundlæggende grupper: *Known-items seeking*, *Re-finding*, *Exploratory seeking* og *Exhaustive research*, som kan være med til at afdække de forskellige former for søgeadfærd, der kan opstå ved et givent informationsbehov (Morville & Rosenfeldt, 2007, s. 35). *Known-items seeking* betyder, at brugerne søger efter bestemte former for materiale eller søger efter et helt specifikt svar, hvilket beskrives som verifikative behov (Morville & Rosenfeldt, 2007, s. 35). *Re-finding* er genfinding af materiale, som tidligere er blevet søgt efter, og *Exploratory seeking* er, når brugerne har et ønske om at vide mere om et bestemt område, f.eks. pga. en interesse – her er der tale om såkaldte eksplorative behov (Morville & Rosenfeldt, 2007, s. 35). *Exhaustive research* er, når brugerne ønsker at vide alt inden for et bestemt emneområde, hvilket er et emneafgrænset behov (Morville & Rosenfeldt, 2007, s. 35). I dette speciale arbejdes der med de tre første typer af behov: *Known-items seeking*, *Re-finding* og *Exploratory seeking*, da den sidste behandler, hvilke former for emner brugerne har et behov for, og der er undladt at spørge om dette i spørgeskemaundersøgelsen, da det er vurderet, at det vil afskrække for mange til ikke at færdiggøre deres besvarelse, på grund af at spørgeskemaundersøgelsen i forvejen er omfattende og indeholder mange spørgsmål. Det er heller ikke blevet vurderet relevant for den samlede undersøgelse, da fokus er på, hvilke former for materiale brugerne har et behov for, og ikke emnebaseret. Førhen var de undersøgelser, som blev foretaget om informationssøgning, hovedsageligt set ud fra et systemorienteret synspunkt, hvor systemets behov var i fokus (Ingwersen & Jäverlin, 2005, s. 56). Efterfølgende blev det dog konkluderet, at det var nødvendigt med et brugerorienteret synspunkt, som havde fokus på brugernes informationsbehov, informationssøgning og adfærd (Dervin & Nilan, 1986). Indenfor informationsvidenskaben er informationssøgning et stor forskningsområde og er blevet undersøgt i forhold til mange forskellige brugergrupper og undersøgt ud fra forskellige perspektiver, som har resulteret i mange forskellige modeller, alt efter hvilket fokus der ønskes (Ellis, 1989; Kuhlthau, 1991; Bryström & Jäverlin, 1995). Når der i denne forbindelse tales om søgning inden for informationsvidenskaben, er søgeprocessen meget mere end selve foretagelsen af en søgning, da der foregår noget både før og efter søgningen. I dette speciale tages der udgangspunkt i Wilsons model *Nested Model*,

som på dansk betegnes som *Wilson's Løgmodel* (se figur 1 herunder), da modellen viser forskellige lag af forskningsområder inden for informationsbehov, informationssøgning og adfærd (Wilson, 1999, s. 263). Informationsadfærd er det overordnede forskningsfelt, hvori andre forskningsområder kan placeres (Wilson, 1999, s. 263).



Figur 1: A nested model of the information seeking and information searching research areas
(Wilson, 1999, s. 263)

Den inderste kerne i modellen er der, hvor dette speciales hovedfokus er placeret, da *Information Search Behaviour* omhandler interaktionen mellem brugerne og informationssystemet samt dertilhørende søgefunktion, hvor selve søgningen foregår. Dette skal forstås i sammenhæng med brugernes søgen efter information i bredere forstand, idet brugerne mangler eller leder efter information, som er placeret i *Information Seeking Behaviour*. Dette skal igen forstås i en større sammenhæng, idet den yderste kerne *Information Behaviour* er brugernes generelle informationsbehov og adfærd. Dermed er vægtningen af de tre lag forskellige. Jeg forsøger i dette speciale at skabe en forbindelse og forståelse af de tre lag og med særlig fokus på de to inderste lag. Dog viser modellen ikke, hvilke former for processer der foregår imellem de tre lag (Wilson, 1999, s. 263). Derudover forklarer Wilson (1999), at omgivelserne eller konteksten, som brugerne befinder sig i, har en indvirkning på søgeprocessen. Det kan både være brugernes personlighed, erfaringer, erhverv eller sociale kontekst. Dette leder videre til, at der ikke blot findes forskellige informationsbehov, informationssøgning og adfærd, men også mange forskellige brugergrupper. Hvad angår definitionen af brugerne, er det ifølge Chowdhury (2010, s. 225) ikke brugerne selv, som definerer, hvilken brugergruppe de tilhører, men derimod den information, som de søger, der definere dem. Derudover er der forskellige elementer, der kan definere en brugergruppe, som blandt andet er alder, køn, i hvilken forbindelse brugerne

anvender systemet, og hvor ofte de anvender systemet, og desuden kan man definere brugerne ved at se, hvilken form for system de anvender til at søge efter information (Chowdhury, 2010, s. 225). Endvidere kan brugerne kategoriseres, ved at man ser på, hvilke former for materiale de skal bruge til at dække deres informationsbehov (Chowdhury, 2010, s. 229). Brugergrupper bliver på baggrund af Chowdhurys (2010) definition undersøgt og afdækket ud fra de kriterier. Desuden understreger Chowdhury (2010, s. 235), at det er helt grundlæggende, at når forskellige online-informationssøgningssystemer bliver udviklet, skal de tilpasses de brugergrupper, som ifølge undersøgelser anvender sådanne systemer, eller de skal løbende undersøges og tilpasses. I de senere år er der inden for feltet været stort fokus på brugerne og deres behov, søgning og adfærd i online-informationssøgningssystemer (Chowdhury, 2010, s. 246). Disse undersøgelser har blandt andet fundet frem til, at brugerne, som anvender internettet eller digitale biblioteksinformationssøgningssystemer, er svære at tilfredsstille og er mest interesserede i hastigheden i at genfinde og få adgang til materialet (Nicholas, Dobrowolski, Withey, Russell, Huntington & Williams, 2003; Nicholas & Dobrowolski, 2000). Derfor er det også relevant at have en god forståelse for de forskellige elementer, som stilles til rådighed for brugerne, og for hvad formålet er med systemet, som også afdækkes i dette speciale i afsnittet vedrørende præsentation af AarhusArkivet og i den videre undersøgelse.

Formålet med dette afsnit er at give et indblik i informationsbehov, informationssøgning og adfærd. Det er dermed ikke udtømmende inden for forskningsfeltet informationsvidenskab, hvad angår de begreber, her arbejdes med, men det giver en introduktion til de områder og begreber, som undersøges i dette speciale. Modellen, som medtages, er valgt ud af mange, men den giver indblik i de aspekter, som anvendes som baggrundsviden, og som er relevante for at forstå og undersøge brugerne af AarhusArkivet – og dermed i det omfang, som det er mulig på baggrund af de valgte metoder. Afsnittet giver endvidere et indblik i, at informationsbehov, informationssøgning og adfærd er yderst komplekse størrelser, og at der er mange forskellige faktorer og elementer, som kan påvirke og have en indflydelse herpå. Derfor er dette afsnits formål at give en forståelse af og et grundlag for specialets undersøgelse af de forskellige brugergrupper samt deres informationsbehov, søgning og adfærd på AarhusArkivet.

3.3 Usability

I disse afsnit afdækkes og diskuteres begrebet usability, samt hvorledes usability måleparametre anvendes i speciales undersøgelse af, dels hvorledes brugerne understøttes i deres søgning, dels deres opfattelse af AarhusArkivets søgefunktions usability.

3.3.1 Definitionen af usability

Begrebet usability er placeret inden for forskningsfeltet human-computer interaction, som er et tværfagligt felt med fokus på design af computerteknologi og især fokus på samspillet mellem brugerne og computere (Hartson, 1998, 103). Inden for human-computer interaction bliver usability anskuet som et helt centralt begreb, da usability angår brugernes interaktion med computersystemer (Hartson, 1998, s. 103).

Ifølge Nielsen (1993, s. 25-26) kan usability inddeles i fire elementer, som systematisk kan måles og evalueres. De inddeles således: *Learnability* skal forstås således, at systemet skal være nemt at lære, og at brugerne har hurtig adgang til at nå deres mål. *Efficiency* betyder, at systemet skal være effektivt at anvende, og når brugerne har lært systemet at kende, så kan brugerne opnå høj produktivitet. *Memorability* betyder, at for de brugere, som sjældent anvender systemet, skal det være nemt at huske, hvorledes det anvendes, så brugerne ikke skal lære systemet at kende forfra. *Satisfaction* betyder, at brugerne skal finde systemet behageligt, og at systemet skal være tilfredsstillende for den enkelte bruger i dennes brug (Nielsen, 1993, s. 26). Dumas & Redich (1999, s. 4) derimod, ser usability som et begreb, der sætter brugerne i hovedfokus, så de er af primær betydning. Usability forstås dermed på den måde, at der skal være fokus på brugerne, produktivitet, på at brugerne finder systemet let at anvende, samt at brugerne skal afgøre, om systemet er anvendeligt, ikke udviklerne eller designerne af systemet (Dumas & Redich, 1999). Det samme brugerfokus findes hos Hartson (1998, s. 103), som definerer usability – idet brugernes behov medtages – som *ease of use plus usefulness*. Ifølge Hornbæk (2006) og Benyon (2014, s. 76) skal usability defineres som en egenskab ved et system, som brugerne får stillet til rådighed, og som er let at lære, let at anvende, og som overordnet give brugerne en positiv oplevelse af deres interaktion med systemet. Derimod definerer Bevan (1995, s. 115) usability, så der fokuseres på brugen af systemet med hensyn til kvaliteten i brugen, hvilket han ikke uddyber yderligere.

Hvis der i stedet tages udgangspunkt i definitionen af usability ifølge ISO, som er en international standard, der er udviklet af mange forskellige eksperter og forskere inden for feltet, som er relevant for usability, beskrives begrebet således: “*extent to which a system, product or service can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use*” (ISO 9241-11(en), 2018). Dette skal forstås på den måde, at når ISO definerer usability ser de det i en større sammenhæng, dvs. i forbindelse med spørgsmålet om, hvordan brugerne opnår et bestemt mål i en konkret kontekst. Desuden bliver der opsat forskellige kriterier, som der skal tages højde for, når usability undersøges, som er *Effectiveness* (effektivitet), *Efficiency* (produktivitet) og *Satisfaction* (tilfredshed), som kan anvendes som måleparametre (ISO 9241-11(en), 2018; Speicher, 2015).

Disse forskellige fokusområder og opfattelser af begrebet usability er kun et mindre udsnit, dog gives der et indblik i det overordnede faktum, at uden en bestemt kontekst har usability ingen mening. For at identificere og karakterisere usability kræver det, at begrebet ses i en helt konkret sammenhæng (Hornbæk, 2006; Frøkjær, Hertzum & Hornbæk, 2000). Spørgsmålet om, hvordan et bestemt system er anvendeligt i en konkret kontekst, som i dette speciale, skal relateres til en brugerkontekst, hvor kriterierne *Effectiveness* (effektivitet), *Efficiency* (produktivitet) og *Satisfaction* (tilfredshed) – som opstillet af ISO – anvendes som måleparametre (ISO 9241-11(en), 2018).

3.3.2 Usability-måleparametre

Dermed er de usability-måleparametre, som anvendes i dette speciale: *Effectiveness* (effektivitet), *Efficiency* (produktivitet) og *Satisfaction* (tilfredshed), som bygger på ISO-standard for usability. Disse måleparametre underbygges og forankres i anden videnskabeligt litteratur som værende relevante (Bevan, 1995, s. 155; Dillon, 2001, s. 58; Hornbæk, 2006, s. 79; Frøkjær et al., 2000; ISO 9241-11(en), 2018). Ved hjælp af disse skal brugernes opfattelse af AarhusArkivets usability – set i et brugerperspektiv – afdækkes.

Ifølge ISO beskrives *Effectiveness* (effektivitet) i forhold til hvorvidt søgningen let og hurtigt kan udføres, og hvor hurtigt brugerne kan lære systemet at kende, når de skal søge på grund af deres opståede informationsbehov (ISO 9241-11(en), 2018). Hvis *Effectiveness*

(effektivitet) skal undersøges, så skal det gøres i forhold til en konkret opgave – eller flere – i en bestemt kontekst. Derudover handler det om brugernes præcision og udførsel af bestemte opgaver, hvilket skal ses i relation til de værktøjer, som systemet opstiller, og som kan anvendes til at få brugerne i mål med deres søgeopgaver (Frøkjær et al., 2000, s. 345). *Effectiveness* (effektivitet) skal altså forstås som den overordnet opfattelse af processen vedrørende udførelsen af bestemte opgaver i et givent system (Hornbæk, 2006, s. 82). Der skal fokuseres på forskellige elementer, der ifølge ISO hænger sammen med *Effectiveness* (effektivitet), som er præcision, gennemførsel, og hvilken kvalitet resultaterne har, som brugerne kommer frem til (ISO 9241-11(en), 2018). Disse elementer kan måles, hvorimod den generelle opfattelse, som brugerne har med systemet, kræver en del flere processer. Hvorledes *Effectiveness* (effektivitet) anvendes i dette speciale, vil der blive redegjort for herunder, hvor begreberne *Effectiveness* (effektivitet) og *Efficiency* (produktivitet) trækkes sammen. Det skal forstås på den måde, at de to begreber på mange måder bliver anskuet som en helhed i et samlet begreb.

Efficiency (produktivitet) definerer ISO i forhold til hvordan brugerne anvender systemet, og der skal helst ikke opstå for mange fejl eller anstrengelser for at opnå målet med deres søgning, som er sat af deres informationsbehov (Benyon, 2014, s. 81; ISO 9241-11(en), 2018). Når *Efficiency* (produktivitet) bliver behandlet, så undersøges det, hvordan brugernes brugermønstre, formår at interagere med systemet og dermed søgefunktionen (Hornbæk, 2006). Når brugerne skal dække deres informationsbehov, kræver det en del af brugernes mentale ressourcer og en vis indsats for at anvende søgefunktionen.

Dette speciale forsøger ikke at undersøge brugerne i forbindelse med konkrete søgeopgaver, men sigter snarere imod et mere overordnet indblik i brugernes indstilling og opfattelse af AarhusArkivets søgefunktion. *Effectiveness* (effektivitet) og *Efficiency* (produktivitet) bliver i dette speciale anvendt som to begreber, der samles i ét begreb: effektivitet, da dette vurderes at være dækkende for de områder, som dette speciale undersøger. Dermed bliver effektivitet anvendt i undersøgelsen af, hvordan brugerne anvender søgefunktionens muligheder, og dermed hvordan brugerne søger i systemet. Dette er med henblik på at undersøge, dels hvordan brugerne interagerer med de forskellige søgefunktionsmuligheder, dels brugernes indsats for at finde de resultater, de leder efter i deres søgning.

Ifølge ISO skal *Satisfaction* (tilfredshed) defineres og forstås på baggrund af brugernes holdninger og indstillinger til systemet og søgefunktionen, med henblik på at undersøge, om og hvordan brugernes forventninger til systemet bliver opfyldt (ISO 9241-11(en), 2018). Dermed undersøges brugernes mere generelle tilfredshed i forbindelse med brugeroplevelsen af AarhusArkivet og den dertilhørende søgefunktion.

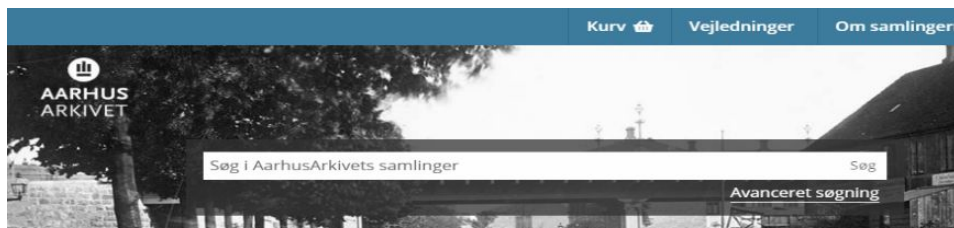
Systemets brugervenlighed og brugernes tilfredshed kan måles ved brug af likert-skalaen, hvis svarkategorier går fra et yderpunkt til et andet (Hornbæk, 2006, s. 87). Skalaen anvendes i spørgeskemaundersøgelsen, som kan være med til at omdanne brugernes svar til tal, der herefter anvendes til at udregne AarhusArkivets samlede usability-score. I de spørgsmål, som stilles, indgår forskellige ord, såsom ”overskuelig”, ”hurtig”, ”nem”, ”let” m.v., som ifølge Hornbæk (2006) er ord, der skal anvendes, når usability skal undersøges angående brugervenlighed og tilfredshed. I dette speciale anvendes begrebet *Satisfaction* (tilfredshed) til at undersøge brugernes tilfredshed, brugervenlighed og brugernes holdning, samt opfattelse af AarhusArkivets søgefunktion.

4 Præsentation af AarhusArkivet

Aarhus Stadsarkivs formål er at give vejledning i brugen af arkivalier til myndigheder såvel som interesserede borgere (Aarhus Stadsarkiv, 2018). Derudover skal det sikre Aarhus’ historiske kilder for at give et dækkende og varieret grundlag for i fremtiden at skrive byens historie (Aarhus Stadsarkiv, 2018). Aarhus Stadsarkiv beskriver sig selv som ‘Byens arkiv’ og dermed et stadsarkiv, som bevarer borgernes historiske materiale fra både virksomheder, organisationer, foreninger og enkeltpersoner (Aarhus Stadsarkiv, 2019). Aarhus Stadsarkiv fungerer endvidere som kommunearkiv, hvortil der indsamles dokumentation om kommunens virke for dermed at give borgerne adgang – og sikre deres demokratiske ret – til det materiale, som ifølge loven skal gemmes for eftertiden (Aarhus Stadsarkiv, 2018; Aarhus Stadsarkiv, 2019). Desuden forsøger Aarhus Stadsarkiv at nå ud til de mange forskellige brugergrupper på blandt andet de sociale medier og på internettet (Aarhus Stadsarkiv, 2018). Aarhus Stadsarkiv udviklede i 2018 AarhusArkivet, der fungerer som online-adgang til Aarhus Stadsarkivs samlinger af arkivmateriale (AarhusArkivet, 2018). AarhusArkivet giver brugerne online-søgeadgang til det digitalt skabte materiale, og i takt med at andre former for analoge arkivalier bliver digitaliseret, bliver det også gjort online-tilgængelig og søgbart.

Således forsøger Aarhus Stadsarkiv at gøre brug af de digitale muligheder og dermed skabe tilgængelighed i det digitale rum.

Når brugerne tilgår AarhusArkivets forside, findes søgefunktionen øverst, og brugerne kan vælge at søge i fritekstsøgefeltet 'Søg i AarhusArkivets samlinger' (se herunder figur 2: AarhusArkivets forside og søgefunktion).

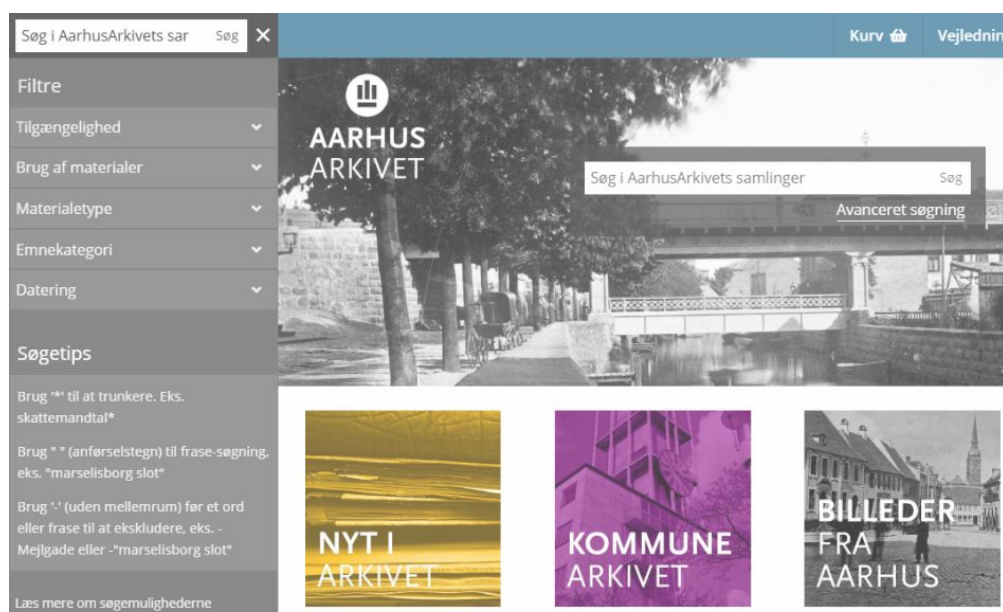


Figur 2: AarhusArkivets forside og søgefunktion

Endvidere har brugerne mulighed for øverst i højre hjørne at tilgå beskrivelser af Aarhus Stadsarkivs samlinger som er inddelt i: 'Om AarhusArkivet', 'Tilgængelighed' og 'Brugbarhed'. Her beskriver AarhusArkivet (2018), hvordan materialet kan være tilgængeligt, og at det kan være tilgængeligt for brugerne tre forskellige steder, som er henholdsvis magasinet, læsesalen eller online. Hvis materialet kun er tilgængeligt på magasinet, oplyser AarhusArkivet (2018) brugerne om, at det kan bestilles til læsesalen, hvor materialet kan ses. Dog kan adgangen til materialet være begrænset. Dette kan være af juridiske årsager, og derfor skal der i nogle tilfælde søges om dispensation til at få adgang til det pågældende materiale. Når materialet vises som værende tilgængeligt på læsesalen, kan det skyldes, at materialet ikke er digitaliseret, eller det kan skyldes ophavsmæssige årsager, så det ikke må fremvises online. Når materialet er tilgængeligt online, kan brugerne se materialet på deres skærm på computeren hjemme hos dem selv, men AarhusArkivet (2018) understreger, at brugerne skal gøres opmærksomme på, at der er forskel på tilgængelighed og genbrug. Dvs. at selvom materialet kan ses online, giver det ikke altid brugerne lov til at genbruge det, da noget materiale af juridiske og ophavsretsmæssige grunde er begrænset, mht. hvad materialet må bruges til og i hvilken sammenhæng. Dette bliver også uddybet under 'Brugbarhed', hvor AarhusArkivet (2018) beskriver, hvorledes materialet er kategoriseret under forskellige ophavsretsgrupper, og hvordan det påvirker materialet, med hensyn til hvorledes det må anvendes. Brugerne kan endvidere tilgå vejledninger vedrørende

søgning i AarhusArkivet, som er inddelt således: 'Hjælp til søgning', 'Slægtsforskning' og 'Kommunale sager'. Under 'Hjælp til søgning' forsøger AarhusArkivet (2018) at vejlede brugerne i at søge efter entiteter, der kan søges, ved at brugerne anvender søgefeltet og den dropdown-menu med matchende entiteter. Disse entiteter skal hjælpe brugerne, når de anvender frittekstsøgning til at finde resultater, som muligvis ikke ville være dukket op i frittekstsøgningen alene. AarhusArkivet (2018) er dermed et entitetsbaseret søgesystem, som giver mulighed for dybdegående og målrettede søgninger på allerede oprettede søgeord. Derudover gives der vejledning i de forskellige søgefiltre, som brugerne kan benytte for at begrænse deres søgning yderligere, og som findes under avanceret søgning, der senere i dette afsnit vil blive beskrevet. Endvidere er der vejledning i 'Slægtsforskning', og i hvorledes brugerne kan udnytte systemet til målrettet slægtsforskning og i 'Kommunale sager' til brugere, som er interesseret i Aarhus Stadsarkivs kommunesamling af arkivalier.

Brugerne kan udover frittekstsøgning og entitetssøgning anvende avanceret søgning, som tilgås, ved at brugerne trykker på 'Avanceret søgning', som findes under 'Søg i AarhusArkivets samlinger' (Se figur 2: Aarhusarkivets forside og søgefunktion). Derefter kommer 'Avanceret søgning' frem i venstre side (se herunder figur 3: AarhusArkivets Avanceret søgning).



Figur 3: AarhusArkivets Avanceret søgning

Under 'Avanceret søgning' kommer et nyt fritekstsøgefelt frem øverst i venstre hjørne, hvor brugerne kan foretage fritekstsøgning og entitetssøgning. Herunder kommer de forskellige søgefiltre frem, som brugerne kan anvende. Den første er 'Tilgængelighed', som tidligere er beskrevet, og den er som sagt inddelt i: 'På magasin', 'Kan ses på læsesalen' og 'Kan ses online'. Derudover kan brugerne vælge materiale i 'Brug af materiale', hvor brugerne kan vælge, hvilken ophavsretgruppe materialet skal være i, dvs. om det kun er tilgængeligt eller også kan bruges i forskellige sammenhænge, og kategorierne er inddelt således: 'I offentlig eje', 'CC Navngivelse', 'CC Navngivelse-IkkeKommerciel' og 'Alle rettigheder forbeholdes'. Brugerne kan endvidere vælge at søge efter 'Materialetyper', og AarhusArkivet (2018) har næsten 100 forskellige, som er fordelt på 11 hovedtyper og derunder forskellige undertyper. Hovedtyperne er inddelt i: 'Billeder', 'Forskrifter og vedtægter', 'Kommunale sager og planer', 'Kortmateriale', 'Manuskripter', 'Medieprodukter', 'Musik og lydoptagelser', 'Publikationer', 'Registre og protokoller', 'Statistisk og økonomisk materiale' og 'Andet materiale'. Derudover kan brugerne søge efter 'Emne kategorier', og AarhusArkivet (2018) har næsten 70 forskellige emne kategorier, som er fordelt på otte hovedemner og derunder forskellige underemner. Hovedemnerne er fordelt således: 'Erhverv', 'Historiske perioder og temaer', 'Kultur og fritid', 'Natur', 'Personer', 'Samfund', 'Steder' og 'Andet'. Brugerne kan også vælge at gøre brug af 'Datering', som er et dateringsfilter, så brugerne kan begrænse og tilpasse, hvilken periode de ønsker materialer fra, ved at angivet efter både år, måned og dag. Når brugerne søger, såsom i udgangspunktet, sorteres søgeresultaterne efter relevans, og denne beregnes efter, hvorledes søgeordet er placeret i selve registreringen. Det skal forstås på den måde, at hvis søgeordet findes i titlen, bliver det vurderet mere relevant, end hvis søgeordet findes i selve beskrivelsen (AarhusArkivet, 2018).

Under 'Søgefiltre' er der en boks med søgetips, som vejleder brugerne i at anvende trunkering og frasesøgning. I boksen beskrives et par eksempler på både trunkering og frasesøgning. Derunder kan brugerne vælge at trykke på 'Læs mere om søgemulighederne', hvor det samme er beskrevet som i boksen, igen med eksempler. Disse søgefiltre, som er bliver beskrevet, samt søgetips, er med til at fungere som en måde, hvorpå brugerne kan præcisere og målrette deres søgninger, når brugerne har et reelt og specifikt informationsbehov, hvilket også bliver betegnet som verifikativ søgning (Case, 2012, s.103).

DEL 3

5 Metode

I de følgende inddelte metodeafsnit vil specialets metodiske grundlag og dertilhørende fremgangsmåde blive gennemgået. I dette speciale anvendes et overvejende kvantitativt spørgeskema, samt et kvalitativt interview, som metoder til indsamling af empiri. De metodiske overvejelser af styrker og svagheder, fravalg af metode samt analyse og evaluering vil ligeledes blive redegjort for og beskrevet i de følgende afsnit.

5.1 Fremgangsmåde

I dette afsnit beskrives og redegøres for fremgangsmåden for dette speciale. Desuden er der i forbindelse med udformningen af dette speciale foretaget en del forskellige metodiske overvejelser over både styrker og svagheder ved de valgte metoder, men også over et muligt alternativ. Dette vil jeg også løbende reflektere over i dette afsnit.

For at besvare specialets problemformulering anvendes spørgeskemametoden til at indsamle empiri fra brugerne af AarhusArkivet. Empirien fra spørgeskemaundersøgelsen skal være grundlaget for at analysere, hvilke brugergrupper der anvender AarhusArkivet samt deres informationsbehov, søgning og adfærd. Denne del af spørgeskemaet er udformet på baggrund af specialets teoretiske del vedrørende brugergrupper, informationsbehov, søgning og adfærd, set i et informationsvidenskabeligt perspektiv. Derudover skal empirien fra spørgeskemaet anvendes til at analysere AarhusArkivets søgefunktions usability, samt den samlede usability-score, ud fra kriterier inden for usability-begrebet. Dermed danner teoriafsnittet vedrørende usability grundlaget for en del af udformningen af spørgeskemaet. Endvidere anvendes spørgeskemaundersøgelsens resultater i den videre diskussion om, ændringer AarhusArkivet kan foretage.

Spørgeskemametoden er relevant i denne sammenhæng, da den er med til at samle besvarelser fra mange forskellige brugere, som kan være spredt rundt om i landet, og som andre metoder muligvis ville udelade (Kruuse, 2007a, s. 304). Den giver brugerne mulighed

for at tage sig tid til at fundere over spørgsmålene, inden de svarer. Dog er der mulighed for, at mange respondenter vælger at afbryde deres besvarelse, hvilket kun giver delvise besvarelser, som kan give empirien en begrænset værdi (Kruuse, 2007a, s. 304). Derudover kan metoden fremstå overfladisk, idet den i mange tilfælde kun afdækker overfladen af det, som undersøges. Dog hvis spørgeskemametoden anvendes i sammenhæng med andre metoder, kan den være yderst relevant (Kruuse, 2007a, s. 314). Derfor er spørgeskemametoden valgt, da den ikke kommer til at være den eneste metode, som anvendes i dette speciale, og fordi den er vurderet som værende den mest effektive indsamlingsmetode til specialets formål. Alternativet til spørgeskemametoden kunne være den informationsvidenskabelige metode 'simulated work task', som er en metode, der er med til at bygge bro mellem hhv. den systemorienterede og den brugerorienterede tilgang inden for evalueringer af systemer (Borlund, 2000; Borlund & Ingwersen, 1997). Med denne metode udarbejdes på forhånd en realistisk informationssøgningssituation, som en gruppe af testpersoner skal gennemgå i et givent system (Borlund & Schneider, 2010). Denne metode kunne have været anvendt i stedet for spørgeskemametoden. Den er dog valgt fra, på grund af at den kræver, at man kan finde en gruppe af testpersoner, som er repræsentative for brugerne af AarhusArkivet. Dette blev vurderet som en uoverkommelig opgave, da det muligvis er en meget bred vifte af mennesker, som bruger AarhusArkivet. Spørgeskemametoden, derimod, kan nå ud til den brede vifte af brugere. Dog ville 'simulated work task'-metoden have givet nogle helt konkrete eksempler på forskellige testpersoners informationssøgning og informationsadfærd. Denne form for konkrete og dybdegående eksempler inden for det informationsvidenskabelige felt blev derfor valgt fra, da kun delelementer af opgaven befinder sig inden for det informationsvidenskabelige område. Dog kunne denne metode også have været anvendt sammen med specialets spørgeskema og interview, som en samlet metodetriangulering.

Endvidere anvendes interviewmetoden i dette speciale til at anlægge et perspektiv set ud fra Aarhus Stadsarkiv. Interviewet skal endvidere anvendes til at analysere formålet med AarhusArkivet, og hvilke elementer der har en indflydelse på brugernes svar på de forskellige spørgsmål, som stilles i spørgeskemaundersøgelsen. Interviewet er udformet og inspireret på baggrund af den teoretiske del vedrørende udviklingen af arkivets rolle fra traditionel arkivteori til digital arkivteori. Derudover anvendes interviewet til at diskutere, hvilken

betydning metadata og tilgængeliggørelse har for brugernes interaktion med AarhusArkivet, om AarhusArkivet foretager tilgængeliggørelse, formidling eller en kombination heraf, samt hvilke ændringer der kan foretages for at forbedre AarhusArkivet. Desuden anvendes interviewet til at reflektere over, om arkivfaget, informationsvidenskaben og human-computer interaction kan forenes, samt i refleksionen over arkivets rolle i det digitale rum. Interviewmetoden er i denne sammenhæng relevant, da det er en måde, hvorpå der kan indhentes empiri, der omhandler specifikke emner, som der ønskes viden om, og hvor der i nogen udstrækning er videnshuller, som skal lukkes (Kvale & Brinkmann, 2009b, s. 18). Dette gøres for at få et konkret perspektiv, som giver udtryk for fortolkninger og opfattelser. Dog kan der være spørgsmål, som ikke kan besvares fyldestgørende, eller spørgsmål, der ikke er stillet, men som det senere hen vurderes relevant at få besvaret. Derfor er det vigtigt at have et tidligt overblik over, hvilke spørgsmål der ønskes stillet, samt at have en forståelse for interviewpersonen på forhånd. Nedenfor følger en beskrivelse af spørgeskemaet og interviewet, samt hvordan de anvendes i dette speciale.

5.2 Spørgeskema

I dette speciale anvendes spørgeskemametoden, der er en kvantitativ forskningsmetode, som giver mulighed for at indsamle empiri i form af subjektive besvarelser fra brugerne af AarhusArkivet (Wilson, 2013, s. 34). Spørgeskemametoden bliver typisk anskuet som en metode, der opfylder kriterierne repræsentativitet, generaliserbarhed og testbarhed. Dette skal forstås på den måde, at der bliver stillet spørgsmål til en række personer, som besvarer disse på en systematisk måde og dermed udgør et repræsentativt udsnit af den relevante population (Kruuse, 2007a, s. 271). Spørgeskemametoden bliver typisk set som en nem og hurtig måde til at indsamle empiri, men dette er dog ikke altid tilfældet, da den ikke er velegnet til alle formål (Lazar, Feng & Hochheiser, 2010, s. 100; Wilson, 2013, s. 32). For at spørgeskemametoden kan blive nyttig, er der mange overvejelser og processer, som skal foretages for at få undersøgelsen til at give et godt og anvendeligt resultat, der er brugbart og validt for den videre bearbejdning (Wilson, 2013, s. 32).

I dette speciale bliver spørgeskemaet anset som en proces, der består af tre punkter: undersøgelsesdesign, pilotundersøgelse og distribution. Disse tre punkter danner derfor rammen for de efterfølgende metodeafsnit. Desuden er det relevant for at få en

spørgeskemaundersøgelse til at lykkes, at der er et helt klart defineret formål med undersøgelsen (Shneiderman & Plaisant, 2005, s. 150). Det er spørgeskemaets formål, som er med til at give overblik over undersøgelsen, som er relevant for den efterfølgende bearbejdning (Shneiderman & Plaisant, 2005, s. 150). Formålet med dette speciales spørgeskema er at afdække brugernes holdninger og indstillinger til søgefunktionens usability samt at give et indblik i deres informationsbehov, informationssøgning og adfærd. Desuden ønskes et indblik i brugernes generelle oplevelse med anvendelsen af AarhusArkivet som online-søgeadgang.

5.2.1 Undersøgelsesdesign

Til udarbejde af spørgeskemaet anvendes systemet SurveyXact. Det internetbaserede system er valgt på baggrund af tidligere erfaring med systemet på både Københavns og Aalborg Universitet. Specialets spørgeskema og dertilhørende spørgsmål er inspireret og udformet på baggrund af brugerundersøgelser inden for det informationsvidenskabelige område og forskellige usability-undersøgelser. Disse undersøgelser giver indblik i, hvilke former for spørgsmål der tidligere er anvendt og testet, samt om der er nogle spørgsmål, som går igen. Det anbefales at genbruge sådanne spørgsmål, når der foretages tilpasninger, så de passer til den pågældende undersøgelse (Bourque & Fielder, 2003, s. 36). Dette er således også tilfældet ved det anvendte spørgeskema, da spørgsmålene omformuleres, så de kan anvendes til at besvare specialets problemformulering.

Spørgeskemaet er overvejende af kvantitativ karakter, da størstedelen af spørgsmålene er lukkede, dvs. respondenterne har faste svarmuligheder at vælge imellem. Der er et enkelte spørgsmål, som giver respondenterne muligheden for selv at formulere deres besvarelse, og desuden er der ved nogle af de lukkede spørgsmål mulighed for at svare 'andet (uddyb gerne)'. Ved de enkelte spørgsmål, som giver respondenterne mulighed for at afgive deres egen besvarelse, er der intet krav til, at de skal besvare det pågældende spørgsmål. Grunden til, at spørgsmålene er overvejende lukkede, er, at det ikke stiller lige så store krav til respondenterne som et kvalitativt spørgeskema (Kruuse, 2007a, s. 280). Desuden kan dette bevirke, at flere respondenter besvarer alle de spørgsmål, som stilles i spørgeskemaet (Kruuse, 2007a, s. 280). Opbygning af spørgeskemaet er inspireret af funnel-teknikken, der

indleder med de mere generelle spørgsmål og langsomt inddrager mere specifikke spørgsmål (Bourque & Fielder, 2003; Wilson, 2013, s. 63).

Desuden er spørgeskemaet inddelt i fem dele (bilag 2). Den første del er spørgsmål 1-5, som er generelle personlige spørgsmål samt overordnede spørgsmål vedrørende brugen af og tilknytningen til AarhusArkivet. Dermed stilles respondenterne først få lette spørgsmål og dette kan have en betydning for, om spørgeskemaet bliver helt eller delvist udfyldt. Nogle respondenter finder generelle spørgsmål kedelige og vælger at afbryde deres besvarelse, så spørgeskemaet kun udfyldes delvist (Bourque & Fielder, 2003). Dette kan også være tilfældet, hvis de generelle spørgsmål optræder sidst i spørgeskemaet. Den anden del er spørgsmål 6-11, som omhandler, hvilket materiale respondenterne søger efter og i hvilket omfang. Den tredje del er spørgsmål 12-21, og her er spørgsmålene formuleret henholdsvis positiv og negativ ladet, og de bygger på andre usability-undersøgelser. Desuden er svarmulighederne inspireret af likertskalaen, som giver respondenterne svarmuligheder, der bevæger sig fra et yderpunkt til et andet (Frankfort-Nachmias & Nachmias, 1996). Disse graduerede svarmuligheder kan være med til at give en forståelse af samt måle respondenternes holdninger (Kruuse, 2007a, s. 287; Preece et al., 2015, s. 246). Ud af de 30 spørgsmål, som stilles i spørgeskemaet, er 14 spørgsmål inspireret af likertskalaen med forskellige formuleringer af svarmulighederne. Den fjerde del er spørgsmål 22-27, som omhandler, hvorledes respondenterne søger på AarhusArkivet. Den sidste del er spørgsmål 28-30, som omhandler ændringer og forbedringer af AarhusArkivet. Derudover har respondenterne mulighed for ved alle de lukkede spørgsmål at svare 'ved ikke', og ved de personlige spørgsmål kan de svare 'ønsker ikke at oplyse' – dette er for at få flere gennemførte besvarelser.

5.2.2 Pilotundersøgelse

Inden spørgeskemaet var klar til at blive distribueret, blev der foretaget to separate pilottests. Disse blev foretaget af henholdsvis en tidligere medstuderende fra Københavns Universitet samt en bekendt, som arbejder dagligt med slægtsforskning, og som anvender blandt andet AarhusArkivet. Disse to pilottests skulle bidrage til at finde eventuelle mangler eller fejl samt være med til at fastlægge opbygningen af spørgeskemaet og spørgsmålene, inden respondenterne skulle besvare spørgeskemaet (Preece et al., 2015; Wilson, 2013, s. 49). Når

der udføres pilottests skal man være opmærksom på, at de, som foretager pilottests, ikke altid sætter sig ind i respondenternes forståelse og opfattelse af spørgsmålene og dertilhørende svarmuligheder (Olsen, 2006, s. 68). Derfor er det vigtigt, at man sætter dem, som pilottester, ind i konteksten og finder dem, som er bedst egnede til at udfører pilottest inden for det område, som der arbejdes med. På trods af dette blev det i denne sammenhæng vurderet relevant at få testet spørgeskemaet inden distribution.

5.2.3 Distribution

Systemet SurveyXact, som spørgeskemaet er udarbejdet i, anvendes også til at distribuere spørgeskemaet online. Der anvendes det, som hedder selvoprettelse, som giver et link til spørgeskemaet, der kan deles med respondenterne. Spørgeskemaet i form af dette link blev sendt til Aarhus Stadsarkiv fredag d. 15.03.2019. I samarbejde med Aarhus Stadsarkivs formidlingsafdeling deles spørgeskemaet på deres Facebook-side tirsdag d. 26.03.2019, og undersøgelsen sluttede tirsdag d. 09.04.2019. Desuden deles spørgeskemaet på tre andre Facebook-sider, som henvender sig til slægtsforskningsmiljøer for at øge svarprocenten. Denne måde at distribuere på er valgt, da det er den letteste måde til at nå ud til de respondenter, som er villige til at besvare spørgeskemaet (Preece et al., 2015, s. 249). Dog er dette endvidere med til, at der fravælges en del, som muligvis anvender AarhusArkivet, da der sandsynligvis er brugere af AarhusArkivet, som ikke er medlem af Facebook eller Facebook-grupper (Lazar et al., 2010, s. 390). Dette kan f.eks. skyldes alder eller personlig holdning. Derfor kunne svarprocenten øges, hvis andre distribueringsmuligheder var taget i brug, dog er denne onlinedistribueringsmåde valgt, på grund af at det er en online-søgeadgang, som behandles.

5.3 Kvalitativt forskningsinterview

I dette speciale anvendes det kvalitative forskningsinterview til indsamling af empiri om AarhusArkivet, set ud fra skabernes perspektiv. Formålet med anvendelsen af denne interviewmetode er at få en dybere indsigt i forskellige emner og fænomener, som interviewdeltageren er involveret i på daglig basis, og dermed få et indblik i deres livsverden (Kvale & Brinkmann, 2009b, s. 19). Dette åbner muligheden for at få en indsigt i både tanker, holdninger og erfaringer, som interviewdeltageren besidder (Kruuse, 2007, s. 139). Dermed

konstrueres der interaktion mellem interviewer og den interviewede, som er et socialt samspil af viden, hvor selve rammen for interviewet er opstillet af interviewer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 100). Interviewmetoden bliver af mange set som et håndværk, som skal mestres gennem praksis. Derfor stiller interviewmetoden krav til interviewerens evner og forudgående viden om det pågældende emne, for at han eller hun kan styre interviewet og foretage nødvendige valg (Kvale & Brinkmann, 2009b, s. 33-34).

Interviewet blev optaget ved brug af diktafon og blev derefter transskriberet for at lette håndteringen af empirien med henblik på den videre analyse, diskussion og refleksion (bilag 5). Den transskriberingsform, som anvendes, kan ansues som en forenkling eller en form for meningskondensering, da uklare formuleringer, pauser og højtænkning markeres med (...), og desuden udelades forskellige ord som blandt andet 'øh' eller ord fra interviewer, som ikke har nogen indvirkning på de overordnede meninger og perspektiver, der gives i interviewet. Alt dette vurderes ikke at påvirke den samlede helhed af interviewet.

5.3.1 Interviewdeltager Claus Juhl Knudsen

Claus Juhl Knudsen er udvalgt som interviewdeltager på grund af sin afgørende rolle som hovedudvikler af AarhusArkivet samt sin daglige rolle som e-arkivar på Aarhus Stadsarkiv (bilag 1, s. 3). På baggrund af hans rolle og indflydelse på AarhusArkivets online-søgeadgang besidder han den rette indsigt og viden i det emne, som undersøges i dette speciale. Dette er yderst relevant, eftersom der kun foretages ét interview. Ifølge Kvale og Brinkmann (2009a, s. 167) betegnes sådan en interviewperson som en 'eliteperson', der typisk er tildelt en magtfuld stilling eller er en ekspert inden for sit område. Dette er en betegnelse, som er rammende for dette valg af interviewperson, som for dette speciale har stor relevans og er vigtig for kvaliteten af empirien. Dette skyldes, at empirien er afhængig af interviewpersonens erfaring og viden, da den ikke kan undersøges gennem videnskabelig litteratur. Interviewpersonen kan således være med til at give et indblik i, hvilke meninger og kritiske opfattelser Aarhus Stadsarkiv har vedrørende AarhusArkivet som online-søgeadgang. Med hensyn til både registrering, metadata og tilgængeliggørelse, samt med hensyn til hvordan skaberne forholder sig til brugerne og deres interaktion med AarhusArkivet.

5.3.2 Interviewguide

Interviewet gennemføres på baggrund af en udarbejdet interviewguide, som er inddelt i syv forskellige delelementer for at komme grundigt omkring emnerne for dette speciale (bilag 4). Indledningsvis spørges der ind til interviewpersonens baggrund, samt om der ønskes anonymitet. Efterfølgende stilles en række generelle spørgsmål vedrørende Aarhus Stadsarkivs hovedopgaver og interviewpersonens arbejdsopgaver samt prioritering af arbejdsopgaver med hensyn til relevans og ressourcer. Derefter stilles der en række spørgsmål vedrørende AarhusArkivet som online-søgeadgang om baggrund, formål, registrering, tilgængeliggørelse, vejledninger og brugergrupper. Derudover stilles en række spørgsmål om brugernes søgemuligheder på baggrund af metadata og vejledninger i form af søgetips. Til slut spørges der ind til fremtiden, samt hvilke forbedringer eller ændringer Aarhus Stadsarkiv har i udsigt for AarhusArkivet.

Interviewguiden er udformet for at have nogle spørgsmål, som er udarbejdet på forhånd for at sikre, at alle de relevante emner bliver dækket og i håbet om at sikre den ønskede indsigt og viden. Selvom udformningen af interviewguiden er relevant for at dække nødvendige emner, så er der samtidig mulighed for at afvige eller stille yderligere spørgsmål til interviewpersonen, da det er et semistruktureret interview, som foretages.

5.4 Analyse og evaluering

Analysen er overvejende statistik på grund af spørgeskemaundersøgelsen, som er hovedsageligt bestående af kvantificerbare spørgsmål, dog inddrages interviewdeltagerens svar for at underbygge og forstå brugernes svar på spørgeskemaets spørgsmål, samt for at fremhæve AarhusArkivets synspunkter og funktioner. Endvidere er analysen ikke en slavisk gennemgang af spørgeskemaundersøgelsen, og dermed gennemgås den ikke på baggrund af spørgeskemaets opbygning. Dermed er analysen en overvejende brugerorienteret undersøgelse, som fokuserer på at afdække brugernes brug af Aarhusarkivet som online-søgeadgang og deres opfattelse af AarhusArkivets søgefunktions usability. Desuden anvendes resultaterne af undersøgelsen i diskussionen om, hvilke ændringer og forbedringer der kan foretages i AarhusArkivet. Spørgeskemabesvareelserne og interviewbesvareelserne sammenholdes løbende gennem analysen og diskussionen i det relevante omfang.

DEL 4

6 Analyse

I de efterfølgende afsnit analyseres Aarhusarkivets formål, set ud fra Aarhus Stadsarkivs perspektiv, på baggrund af interview med E-arkivar og hovedudvikler Claus Juhl Knudsen (bilag 5). Derudover analyseres, hvilke brugergrupper der anvender AarhusArkivet, samt brugernes informationsbehov, søgning, adfærd og forventninger til online-tilgængeliggørelse. Endvidere analyseres brugernes opfattelse af AarhusArkivets brugervenlighed og deres overordnede tilfredshed samt AarhusArkivets samlede usability-score på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen (bilag 3). Dertil anvendes interviewet til at forklare nogle af brugernes svar samt for at forsøge at forene brugerne og Aarhus Stadsarkivs perspektiver på AarhusArkivets online-søgeadgang, dog anvendes interviewet primært i den efterfølgende diskussionen og refleksion.

6.1 Formålet med AarhusArkivet

Aarhus Stadsarkiv har ifølge ovenstående præsentation af AarhusArkivet til formål at sikre Aarhus' historie på et varieret og ikke mindst dækkende grundlag for at blive anvendt i fremtiden (Aarhus Stadsarkiv, 2018). Endvidere varetages opgaven som kommunearkiv og opgaven med at bevare den private sektors og privatpersoners arkivmateriale (Aarhus Stadsarkiv, 2018; Aarhus Stadsarkiv, 2019). Claus Juhl Knudsen understreger, at den kommunale opgave er Aarhus Stadsarkivs kerneopgave:

“Vores kerneopgave og grunden til, at vi i sidste ende er sat i verden, tror jeg (...) er at indsamle og bevare og tilgængeliggøre Aarhus kommune/myndighedsdata (...) altså den bundne lovopgave (...) alt bevaringsværdigt data både analog og digitalt, skal vi tage os af (...) det er kerneopgaven.” (Bilag 5, s. 2, linje 11-14)

Dog er der andre elementer, som Claus Juhl Knudsen mener er en del af deres hovedfokus, som er indsamling, bevaring, tilgængeliggørelse og formidling af private arkivalier (bilag 5, s. 2, linje 15-16) – især med hovedfokus på indsamling og bevaring af både offentlige og

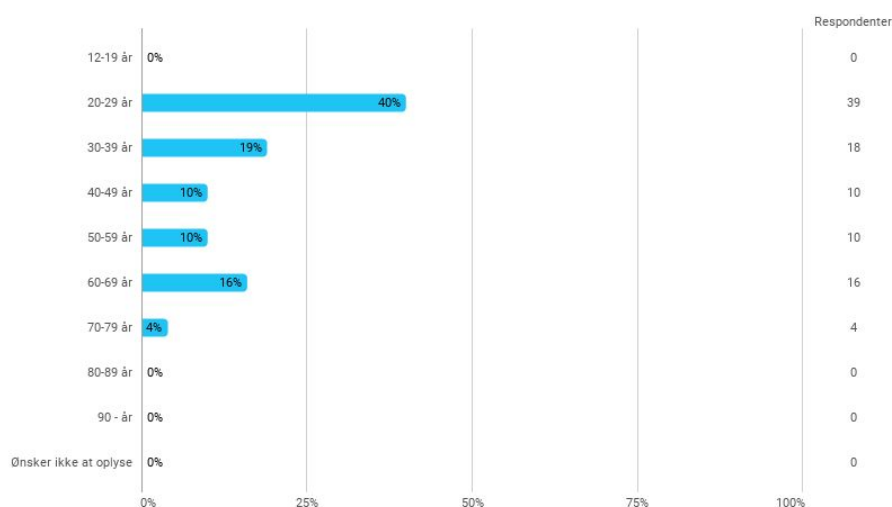
private arkivalier, da der gives udtryk for, at formidlingsdelen i mange sammenhænge kan foretages af andre end Aarhus Stadsarkiv (bilag 5, s. 2, linje 17-22). Endvidere er indsamling, bevaring og tilgængeliggørelse forudsætningen for, at der kan foretages formidling, så derfor mener Claus Juhl Knudsen, at kerneopgaven skal være indsamling og bevaring i sidste ende (bilag 5, s. 3, linje 24-25). På trods af at kerneopgaven er en bunden lovopgave, forsøger Aarhus Stadsarkiv ud over dette at vejlede både myndigheder og borgere i brugen af arkivalier. Derudover forsøger Aarhus Stadsarkiv at nå ud til mange forskellige brugergrupper, som kan have interesse i at anvende arkivmateriale. Til dette anvender de blandt andet AarhusArkivet, som giver brugerne online-søgeadgang til digitalt skabt materiale og digitaliseret materiale. Claus Juhl Knudsen giver udtryk for, at Aarhus Stadsarkiv som en ny institution, der blev startet i 2011, har haft en vis form for frihed i arkivets dannelsesproces, blandt andet med hensyn til hvorledes registrering skulle etableres, og derfor har de foretaget en del valg angående arkivets formål og hovedfokus, som har ledt op til udviklingen af AarhusArkivet (bilag 5, s. 5, linje 94-96). På baggrund af dette udarbejdede Aarhus Stadsarkiv deres eget registreringssystem, da de registreringssystemer, som arkivfaget i Danmark er udstyret med ikke, er særligt gode ifølge Claus Juhl Knudsen (bilag 5, s. 6, linje 114-116). I forbindelse hermed udviklede og byggede de AarhusArkivet for at have en indgang til deres arkivalier (bilag 5, s. 6, linje 122-123). Aarhus Stadsarkiv forsøger hermed at udnytte de digitale muligheder og skabe tilgængelighed i det digitale rum, som er parallel med deres tilstedeværelse i det fysiske rum. Claus Juhl Knudsen beskriver AarhusArkivets formål således: *“(...) tilgængeliggøre og formidle samlinger”* (bilag 5, s. 6, linje 125). Dermed giver Claus Juhl Knudsen udtryk for, at AarhusArkivet i kraft af online-søgeadgangen er en tilgængeliggørelse af arkivsamlinger samt en formidling af materiale. Derudover mener Claus Juhl Knudsen, at det er vigtigt for arkiver at have en online-søgeadgang, som brugerne kan tilgå, for at det digitale rum bliver udnyttet foruden det fysiske rum. Dog giver Claus Juhl Knudsen udtryk for, at Aarhus Stadsarkiv gerne vil have mange besøgende, men AarhusArkivets online-søgeadgang letter arbejdsbyrden for Aarhus Stadsarkiv, hvorfor der kan fokuseres på andre områder som indsamling og bevaring (bilag 5, s. 7, linje 138-140). Claus Juhl Knudsen mener, at det er relevant med en arkivportal, som brugerne kan tilgå, dog er AarhusArkivet som opgave og fokus placeret i midten af de prioriterede opgaver, da AarhusArkivet primært angår formidling (bilag 5, s. 6, linje 127+130). Dermed er formålet med AarhusArkivet at tilgængeliggøre og formidle offentlige

og private arkivalier digitalt, hvilket gør det nemmere for brugerne at anvende Aarhus Stadsarkivs samlinger, samt at styrke deres egen digitale tilstedeværelse i det hastigt voksende digitale samfund.

6.2 Brugergrupper

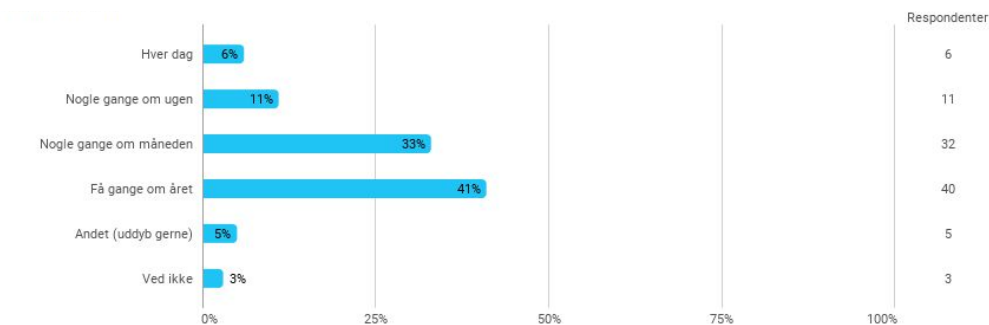
Specialets spørgeskemaundersøgelse er blevet besvaret af samlet 97 respondenter, hvoraf fem delvist har besvaret spørgeskemaet, og dermed er der 92 fuldkomne besvarelser (bilag 3, tabel over samlet status). Gennem de udarbejdede tabeller i bilag 3 vises antal af respondenter samt antal svar i procent og de fem, respondenter som har givet delvise besvarelser, har løbende efter de generelle spørgsmål valgt at afbryde spørgeskemaundersøgelsen. På grund af at spørgeskemaet indeholder mange spørgsmål, og der er mange respondenter, som har afgivet fuldkomne besvarelser, medtages de fem respondenter. Idet de fem respondenter har valgt at besvare de generelle spørgsmål, kan deres besvarelser stadig anvendes til at analysere, hvilke former for brugergrupper de tilhører.

Ifølge tabel 1 (bilag 3) er der næsten en lige fordeling af besvarelser fra kvinder og mænd, idet den største del er besvaret af kvinder. Aldersmæssigt er der hele 40 % i alderen 20-29 år, som har besvaret spørgeskemaet, og det skyldes sandsynligvis distributionen, som er foretaget på Facebook. Resten er forholdsvis jævnt fordelt på 30-39 år og op til 70-79 år, dog er der en lidt større del i alderen 30-39 år på 19 % og i alderen 60-69 år på 16 %, se tabel 2 herunder.



Tabel 2: Alder

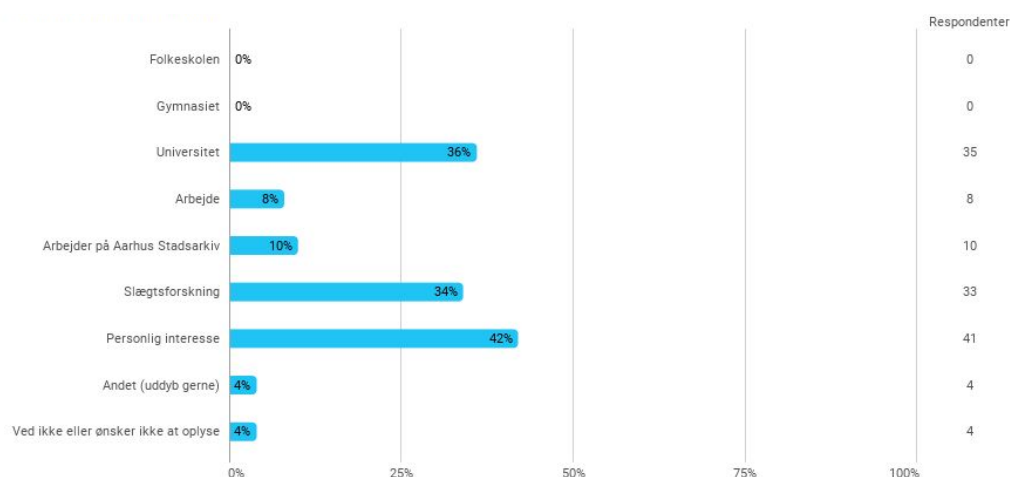
Udover at der er en bred aldersmæssig fordeling, er det samme gældende for, hvor i landet brugerne af AarhusArkivet er bosat. Hele 61 % af respondenterne bor i *Region Midtjylland*, og resten er fordelt på 23 %, som bor i *Region Nordjylland*, 13 % i *Region Syddanmark*, og 3 % bor i *Region Hovedstaden* (bilag 3, tabel 3). Dette er et udtryk for, at størstedelen af respondenterne bor inden for Aarhus Stadsarkivs egen region, dog er hele 39 % bosat i andre regioner (bilag 3, tabel 3). Dette giver en indikation af, at Aarhus Stadsarkiv i kraft af AarhusArkivets online-søgeadgang kommer ud til en bred vifte af brugere, som er bosat flere steder i landet. Dette ville muligvis ikke være tilfældet, hvis Aarhus Stadsarkiv kun havde det fysiske rum, hvor brugerne kunne henvende sig og få adgang til materiale. Med hensyn til hvor ofte respondenterne anvender AarhusArkivet, er der 41 % som anvender Aarhusarkivet *Få gange om året*, se tabel 4 herunder.



Tabel 4: Hvor ofte anvender du AarhusArkivet?

Endvidere er der hele 33 %, som anvender AarhusArkivet *Nogle gange om måneden*, samt 11 %, som anvender AarhusArkivet *Nogle gange om ugen*. Derudover er der 6 %, som anvender AarhusArkivet *Hver dag*. Dette skyldes sandsynligvis, at medarbejderne hos Aarhus Stadsarkiv har besvaret spørgeskemaet, og mange af disse anvender dagligt AarhusArkivet. Desuden er der 5 %, som har svaret *Andet*. Dog har de ikke uddybet deres svar, men muligvis skyldes det, at der ikke er nogen af svarkategorierne, som de mener passer til deres brug af AarhusArkivet. Derudover er der hele 41 %, som anvender AarhusArkivet *Få gange om året*. Til sidst er der 3 %, som har svaret *Ved ikke*. Dette kan skyldes, at respondenterne anvender AarhusArkivet sporadisk eller ikke ønsker at forholde sig til spørgsmålet. Svarene på, hvor ofte respondenterne anvender AarhusArkivet, er spredt ud over en bred vifte, og dette er med til at indikere, at respondenterne har mange forskellige formål med anvendelsen af AarhusArkivet.

Hvad angår, i hvilken forbindelse respondenterne anvender AarhusArkivet, sker det for hele 42 % i forbindelse med *Personlig interesse*, for 36 % i forbindelse med *Universitetet*, for 34 % i forbindelse med *Slægtsforskning*, 10 % *Arbejder på Aarhus Stadsarkiv*, for 8 % er det i forbindelse med deres *Arbejde*, samt 4 % sker det i en anden forbindelse end de svarkategorier, som er opstillet, og 4 % *Ved ikke* eller *Ønsker ikke at oplyse*, se tabel 5 herunder.



Tabel 5: I hvilken forbindelse anvender du AarhusArkivet?

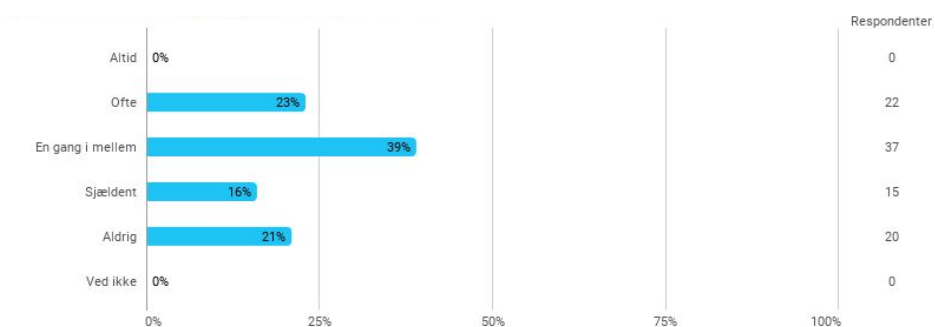
I tabel 5 har respondenterne haft mulighed for at vælge flere forskellige svarmuligheder for at give en mere fyldestgørende fremstilling af, i hvilken forbindelse respondenterne anvender AarhusArkivet. Som respondenternes svar viser, anvender størstedelen af dem AarhusArkivet på grund af *Personlig interesse*, i forbindelsen med *Universitet* og i forbindelse med *Slægtsforskning*. Dette kan indikere, at størstedelen af respondenterne er studerende, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med deres opgaver på *Universitet*, dette stemmer yderligere overens med, at 41 % anvender AarhusArkivet få gange om året (bilag 3, tabel 4). Respondenterne, som har svaret i forbindelse med *Personlig interesse* og *Slægtsforskning*, er sandsynligvis brugere, der har en passion for historie og på baggrund af dette ønsker at anvende arkivet til at finde materiale. Denne formodning underbygges endvidere i tabel 6 (bilag 3), da hele 39 % af respondenterne søger *En gang imellem* efter materiale, som de kender i forvejen, og ved der findes. Dermed er de bekendt med at anvende AarhusArkivet, og at de anvender det ofte, kommer som tidligere nævnt til udtryk i tabel 4 (bilag 3), da hele 33 % anvender AarhusArkivet *Nogle gange om måneden*.

På baggrund af ovenstående er der tre fremtrædende brugergrupper. Første brugergruppe er dem, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med deres opgaver på universitetet, og som sandsynligvis anvender AarhusArkivet få gange om året. Heraf er størstedelen sandsynligvis i aldersgruppen 20-29 år. Anden brugergruppe anvender AarhusArkivet på grund af personlig interesse, samt i forbindelse med slægtsforskning, og de anvender AarhusArkivet få gange om året eller nogle gange om måneden. De strækker sig sandsynligvis aldersmæssigt fra 20-29 år til 70-79 år. Den tredje og sidste brugergruppe er medarbejderne på Aarhus Stadsarkiv, som også medtages som en brugergruppe, og som sandsynligvis anvender AarhusArkivet nogle gange om måneden, nogle gange om ugen eller hver dag. Medarbejdernes besvarelser om AarhusArkivet er mindst lige så relevante som brugernes perspektiv. Derudover er der respondenter som strækker sig over flere forskellige brugergrupper, eller som anvender AarhusArkivet til helt andre formål. Disse dækker spørgeskemaundersøgelsen ikke, på grund af de svarkategorier som er opstillet, dog er der 16 % af respondenterne, som har svaret, at de anvender AarhusArkivet i forbindelse med *Arbejde*, *Ved ikke* eller *Ønsker ikke at oplyse*.

Disse tre mest fremtrædende brugergrupper er set fra et arkivperspektiv sandsynligvis ikke en overraskelse, dog kan de give Aarhus Stadsarkiv et indblik i de primære brugergrupper, som anvender AarhusArkivets online-søgeadgang. Claus Juhl Knudsen understreger, at brugerne ikke har været særlig meget i fokus, da han udviklede AarhusArkivet (bilag 5, s. 8, linje 165-168), da det handlede om, at AarhusArkivet skulle være færdigt til en bestemt deadline, og derefter kunne arkivet systematisk begynde at indsamle erfaringer og brugernes generelle opfattelser. Claus Juhl Knudsen forklarer, at det har der ikke været tid til på grund af mange andre opgaver, som Aarhus Stadsarkiv skal varetage, selvom AarhusArkivet er over et år gammel (bilag 5, s. 8, linje 169-171). Derfor kan den forestående analyse være relevant i forbindelse med deres videre udvikling af AarhusArkivet, som det ses i et brugerperspektiv.

6.3 Brugernes informationsbehov og adfærd

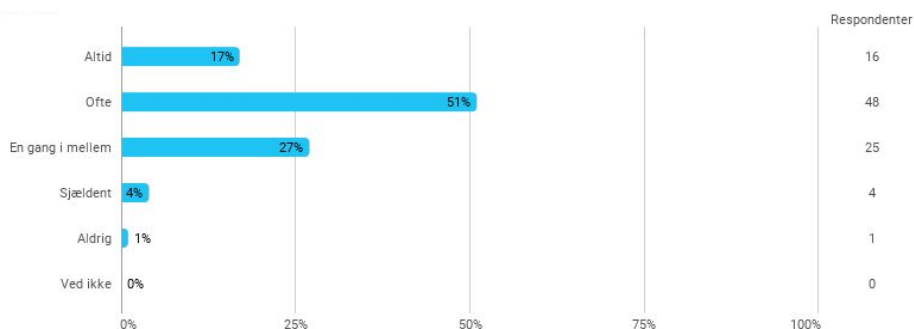
Størstedelen af respondenterne, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, nemlig 39 %, anvender AarhusArkivet *En gang imellem* til at finde materiale, som de kender i forvejen, og som de ved, der findes. Derudover er der 23 % af respondenterne, som gør det *Ofte*, se tabel 6 herunder.



Tabel 6: Hvor tit søger du efter materiale, som du kender i forvejen, og som du ved, der findes?

Derudover er der 16 % af respondenterne, som gør det *Sjældent*, og 21 % som *Aldrig* søger efter materiale, som de kender i forvejen, og som de ved, der findes. Dermed har brugerne af AarhusArkivet en tendens til at søge efter materiale, som de kender i forvejen, og som de ved, der findes, hvilket hele 62 % af brugerne giver udtryk for, hvorimod der kun er 21 % af brugerne, som ikke søger efter materiale, som de kender i forvejen. Dette skyldes sandsynligvis, at de tidligere har anvendt AarhusArkivet og dermed har en indsigt i, hvad der findes af materiale. Derudover kan det skyldes, at hele 76 % af respondenterne anvender AarhusArkivet grundet personlig interesse og slægtsforskning, og som dermed har en dyb interesse i Arkivets materiale (bilag 3, tabel 5).

Endvidere er der hele 51 % af respondenterne, som *Ofte* søger efter ukendt materiale, 17 % søger *Altid* efter ukendt materiale, og 21 % gør det *En gang imellem*. Derudover er der 4 % af respondenterne, som *Sjældent* søger efter ukendt materiale, mens kun 1 % *Aldrig* søger efter ukendt materiale, se tabel 7 herunder.



Tabel 7: Hvor tit søger du efter ukendt materiale?

Størstedelen af respondenterne, nemlig 95 %, søger dermed efter ukendt materiale, hvorimod 5 % *Sjældent* eller *Aldrig* søger efter ukendt materiale. Dermed søger 62 % af brugerne efter materiale, som de kender i forvejen, og som de ved, der findes, og hele 95 % søger efter ukendt materiale (bilag 3, tabel 6). Det betyder, at tallene kan virke, som om de overlapper, dog kan det skyldes, at brugerne i deres søgninger grundet deres informationsbehov både søger efter kendt materiale og ikke mindst ukendt materiale, som de skal bruge i en eller anden sammenhæng.

På spørgsmålet om, hvilket materiale respondenterne søger efter for at dække deres informationsbehov, svares 'en gang imellem' *Registre & protokoller* på 36 %, *Andet materiale* på 35 %, *Medieproduktioner* på 34 % og *Billeder* på 28 % (bilag 3, tabel 8). Derudover søger 48 % af respondenterne 'ofte' efter *Billeder* og 31 % i *Registre & protokoller*. Endvidere er der 13 % af respondenterne, som 'altid' søger efter *Billeder* og 3 % i *Registre & protokoller*. Hvorimod 37 % af respondenterne 'sjældent' søger efter *Kortmateriale* og 36 % i *Publikationer*. Desuden søger 61 % 'aldrig' efter *Manuskripter*, 60 % efter *Statistisk & økonomisk materiale* og 51 % i *Musik & lydoptagelser* (bilag 3, tabel 8).

Dette betyder, at over halvdelen af de brugere af AarhusArkivet, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, søger efter materiale, som de kender i forvejen, og som de ved, der findes (bilag 3, tabel 6). Desuden søger 95 % af brugerne efter ukendt materiale (bilag 3, tabel 7). Brugere har således et informationsbehov, som både skal dækkes af allerede kendt materiale og af materiale, som er ukendt for dem. Størstedelen af brugernes informationsbehov er rettet imod materiale som *Billeder* og *Registre & protokoller*, da det er, hvad de 'ofte' eller 'altid' søger efter (bilag 3, tabel 8). Derimod skal deres informationsbehov åbenbart ikke dækkes ved brug af *Kortmateriale*, *Publikationer*, *Manuskripter*, *Statistisk & økonomisk materiale* eller *Musik & lydoptagelser* (bilag 3, tabel 8). Det faktum, at størstedelen af brugernes informationsbehov skal dække ved brug af *Billeder* og *Registre & protokoller*, angår tydeligt de to ud af tre brugergrupper, som tidligere i specialet er blevet analyseret. Det er dem, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med opgaver på universitetet og i forbindelse med personlig interesse og slægtsforskning. Dette betyder, at brugergrupper og deres informationsbehov og adfærd stemmer tydeligt overens.

6.4 Hvordan understøttes brugerne i deres søgning

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorledes respondenterne søger, anvender 26 % *Altid* fritekstsøgning, 65 % anvender den *Ofte*, og 9 % anvender den *En gang imellem* (bilag 3, tabel 22). Med andre ord anvender alle respondenterne fritekstsøgning, når de anvender AarhusArkivet til at søge efter materiale.

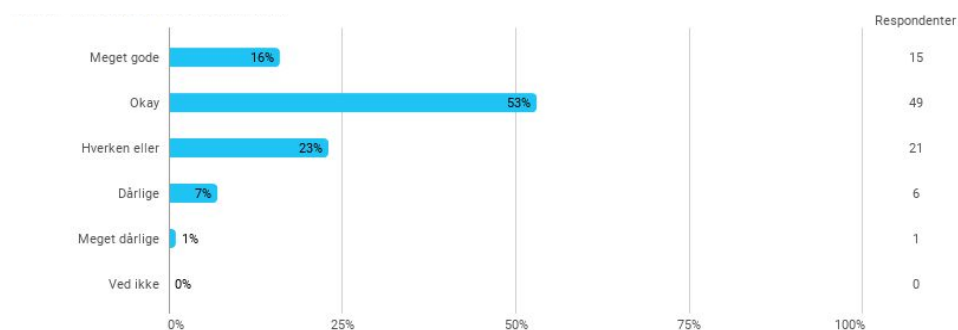
Derudover anvender 36 % af respondenterne *Ofte* både fritekstsøgefeltet og efterfølgende dropdown-menuen til at finde søgeordet, som de leder efter, 45 % anvender disse *En gang imellem*, 12 % anvender dem *Sjældent*, og 7 % anvender dem *Aldrig* (bilag 3, tabel 22). Således anvender 81 % af respondenterne dropdown-menuen, når de anvender fritekstsøgning, som et ekstra lag for præcisering af deres søgning. Derimod er det kun 19 % af respondenterne, som sjældent eller aldrig anvender dropdown-menuen for at præcisere deres søgning. Dette kan tyde på, at brugerne i de fleste tilfælde har et specifikt informationsbehov, som de skal have dækket, da dropdown-menuen ifølge Claus Juhl Knudsen er en måde, hvorpå brugerne kan få fremlagt matchende entiteter, som skal hjælpe brugerne med at finde frem til resultater, som muligvis ikke kan fremfindes på baggrund af fritekst søgningen, som de foretager (bilag 5, s. 14-15, linje 359-363). AarhusArkivet er nemlig et entitetsbaseret system, som giver brugerne mulighed for målrettede søgninger på allerede oprettede søgeord. Dette skyldes, at registreringen ikke altid er foretaget perfekt, og derfor skal entitetssøgning anvendes som en form for supplement til fremfinding af relevante resultater (bilag 5, s. 12-15, linje 287-366).

Dog anvender 10 % af respondenterne *Ofte* kun søgefiltrene under avanceret søgning, uden at anvende fritekstsøgefeltet, 21 % anvender denne mulighed *En gang imellem*, 34 % anvender den *Sjældent*, og 34 % anvender den *Aldrig* (bilag 3, tabel 22). Der er altså 31 % af respondenterne, som benytter sig af muligheden for udelukkende at anvende søgefiltre under avanceret søgning, hvorimod 68 % af respondenterne sjældent eller aldrig gør brug af udelukkende denne mulighed for søgning efter materiale. Brugerne, som anvender denne mulighed, har muligvis ikke et specifikt informationsbehov med ønsket om at fremfinde materiale inden for forskellige emner og kategorier og dateringen, som denne mulighed for udelukkende at anvende søgefiltre kan hjælpe med.

Endvidere anvender 1 % af respondenterne *Altid* fritekstsøgning og efterfølgende søgefiltre til at præcisere søgningen, 61 % anvender denne mulighed *Ofte*, 25 % anvender den *En gang imellem*, 9 % anvender den *Sjældent*, og 2 % anvender den *Aldrig* (bilag 3, tabel 22). Dermed er der 87 % af respondenterne, som anvender kombinationsmuligheden med både fritekstsøgning og avanceret søgning, hvorimod kun 11 % af respondenterne sjældent eller aldrig anvender denne kombinationsmulighed. Denne form for kombination af fritekstsøgning og avanceret søgning er yderligere med til at indikere, at i de fleste tilfælde er brugernes informationsbehov specifikke, og det kræver tilpassede og specifikke søgninger.

Endvidere anvender 1 % af respondenterne *Altid* en kombination af fritekstsøgefeltet, dropdown-menuen og søgefiltre, 50 % anvender kombinationen *Ofte*, 32 % anvender den *En gang imellem*, 7 % anvender den *Sjældent*, og 8 % anvender den *Aldrig* (bilag 3, tabel 22). Samlet er det altså hele 83 % af respondenterne, som anvender kombinationen af fritekstsøgning, dropdown-menuen og søgefiltre, hvorimod 15 % af respondenterne sjældent eller aldrig benytter denne mulighed for avanceret søgning. Dette giver en indikation af, at størstedelen af brugerne forsøger at udnytte AarhusArkivets søgemuligheder til fulde.

Derudover giver 50 % af respondenterne udtryk for, at de anvender helt eller delvist de søgetips, som AarhusArkivet stiller til rådighed, nemlig brug af trunkering og frasesøgning (bilag 3, tabel 23). Hvorimod 50 % af respondenterne enten ikke ved, at det er en mulighed, eller de søger på enkelte ord eller flere og derved ikke gør brug af hverken trunkering eller frasesøgning. Hvorvidt brugerne anvender trunkering og frasesøgning eller ej, kan være påvirket af brugernes informationsbehov samt deres kompetencer i at foretage avancerede søgninger. Brugernes anvendelse af fritekstsøgning, avanceret søgning og søgetips er med til at fungere som præciseringer af deres søgninger samt giver mere dybdegående og målrettede søgninger (Case, 2012, s. 103). Claus Juhl Knudsen giver udtryk for, at han ikke tror, brugerne anvender trunkering og frasesøgning, dog giver halvdelen af brugerne udtryk for det modsatte (bilag 5, s. 20, linje 522-524). Dette leder videre til spørgsmålet om, hvorledes respondenterne opfatter deres evner til at søge i AarhusArkivet. Hele 53 % af respondenterne mener, at deres kompetencer til at søge i AarhusArkivet er *Okay*, og 16 % mener, at de er *Meget gode*, se tabel 24 herunder.



Tabel 24: Hvordan vil du vurdere dine evner til at søge i AarhusArkivet?

Endvidere mener 23 % *Hverken eller*, 7 % vurderer deres evner som *Dårlige*, og 1 % mener, at deres evner er *Meget dårlige*. Dermed er der 69 %, som vurderer deres evner som acceptable til at anvende AarhusArkivets online-søgeadgang, hvorimod 8 % mener, at deres evner i nogen udstrækning ikke er gode nok til at anvende AarhusArkivet. Dermed vurderer størstedelen af brugerne, at deres evner og kompetencer til at anvende AarhusArkivets online-søgeadgang er okay. Dog er der en lille gruppe af brugerne, som ikke finder deres egne evner og kompetencer gode nok. Dette underbygges endvidere af tabel 26 (bilag 3), da 25 % af respondenterne giver udtryk for, at de i nogle tilfælde har brug for hjælp til deres søgninger på AarhusArkivet, hvorimod 74 % af respondenterne mener, at de *Sjældent* eller *Aldrig* har brug for hjælp til at søge i AarhusArkivet (bilag 3, tabel 26). Sammenlignet med, at der er 25 % af brugerne, som har brug for hjælp, er der ligeså 25 % af brugerne, som har fået hjælp til deres søgninger på AarhusArkivet (bilag 3, tabel 25). Derimod har 75 % af brugerne aldrig fået hjælp til deres søgninger. Med andre ord understøttes størstedelen af brugerne på tilfredsstillende vis i deres søgninger. Dog understøttes en mindre del af brugerne ikke tilstrækkeligt, og det kan muligvis skyldes AarhusArkivet og de søgemuligheder, som opstilles, ydermere kan det skyldes brugernes egne kompetencer i informationssøgning.

Ovenstående giver et indblik i, at de fleste brugere af AarhusArkivet, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, har et specifikt informationsbehov, og dette kan karakteriseres yderligere ved hjælp af de tre mest fremtrædende brugergrupper, som anvender AarhusArkivet, ud fra deres formål med anvendelse af AarhusArkivet. På baggrund af foregående analyse virker det sandsynligt, at brugerne udfører en blanding af eksplorative og verifikative søgninger (Case, 2012, s. 80). Dermed søger brugerne efter materiale, som er inden for deres interesseområde, for muligvis at hente inspiration i bred forstand, og for at

afsøge materialer, som er til rådighed, men brugerne søger også efter bestemt materiale og yderst specifikt. Dette betyder, at søgeadfærden hos brugerne af AarhusArkivet er af eksplorativ og verifikativ karakter, hvilket er styret af den enkelte brugers informationsbehov, formål og kompetencer (Case, 2012, s. 80). Dette giver endvidere et indblik i, at størstedelen af brugerne understøttes generelt 'okay' i deres søgninger, på baggrund af de søgemuligheder, som opstilles, samt på baggrund af deres kompetencer. Dog er der en mindre del af brugerne, som har brug for ekstra støtte, udover den AarhusArkivet stiller til rådighed på pågældende tidspunkt. Claus Juhl Knudsen forklarer også, at AarhusArkivet understøtter brugerne forholdsvist dårligt, hvad angår arkivbegreber og den interne viden, som er svær at se udenom (bilag 5, s. 7, linje 145-147). Derudover mener Claus Juhl Knudsen, at der burde være meget mere forklaring og vejledende kontekst, som kan være med til at guide brugerne videre og give dem en forståelse for, hvad der vises på skærmen og hvorfor (bilag 5, s. 7, linje 152-155). Dette lægger op til mulige ændringer og forbedringer.

6.5 Brugernes forventninger til online-tilgængeliggørelse

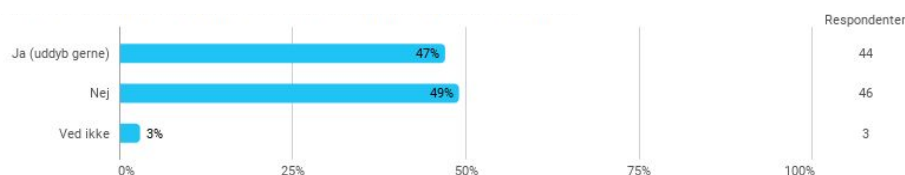
AarhusArkivet stiller materiale tilgængeligt fra magasin, læsesal og online. Omkring 4 % af respondenterne mener, at materialet *Altid* skal være tilgængeligt på magasinet, 5 % mener, at det skal være *Ofte*, 24 % mener, at det skal være *En gang imellem*, 19 % mener, at det skal være *Sjældent*, og 41 % mener, at det *Aldrig* skal være tilgængeligt på magasin (bilag 3, tabel 9). Dermed er der 34 % af respondenterne, der mener, at materialet, som de søger, gerne i nogle tilfælde må være tilgængeligt på magasinet, hvorimod hele 60 % af respondenterne mener, at det materiale, som de søger efter, sjældent eller aldrig skal være tilgængeligt på magasinet.

Derudover er der 3 %, som mener, at materialet *Altid* skal være tilgængeligt på læsesalen, 19 % mener, at det skal være *Ofte*, 28 % mener, at det skal være tilgængeligt *En gang imellem*, 12 % mener, det skal være *Sjældent*, og 33 % mener, at det *Aldrig* skal være tilgængeligt på læsesalen (bilag 3, tabel 9). Dermed er der 50 %, som mener, at materialet gerne må være tilgængeligt på læsesalen, hvilket er halvdelen af respondenterne, hvorimod 45 % mener, at materialet, som de søger, ikke skal være tilgængeligt på læsesalen.

Dette betyder, at 60 % af brugerne, som anvender AarhusArkivet, ikke ønsker, at materialet er tilgængeligt på magasinet, og 45 % mener, at materialet heller ikke skal være tilgængeligt på læsesalen. Dog er der stadig en del på henholdsvis 34 % og 50 %, som mener, at det gerne må være tilgængeligt på magasinet og læsesalen. Dette skyldes sandsynligvis brugergruppen, som anvender AarhusArkivet af personlig interesse og til slægtsforskning, og som i forskellig grad har passion for historien og derfor ønsker at se og anvende materiale i den autentiske form, som det er blevet skabt i, og ikke en digital fremstilling.

Hvad angår respondenternes forventninger til online-tilgængeliggørelsen af materialet, er der 3 %, som ønsker, at materialet *En gang imellem* er online-tilgængeligt, 47 % mener, at det *Ofte* skal være online-tilgængeligt, og 49 % ønsker, at det *Altid* skal være tilgængeligt online (bilag 3, tabel 9). Dermed er der hele 96 % brugere, som mener, at materialet, som de søger efter, typisk skal være tilgængeligt online ved brug af AarhusArkivet, og 3 % mener, at det i nogle tilfælde gerne må være tilgængeligt online. Ergo er det tilsammen 99 % af brugerne, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, der i nogen grad har forventninger til, at materialet, som de søger, kan tilgås online ved brug af AarhusArkivet. Dog er 85 % af brugerne også åbne for, at materialet er tilgængeligt i nogle tilfælde på magasinet og på læsesalen. Dette betyder, at brugerne i højere grad har forventninger eller ønsker om, at materialet, som de søger for at dække deres informationsbehov, er tilgængeligt online. Dog er størstedelen af brugerne bosat i Aarhus Stadsarkivs egen region, men der er hele 39 %, som er bosat uden for Region Midtjylland, som muligvis ikke har de samme muligheder for at henvende sig i Aarhus Stadsarkivs fysiske rum. Brugernes bopæl, deres formål samt vigtigheden af deres informationsbehov har sandsynligvis alle en indvirkning på de svar, som de har afgivet vedrørende online-tilgængeliggørelse.

Blandt de respondenter, som i de fleste tilfælde ønsker, at materialet skal være online-tilgængeligt, mener 47 %, at de kun ønsker at finde materiale, som er direkte online-tilgængeligt, se tabel 10 herunder.



Tabel 10: Ønsker du kun at finde digitaliseret materiale i dine søgninger, som er direkte tilgængeligt i AarhusArkivet?

Endvidere er der 49 %, som ikke kun ønsker at finde materiale, som er online-tilgængeligt, samt 3 %, som ikke forholder sig til spørgsmålet eller ikke ønsker at dele deres mening om dette (bilag 3, tabel 10). Brugere udtrykker, at det er nemmere for dem, hvis materialet er tilgængeligt online frem for i det fysiske rum, da de kan have online-adgang fra deres eget hjem eller andre steder (bilag 3, tabel 10a). Hvad dette angår, er der hele 52 % af respondenterne, som vil kontakte AarhusArkivet, hvis de ikke kan finde det materiale, som de skal bruge i digitaliseret form, hvorimod 42 % ikke vil kontakte AarhusArkivet (bilag 3, tabel 11). I de tilfælde, hvor brugere har et meget relevant behov for at få adgang til materialet, er næsten halvdelen villige til at kontakte AarhusArkivet for at få adgang til materialet ved enten bestilling fra magasinet eller et besøg på læsesalen, alt efter hvor det er tilgængeligt (bilag 3, tabel 11a). På trods af dette har størstedelen af brugere en forventning om, at materialet i høj grad er online-tilgængeligt. Dog gør AarhusArkivet så meget tilgængeligt så muligt, og i det omfang arbejdsprocesserne tillader, men på trods af dette kommer det til at tage lang tid, før alt er digitaliseret og dermed gjort online-tilgængeligt (bilag 5, s. 10, linje 231-233).

6.6 Brugervenlighed og tilfredshed

Brugernes opfattelse af brugervenlighed og tilfredshed analyseres på baggrund af tabellerne 12-21 (bilag 3), som skiftevis stiller positivt og negativt ladede spørgsmål. Med hensyn til søgefunktionen og generelt AarhusArkivets brugervenlighed og tilfredshed mener 58 % af respondenterne, at AarhusArkivet er nemt at anvende, og ønsker derfor at anvende det ofte (bilag 3, tabel 12). Dog er der 36 %, som har afgivet svaret *Hverken eller*, og 5 % mener, at AarhusArkivet ikke er nemt at anvende, og ønsker derfor muligvis ikke at anvende det ofte (bilag 3, tabel 12). Når respondenterne derimod skal svare på, om AarhusArkivet er let at anvende, mener hele 62 %, at AarhusArkivet er let at anvende, og kun 29 % har afgivet svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 14). Dog mener 8 %, at AarhusArkivet ikke er let at anvende (bilag 3, tabel 14). Dette viser, at brugere af AarhusArkivet reagerer og opfatter ordene *Nem*

og *Let* forskelligt, dog kan det skyldes den måde, hvorpå spørgsmålene er stillet, da spørgsmålene ligger tæt op ad hinanden. På trods af dette mener størstedelen af brugerne, at AarhusArkivet er let og nemt at anvende. Dog mener 9 % af respondenterne, at AarhusArkivet er for avanceret at anvende, mens 36 % af respondenterne har svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 13), hvorimod 52 % af respondenterne ikke mener, at AarhusArkivet er avanceret at anvende (bilag 3, tabel 13). Dermed er der en lille del af brugerne, som mener, at AarhusArkivet er for avanceret at anvende, hvilket tidligere er blevet fremhævet i forbindelse med spørgsmålet om, hvorledes brugerne understøttes i deres søgninger. Yderligere er der 9 % af respondenterne, som har brug for støtte og hjælp til at anvende AarhusArkivet, og 38 % har svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 15). Hele 53 % af respondenterne mener ikke, at de har behov for støtte eller hjælp til at anvende AarhusArkivet (bilag 3, tabel 15). Dermed går den lille gruppe af brugere igen, som har en anden opfattelse af AarhusArkivets brugervenlighed end størstedelen af de brugere af AarhusArkivet, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen.

Til spørgsmålet om, hvorvidt de forskellige søgefunktioner er godt integreret, mener 49 %, at det er de, dog svarer 38 % *Hverken eller* (bilag 3, tabel 16). Derimod mener 13 %, at de forskellige søgefunktioner ikke er godt integreret (bilag 3, tabel 16). Dermed mener næsten halvdelen af brugerne, at de forskellige søgefunktioner er godt integreret, dog er der en forholdsvis lille gruppe af brugere, som ikke mener, at de forskellige søgefunktioner er integreret ordentligt. Til gengæld mener hele 34 % af respondenterne, at nogle af AarhusArkivets funktioner er forvirrende at anvende, hvilket står i kontrast den den positivitet, som respondenterne gav udtryk for i de foregående spørgsmål (bilag 3, tabel 17). Endvidere har 47 % af respondenterne svaret *Hverken eller*, og kun 15 % mener ikke, at AarhusArkivets funktioner er forvirrende at anvende (bilag 3, tabel 17). Igen er dette en indikation af, at brugerne af AarhusArkivet påvirkes af ordvalget i de spørgsmål, der stilles, samt konteksten. Desuden kan dette også være en indikation af, at brugerne overordnet synes, at søgefunktionerne er godt integreret, men at der er få funktioner, som kan være forvirrende at anvende.

Endvidere mener 42 % af respondenterne at AarhusArkivet er hurtigt at lære og dermed anvende for de fleste mennesker, dog er der hele 45 % af respondenterne, som har svaret

Hverken eller (bilag 3, tabel 18). Derudover er der 12 % af respondenterne, som ikke mener, at AarhusArkivet er hurtigt at lære og anvende for de fleste mennesker, og 1 % af respondenterne har ikke forholdt sig til spørgsmålet, men blot svaret *Ved ikke* (bilag 3, tabel 18). Dermed er der kun 42 % af brugerne, som mener, at AarhusArkivet er hurtigt at lære og anvende, hvorimod 12 % mener, at AarhusArkivet ikke er hurtigt at lære og anvende for de fleste mennesker. Ovenstående indikerer, at størstedelen af brugerne synes, at AarhusArkivet overordnet set er let og nemt at anvende. Dog når det kommer til at lære og anvende AarhusArkivet for de fleste mennesker, kan der opstå problemer, eller brugerne viser ikke den samme positivitet som i forbindelse med de tidligere spørgsmål, der blev stillet dem. Dette kan skyldes, at brugernes overordnede indtryk af AarhusArkivets brugervenlighed er overvejende positivt, men når der stilles lidt mere uddybende spørgsmål, begynder brugerne at trække i den negative retning eller forholde sig neutralt. I spørgsmålet om, hvorvidt AarhusArkivet er besværligt at anvende, mener 10 % af respondenterne, at det er det, og 33 % af respondenterne har svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 19), hvorimod 58 % af respondenterne ikke mener, at AarhusArkivet er besværligt at anvende. Altså mener størstedelen af respondenterne ikke, at AarhusArkivet er besværligt at anvende, men igen er der en lille gruppe, der mener, at AarhusArkivet er besværligt at anvende.

Dette ses igen i forbindelse med et andet mere overordnet spørgsmål, da 53 % af respondenterne mener, at AarhusArkivet er overskueligt at anvende, og 38 % har svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 20). Endvidere er der kun 9 % af respondenterne, som ikke mener, at AarhusArkivet er overskueligt at anvende (bilag 3, tabel 20). Derfor synes brugernes generelle opfattelse af såvel AarhusArkivets som selve søgefunktionens brugervenlighed at være overordnet positiv, dog når der stilles spørgsmål med mere kontekst, begynder brugerne at trække i en mere negativ retning. Dette kan indikere, at der i nogen grad er nogle problemer med AarhusArkivets brugervenlighed, og især med hensyn til enkelte søgefunktioner. Derudover er der 17 % af respondenterne, som mener, at det er nødvendigt for dem at lære mange ting om søgefunktionen, og 35 % af respondenterne har svaret *Hverken eller* (bilag 3, tabel 21). Endvidere er 48 % af respondenterne uenige og mener således ikke, at der er ting, som de skal lære om søgefunktionerne for at komme i gang med at anvende AarhusArkivet. Altså mener næsten halvdelen af brugerne, at det ikke er

nødvendigt at lære noget om at anvende AarhusArkivets søgefunktioner, dog mener en lille gruppe af brugere, at det er der i nogen udstrækning behov for.

Ovenstående giver et indblik i, at brugerne af AarhusArkivet er overvejende positive over for og tilfredse med søgefunktioner og den generelle brugervenlighed. Dog er der en mindre gruppe, som ikke mener, at den generelle brugervenlighed er tilfredsstillende. Endvidere er der omkring $\frac{1}{3}$ af brugerne, som forholder sig generelt neutrale angående tilfredsheden og brugervenligheden. Dette betyder dog, at brugernes opfattelse af AarhusArkivets generelle brugervenlighed er tilfredsstillende, dog er der enkelte søgefunktioner, som ikke fungerer optimalt, og som er overvejende forvirrende at anvende set ud fra et brugerperspektiv.

6.7 AarhusArkivets samlede usability-score

I forsøget på at finde frem til søgefunktionens samlede usability-score foretages en udregning heraf på baggrund af brugernes svar vedrørende brugervenlighed og tilfredshed. Disse spørgsmål og svarkategorier er udarbejdet på baggrund af Brookes (1996) spørgsmål og svarkategorier, men er forsøgt omformuleret, så de passer til specialets undersøgelse, idet spørgsmålene skiftevis er positivt og negativt ladede, hvilket er typisk for en undersøgelse af den samlede usability-score (Brooke, 1996; McLellan, Muddimer & Peres, 2012). Dette betyder, at brugernes svar er kategoriseret efter likert-skalaen, så hvert svar kan omdannes til et tal fra 1 til 5 hvorefter der i forbindelse med brugernes svar på spørgsmålene 12, 14, 16, 18, 20, som er positivt ladede, trækkes 1 fra deres svar (Brooke, 1996). Hvad angår spørgsmålene 13, 15, 17, 19, 21, som er negativt ladede, tages tallet 5, hvorfra trækkes deres svar, som er omdannet til et tal fra et til fem fra (Brook, 1996). Derved omdannes brugernes svar til tal mellem 0 og 4 (Brooke, 1996). Dette betyder, at jo højere en score respondenterne repræsenterer ved de enkelte spørgsmål, desto mere positiv er deres opfattelse ved de positive spørgsmål, og ved de negative spørgsmål gælder, at jo højere score, desto mere negativ opfattelse (Bangor, Kortum & Miller, 2008, s. 576). Derefter lægges hver enkelt af respondenternes tal sammen til en total score, hvorefter deres samlede totale score ganges med $2\frac{1}{2}$, hvilket giver hver enkelt af respondenterne en samlet usability-score (Brook, 1996). Den samlede og maksimale usability-score, som respondenterne kan afgive, er 100, og scoren kan ifølge McLellan, Muddimer & Peres (2012) falde i en af tre kategorier, idet den samlet

usability-score fra 0-64 er uacceptabel, fra 65-84 er den acceptabel, og fra 85-100 er den fremragende.

I denne undersøgelse er der i alt 92 respondenter, som har besvaret spørgsmålene 12-21, se tabel: Samlet usability-score herunder. Der er 46 af respondenterne, som har en samlet usability-score, som er uacceptabel, 41 af respondenterne har en score, som er acceptabel, og kun fem har en score, som er fremragende. På baggrund af de 92 brugeres samlede usability-score kan den gennemsnitlige usability-score udregnes. Dermed er søgefunktionens gennemsnitlige usability-score på 60.29, hvilket ifølge McLellan, Muddimer & Peres (2012) er uacceptabelt.

Tabel: Samlet usability-score

Ikke acceptabel:	0-64
Acceptabel:	65-84
Fremragende:	85-100

Respondent nr.	SP 12	SP 13	SP 14	SP 15	SP 16	SP 17	SP 18	SP 19	SP 20	SP 21	Total score	Samlet usability score	Gennemsnitlig usability score
1	4	2	4	1	4	4	3	2	4	1	29	72.5	60.29
2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	1	30	75	
3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	28	70	
4	5	2	4	1	3	3	3	1	4	2	30	75	
5	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	27	67.5	
6	5	2	4	3	4	3	5	1	4	3	30	75	
7	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	24	60	
8	4	4	2	3	2	4	2	3	3	4	15	37.5	
9	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	22	55	
10	3	4	2	3	2	4	1	3	4	4	14	35	
11	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	15	37.5	
12	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	29	72.5	
13	4	1	5	2	4	2	4	1	3	2	32	80	
14	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	20	50	
15	1	5	1	2	1	5	1	5	1	2	6	15	
16	4	2	4	4	4	4	2	2	3	2	23	57.5	
17	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	22	55	
18	4	2	4	1	3	3	4	2	4	1	30	75	

19	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	34	85	
20	4	2	4	4	2	5	3	2	3	4	19	47.5	
21	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	26	65	
22	3	2	4	1	3	4	4	2	3	3	25	62.5	
23	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	16	40	
24	1	4	1	2	2	5	1	5	1	2	8	20	
25	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30	75	
26	4	1	4	1	4	3	3	1	4	1	32	80	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
28	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	15	37.5	
29	4	2	4	3	4	4	4	2	4	1	28	70	
30	1	5	1	4	3	3	2	4	2	4	9	22.5	
31	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	8	20	
32	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	35	87.5	
33	4	1	4	1	4	2	4	1	4	2	33	82.5	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
35	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	29	72.5	
36	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	25	62.5	
37	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	26	65	
38	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	19	47.5	
39	4	1	4	1	4	1	4	2	4	1	34	85	
40	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	26	65	
41	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	27	67.5	
42	5	2	4	2	4	3	3	2	4	2	29	72.5	
43	4	2	4	2	3	4	4	2	2	2	25	62.5	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
45	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	28	70	
46	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	29	72.5	
47	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	23	57.5	
48	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	23	57.5	
49	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	28	70	
50	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	28	70	
51	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	28	70	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	

54	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	28	70	
55	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	29	72.5	
56	4	2	4	2	4	5	3	3	3	3	23	57.5	
57	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	29	72.5	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
59	4	2	5	1	4	3	3	1	4	1	32	80	
60	4	1	5	1	5	4	4	2	5	1	34	85	
61	4	2	4	2	4	4	4	1	5	1	31	77.5	
62	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	29	72.5	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
64	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	18	45	
65	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	14	35	
66	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	15	37.5	
67	4	2	4	1	4	3	4	2	4	1	31	77.5	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
70	4	2	4	2	4	4	3	2	4	2	27	67.5	
71	4	2	4	3	4	4	3	2	4	2	26	65	
72	3	2	4	2	3	3	3	2	4	1	27	67.5	
73	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	31	77.5	
74	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30	75	
75	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	27	67.5	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	18	45	
78	4	1	4	1	4	1	4	2	4	1	34	85	
79	4	2	4	1	4	2	4	2	4	1	32	80	
80	4	2	4	2	4	4	4	2	4	3	27	67.5	
81	4	2	4	3	4	4	4	2	5	2	28	70	
82	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	28	70	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	

89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	50	

Dog er der 21 ud af de 92 respondenter, som har givet en samlet usability-score på 50, hvilket betyder, at de har forholdt sig neutralt og dermed svaret *Hverken eller* på spørgsmålene fra 12 til 21. Hvis disse 21 respondenter samlede usability-score på 50 bliver fratrasket den gennemsnitlige usability-score, så ændrer det ikke markant på den gennemsnitlige usability-score, da den kun kommer op på lidt over 61, hvilket stadig er i det uacceptable område. Dette leder videre til spørgsmålet om, hvorledes brugerne er fordelt på deres usability-score.

Ser vi på, hvorledes brugerne er fordelt på deres usability-score, er der 46 respondenter, som har givet en score under 65, hvilket kan ses i bilag 6 til venstre for den røde streg, som er i det uacceptable område. Endvidere er der 41 respondenter, som har afgivet en score mellem 65-84, og det kan ses i bilag 6 til højre for den røde streg og op til den gule, som er i det acceptable område. Derudover er der fem, som har afgivet en score mellem 85-100, der kan ses i bilag 6 til højre for den gule streg, som er i det fremragende område. Ser vi på, hvor størstedelen af brugerne befinder sig i forbindelse med deres afgivne usability-score, fordelt på det uacceptable, acceptable og fremragende område, er der hele 21 respondenter, der som tidligere påpeget har afgivet en score mellem 50-54 (bilag 6). Dermed lægger den største gruppe med den samme usability-score sig i det neutrale område, som er placeret i det uacceptable område. Dog er der hele 17 af respondenterne, som har afgivet en score mellem 70-75, og som dermed ligger i det acceptable område (bilag 6). Desuden har fem ud af de fem respondenter i det fremragende område afgivet en score mellem 85-90 (bilag 6). Dette indikerer, at brugerne af AarhusArkivet er opdelt i tre forskellige grupperinger i deres holdninger til, om AarhusArkivet er uacceptabelt, acceptabelt eller fremragende, og inden for de områder har næsten halvdelen af brugerne fordelt sig på en usability-score på henholdsvis 50-54, 70-75 og 85-90 (bilag 6). Dette betyder, at brugerne har delte meninger om AarhusArkivet og søgefunktionens usability.

Endvidere kan vi se på usability-scoren fordelt på køn, og her er der ingen markante forskelle. Kvinderne, som har afgivet deres usability-score, ligger på gennemsnitligt 60.98, hvorimod mændene har afgivet en gennemsnitlig usability-score på 59.62 – begge køn ligger altså i det uacceptable område (bilag 7). Dog har kvinderne en lidt højere gennemsnitlig score end mændene, og dette skyldes, at der er flere kvinder end mænd, som har besvaret spørgeskemaet, da størstedelen af dem, som er faldet fra undervejs i besvarelsen af spørgeskemaet, er mænd.

Ser vi på, hvorledes usability-scoren er fordelt på alder, har brugerne i alderen 70-79 år givet en gennemsnitlig score på 73.13, og brugerne i alderen 50-59 år har afgivet en gennemsnitlig score på 70, som i begge tilfælde er i det acceptable område (bilag 8). Derimod er alle de andre aldersgrupper placeret med en gennemsnitlig score, som befinder sig i det uacceptable område. Den aldersgruppe, som har afgivet den laveste gennemsnitlige score, er gruppen fra 40-49 år med en score på 47 (bilag 8). Den gennemsnitlige usability-score fordelt på brugernes alder strækker sig dermed fra en uacceptabel score på 47 til en acceptabel score på 73.13.

Hvad angår usability-scorens fordeling på de forskellige brugergrupper, er det den gruppe, som har svaret, at de anvender AarhusArkivet i forbindelse med arbejde og slægtsforskning, der har den højeste gennemsnitlige usability-score på 85, hvilket er i det fremragende område (bilag 9). Brugerne, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med universitetet og af personlig interesse, giver en gennemsnitlig score på 73, som ligger i det acceptable område (bilag 9), hvorimod resten af brugergrupperne giver en gennemsnitlig usability-score, som er i det uacceptable område. Den gruppe af brugere, som har givet den laveste gennemsnitlige score på 50, er dem, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med deres arbejde (bilag 9). Dog er den næstlaveste usability-score på 55 afgivet af dem, som udelukkende anvender AarhusArkivet til slægtsforskning, hvilket i den grad står i kontrast til dem, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med slægtsforskning og arbejde, som var oppe på en gennemsnitlig score på hele 85. Derfor er der ikke en konkret brugergruppe, som skiller sig ud, da det snarere er forskellige kombinationsmuligheder heraf, der ligger bag de to højeste gennemsnitlige usability-scores. Dog ligger de tre primære brugergrupper, som tidligere i specialet er blevet analyseret, alle i det uacceptable område.

Kigger vi på, hvorledes usability-scoren er fordelt over medarbejderne på Aarhus Stadsarkiv, er der 4 ud af 9 medarbejdere, som mener, at AarhusArkivet er i det acceptable område, med den højeste score på 75 (bilag 10). Dog mener 5 ud af de 9 medarbejdere, at AarhusArkivet er i det uacceptable område, med den laveste score på 35 (bilag 10). Dermed er der ikke nogen af medarbejderne hos Aarhus Stadsarkiv, som har besvaret spørgeskemaet, der mener, at AarhusArkivet har en fremragende usability, derimod mener over halvdelen, at det er uacceptabelt.

På baggrund af at AarhusArkivet og søgefunktionens får en gennemsnitlig usability-score, som er uacceptabel, er der lagt op til nogle forbedringer, ændringer og genovervejelser af AarhusArkivet i forbindelse med brugernes opfattelse af brugervenligheden og den generelle tilfredshed – især set på baggrund af at både medarbejderne hos Aarhus Stadsarkiv og brugerne af AarhusArkivet har den samme generelle opfattelse af AarhusArkivet.

7 Diskussion

I disse afsnit diskuteres betydningen af metadata og online-tilgængeliggørelse for brugerne og AarhusArkivet som online-søgeadgang. Endvidere diskuteres begrebet tilgængeliggørelse og dets betydning, samt om der er tale om tilgængeliggørelse eller formidling eller en kombination heraf. Desuden diskuteres, hvilke ændringer og forbedringer AarhusArkivet bør foretage på baggrund af den foretagne analyse og diskussion.

7.1 Hvilken betydning har metadata og tilgængeliggørelse for online-søgeadgang

Metadata er som tidligere nævnt 'data om data', som er en betegnelse, der dækker over forskellige typer af information, som anvendes til at beskrive, administrere og genfinde materiale, her er der tale om både fysisk og digitalt materiale (Digitalbevaring, 2014; Haslhofer & Klas, 2010, s. 1). Til dette formål findes der tre forskellige typer af metadata. Den første er deskriptive metadata, som anvendes til identifikation og fremfindning (Digitalbevaring, 2014; Stock & Stock, 2013a, s. 568), samt til beskrivelse af indholdet, ophav og andre elementer og detaljer vedrørende det givne materiale, og et eksempel herpå er

en international og generel standard som Dublin Core Metadata Initiative (Digitalbevaring, 2014). De deskriptive metadata er yderst relevant at knytte til arkivalierne, da de gør, at brugerne kan foretage emnesøgninger, da deskriptive metadata beskriver materialets indhold og dermed, hvad det omhandler.

Den anden type af metadata er administrative og tekniske metadata, der arbejdes med inden for forvaltning, og som dermed er forvaltningsinformation (Digitalbevaring, 2014). Disse metadata vedrører blandt andet ændringer, licens og rettigheder, som tilsammen udgør informationer, der er nødvendige for langtidsbevaring af administrative data (Digitalbevaring, 2014). Den tredje form for metadata er de strukturelle metadata, som dækker over data, der er tekniske, i den forstand at disse i nogen grad genereres af det program, som datafilen er blevet skabt i, og det program, som datafilen skal åbnes og læses i, kæver de strukturelle metadata om filen, blandt andet om filformatet og størrelsen (Digitalbevaring, 2014). Strukturelle metadata er dermed relevante for digitaliserede arkivalier og digitalt skabte arkivalier, som er forudsætningen for, at arkivalierne kan tilgås, og dermed anvendes de til at vise og navigere i materialet (Digitalbevaring, 2014).

Hvad angår dataformatet til metadata, er det XML (Extensible Markup Language), som er det mest udbredte dataformat, da det er fleksibelt og kan udvides, alt efter hvad der er brug for (Digitalbevaring, 2014). Det anbefales af ABM-institutionerne i samråd, at Dublin core anvendes til indholdsbeskrivelser og dermed deskriptive metadata, og dertil anvendes XML som dataformatet, som vil afhjælpe udveksling af data på tværs af institutioner (Digitalbevaring, 2014). Dog er der ikke nogen grundlæggende og fast standard for arkiverne i Danmark, og derfor må arkiverne selv vælge, hvilke standarder de anvender til deres registrering af arkivalier samt hvilke filformater. Claus Juhl Knudsen giver udtryk for, at den danske arkivverden er meget langt bagud på dette område, især fordi der ikke er et højere organ, på den måde som der er inden for bibliotekerne og museerne (bilag 5, s. 18, linje 469-472). Dermed anskuer han ikke Rigsarkivet som en højere instans, som udvikler fælles strategier, koordinerer eller arbejder på tværs af arkiverne i tilstrækkelig grad (bilag 5, s. 18, linje 472-476). Dette opfatter Claus Juhl Knudsen også som et problem, i og med at alle arkiver burde kunne eksportere i de samme standardformater, idet dataene er fremstillet på en standardiseret måde (bilag 5, s. 6, linje 116-120). Dog mener han at arkiverne må gøre tingene meget forskelligt også i deres egne registreringssystemer, alt efter hvad der passer det

enkelte arkiv bedst, men materialet skal kunne importeres og eksporteres på en standardiseret måde (bilag 5, s. 6, linje 119-120).

Når arkiverne gemmer metadata i et system som en database, giver det yderst effektive søgemuligheder for både medarbejderne og ikke mindst brugerne af arkivet (Digitalbevaring, 2014). Dog mener Claus Juhl Knudsen, at AarhusArkivet er yderst ringe til at tilføje et ekstra lag af dokumentation og kontekst til deres arkivalier, hvilket kun kan blive bedre med tiden (bilag 5, s. 9, linje 187-188). Dertil udtrykker Claus Juhl Knudsen den holdning, at kontekstbeskrivelser mangler til de meget avancerede brugere i forhold til data for dataenes skyld, da AarhusArkivet forsøger at henvende sig til den generelle befolkning (bilag 5, s. 9, linje 206-209). Dog mener han, at deres registrering varetager kernen af det mest nødvendige, og der kan altid tilføjes flere metadata, især om hvad materialet kan anvendes til, men angående den rene tilgængeliggørelse er det ikke nødvendigt (bilag 5, s. 19, line 489-493). Endvidere mener Claus Juhl Knudsen, at de har mange gode metadata, som beskriver det mest relevante, hvilket har været det, han har taget udgangspunkt i, da han udviklede de forskellige søgemulighedskategorier (bilag 5, s. 16, linje 391-392).

Dette leder videre til AarhusArkivets database, hvori søgbar information i form af metadata er struktureret og lagret på de digitale medier, som derved håndterer lagring af information og genfindning i form af tilgængeliggørelse (Digitalbevaring, 2015). Metadata kan derfor ikke stå alene, men skal indlejres i et system, hvor der alt efter systemets opsætning og muligheder søges i metadataene, som eksempelvis titlen eller i de andre metadatafelter, der indeholder de søgeord, som brugerne søger efter, eller fuldtekstsøgning i digitalfødte arkivalier (bilag 5, s. 19-20, linje 500-515). Ergo er metadata eller også fuldtekstsøgning forudsætningen for, at materialet kan tilgås gennem online-søgeadgange, når materialet bliver tilgængeliggjort. Hvis, derimod, registreringen af metadata ikke bliver udført tilstrækkeligt, kan dette medføre, at brugerne eller medarbejderne på arkivet ikke kan finde det materiale, de søger efter. I så fald er registreringen og metadataene ubrugelige. Endvidere forudsætter det, at materialet er tilgængeliggjort, så brugerne kan tilgå materialet i enten fysisk eller digital form. Desuden understreger Claus Juhl Knudsen, at betydningen af tilgængeliggørelse igennem AarhusArkivet er fundamental, da det er det eneste sted, hvor de beskriver deres arkivsamlinger (bilag 5, s. 10, linje 218-220). Endvidere mener Claus Juhl Knudsen, at tilgængeliggørelse af Aarhus Stadsarkivs samlinger er et led i at synliggøre arkivet som et

byarkiv, der differentierer sig fra det tidligere Erhvervsarkiv, som Aarhus Stadsarkiv udspringer fra (bilag 5, s.10, linje 225-228). Med andre ord er metadatabeskrivelser forudsætningen for tilgængeliggørelse, så medarbejderne og ikke mindst brugerne kan fremfinde materiale, idet metadataene er det søgegrundlag, som stilles til rådighed for brugerne. Endvidere har metadata og tilgængeliggørelse en essentiel betydning for at understøtte brugerne i deres søgning, i kraft af de søgemuligheder, som stilles til rådighed for brugerne. Desuden påvirker det også brugernes informationssøgning og søgeadfærd, da disse er styret af det pågældende system og dertilhørende metadata og tilgængeliggørelse. Dermed er metadata og tilgængeliggørelse som et samlet hele forudsætningen for online-søgeadgang.

7.2 Tilgængeliggørelse eller formidling

Arkiverne tilgængeliggør arkivalier i både analog og digital form, og de skal i dag være tilgængelige for alle, som har en interesse i at have adgang og lyst til at anvende materialet, og dermed ikke længere kun være forbeholdt en bestemt gruppe (Tough & Moss, 2006, s. 20). Endvidere gør arkiver meget ud af retro-digitalisering af bevaringsværdige analoge arkivalier, hvilket er med til at forbedre tilgængeligheden for brugerne. Dog er der forskellige faktorer, som er forudsætningen for, at tilgængelighed kan lade sig gøre, f.eks. er registreringen og de dertil knyttede metadata en forudsætning for tilgængeliggørelse, genfinding og genanvendelse. Materialet kan være nok så tilgængeligt, men hvis det ikke kan fremfindes, kan det heller ikke genanvendes, og dette forudsætter god registrering og tilstrækkelige metadata, da registreringen og metadataene er det søgegrundlag, som er tilgængeligt for medarbejderne på arkiverne og brugerne. Hvad angår begrebet tilgængelighed, er det indbegrebet heraf, at arkivalierne bliver stillet til rådighed for befolkningen for dermed ifølge Hellum (2017, s. 11) at sikre den 'fælles hukommelse'. Derudover er det essentielt for tilgængeliggørelsen, at der ydes vejledning til de brugere, som henvender sig til arkiverne, angående arkivaliernes kontekst, hvilket beforder tilgængeligheden for brugerne. Dermed dækker forudsætningen for tilgængeliggørelse over mange forskellige processer og elementer, som er indsamling, registrering, bevaring og vejledning, som skaber konteksten for de forskellige arkivalier. Dog virker tilgængeliggørelsesbegrebet, eller at arkivalierne bliver 'stillet til rådighed', i nogen udstrækning kunstigt. Derfor sætter blandt andet Rigsarkivet (2019) formidlingsbegrebet i stedet for tilgængeliggørelsesbegrebet, hvorimod arkivloven (Bekendtgørelse af Arkivloven,

2016) ikke omtaler formidling, dog bliver 'stilles til rådighed' anvendt, hvilket er det samme, som at materialet bliver tilgængeliggjort, samt at arkiverne skal vejlede borgerne og myndigheder i benyttelse af arkivalierne.

Det faktum, at formidling ikke bliver nævnt i arkivloven (Bekendtgørelse af Arkivloven, 2016), står i stor kontrast til, at arkivinstitutionerne er en del af ABM-institutionerne sammen med biblioteker og museer, og at formidling især for museernes vedkommende nærmest er fundamentet for deres eksistens (Jensen & Jensen, 2004; Jensen & Jensen, 2006). Begrebet formidling, og hvad det indebærer, bliver dermed ikke direkte nævnt i arkivloven (Bekendtgørelse af Arkivloven, 2016). Dog skal arkiverne vejlede brugerne i deres benyttelse af arkivalier, og det giver arkiverne en rolle, som er mere aktiv, og dermed bliver interaktionen øget (Jensen & Jensen, 2004, s. 2). Der er altså fra lovens side ikke et direkte krav om, at arkiverne skal foretage formidling. Dog anvender arkiverne begrebet formidling i en meget bred forstand, som kan dække over tilgængeliggørelse, vejledning og aktiv og bearbejdet formidling, idet eksempelvis arkivsamlinger anvendes i sammenhæng med foredrag, udstillinger og skriftlige forestillinger, hvor arkivalierne er blevet bearbejdet og tilrettelagt med fokus på at formidle arkivaliernes indhold, så de er rettet mod arkivernes brede brugergruppe (Jensen & Jensen, 2004, s. 4-5). Ifølge Jensen & Jensen (2004, s. 6) er der derimod kun tilgængeliggørelse i sin grundform, når der er et system, der lader brugerne få et overblik over 'råmaterialet', som er afhængigt af den foretagne elektroniske eller traditionelle registratur. Dermed er tilgængeliggørelse forudsætningen for, at brugerne kan finde og anvende arkivalierne. Dette fremstiller tilgængeliggørelse som noget yderst kunstigt, der ikke kan forekomme alene, uden at der foretages vejledning eller endvidere formidling. Vejledning er ifølge Jensen & Jensen (2004, s. 4) indbefattet i at stille informationer til rådighed, som vejleder brugerne i at anvende arkivalierne og i at bestille arkivalier, hvis de ikke findes digitalt, via en digital platform, hvor de kan tilgås direkte. Dog forsøger Jensen & Jensen (2006, s. 9) ikke at skille vejledning og formidling ad, men ser det som en og samme ting, dog i forskellige udstrækninger og på forskellige niveauer. Overordnet anvendes formidlingsbegrebet, men herunder finder vi vejledning, information og fortolkning (Jensen & Jensen, 2006, s. 9). Dog er der ikke en klar definition af arkivformidlingsbegrebet, og derfor mener Jensen & Jensen (2006, s. 16), at det på dette tidspunkt er nødvendigt at se

tilgængeliggørelse, vejledning og formidling som en samlet helhed, og at der er et samlet kredsløb, som er med til at styrke arkivets mere udadvendte, synlige og aktive rolle.

Så indtil der kommer en klar definition af, hvad arkivformidling helt konkret indeholder, er det vel egentlig en kombination af både tilgængeliggørelse og formidling, hvorimellem vejledning er placeret. Ifølge Claus Juhl Knudsen (bilag 5, s. 11, linje 241-242) kan tilgængeliggørelse og formidling ikke skilles ad som begreber, og han anskuer også disse som en samlet helhed, da de to begreber er forankret i hinanden. Dette er endvidere i overensstemmelse med, at formålet med AarhusArkivet er både tilgængeliggørelse og formidling, set ud fra AarhusArkivets perspektiv (bilag 5, s. 6, linje 125). AarhusArkivet foretager tilgængeliggørelse af deres samlinger ved at give brugerne mulighed for at fremsøge materiale ved brug af søgefunktionen, hvorefter brugerne kan tilgå materialet direkte digitalt eller få det stillet til rådighed fra magasinet eller på læsesalen. Desuden stiller AarhusArkivet vejledninger til rådighed om søgning og det pågældende materiale. Derudover fungerer AarhusArkivet som en digital formidlingsplatform, hvor Aarhus Stadsarkiv formidler deres samlinger og derved fortæller om arkivalierne og deres kontekst i blandt andet skriftlige fremstillinger. Ergo foretager AarhusArkivet meget mere end at 'stille til rådighed', som det er dem pålagt ifølge arkivloven (Bekendtgørelse af Arkivloven, 2016), da AarhusArkivet kombinerer tilgængelighed, vejledning og formidling i et samlet hele.

7.3 Ændringer og forbedringer af AarhusArkivet

Af de brugere, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, og som dermed anvender AarhusArkivet, er størstedelen bosat i Aarhus Stadsarkivs egen region, dog er der hele 39 % af brugerne, som er bosat uden for Region Midtjylland (bilag 3, tabel 3). Heraf anvender de fleste AarhusArkivet få gange om året eller nogle gange om måneden (bilag 3, tabel 4). Dog anvender en lille del af brugerne også AarhusArkivet få gange om ugen eller hver dag (bilag 3, tabel 4). Dette hænger sammen med brugshyppigheden hos de tre primære brugergrupper, hvoraf den ene består af dem, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med et universitet, dvs. som typisk anvender AarhusArkivet i forbindelse med deres opgaver på et universitet, hvilket er få gange om året (bilag 3, tabel 5) Brugergruppen, som anvender AarhusArkivet i forbindelse med slægtsforskning og af personlig interesse, anvender muligvis AarhusArkivet nogle gange om måneden (bilag 3, tabel 5). Den tredje og sidste brugergruppe er medarbejderne, som sandsynligvis anvender AarhusArkivet få gange om ugen eller hver dag

(bilag 3, tabel 5). Dermed er der et forholdsvis spredt spænd i det omfang, brugerne anvender AarhusArkivet. Derfor kan det diskuteres, i hvilket omfang det er nødvendigt at foretage ændringer og forbedringer af AarhusArkivet, set i forhold til hvor tit eller sjældent brugerne anvender AarhusArkivet. Dog i betragtning af at en forholdsvis stor del af AarhusArkivets brugere er bosat uden for Region Midtjylland, kan dette være en af faktorerne, som er med til at gøre det nødvendigt at foretage ændringer og forbedringer, da brugerne uden for Aarhus Stadsarkivs egen region muligvis ikke har samme muligheder for at henvende sig i det fysiske rum.

Dette leder videre til, at størstedelen af brugerne har en forventning om, at det materiale, som de skal bruge, er online-tilgængeligt (bilag 3, tabel 9). Langt de fleste brugere anvender AarhusArkivet for at tilgå materiale, som er online-tilgængeligt, og dette lægger op til, at AarhusArkivet som digital platform skal foretage ændringer og forbedringer, så det tilpasses brugerne af AarhusArkivet. Derudover er brugernes søgninger af både eksplorativ og verifikativ karakter, hvilket er styret af brugernes informationsbehov, formål og kompetencer. AarhusArkivet understøtter brugerne generelt udmærket i deres søgninger, dog er der en lille del af brugerne, som har brug for mere vejledning og støtte, hvilket underbygges af Claus Juhl Knudsens vidnesbyrd (bilag 5, s. 7, linje 145-146). Hvad angår brugernes opfattelse af brugervenlighed og tilfredshed, er den overvejende positiv, dog er der omkring 1/3, som forholder sig neutralt, og en mindre gruppe, som ikke mener, at AarhusArkivet er tilstrækkelig brugervenligt. Derudover er der dog enkelte søgefunktioner, som ikke fungerer optimalt, og som i de fleste tilfælde er forvirrende at anvende, set ud fra et brugerperspektiv. Dette vises yderligere i den gennemsnitlige usability-score, som er 60.29, hvilket er i det uacceptable område.

Set på baggrund af de tre mest fremtrædende brugergrupper og brugernes informationsbehov, informationssøgning, informationsadfærd, forventning til online-tilgængeliggørelse og brugernes opfattelse af AarhusArkivets brugervenlighed og tilfredshed samt den gennemsnitlige usability-score er der med andre ord et generelt behov for, at AarhusArkivet foretager nogle ændringer og forbedringer. Dette er på trods af, at brugerne er overvejende positivt stemte over for AarhusArkivet – der er stadig nogle elementer i de enkelte søgefunktioner, som ikke virker optimalt og derfor er forvirrende at anvende.

De brugere, som har afgivet den laveste usability-score, og som generelt ikke mener, at AarhusArkivet fungerer optimalt – især hvad angår enkelte søgefunktioner – er dem, der set ud fra AarhusArkivets perspektiv er mest interessante. Der, hvor brugerne har afgivet den laveste score, er i spørgsmålet om, hvorvidt funktionerne i AarhusArkivet er forvirrende at anvende, idet hele 34 % af brugerne mener dette (bilag 3, tabel 17). Hvis brugerne også havde forholdt sig overvejende positivt til dette spørgsmål, ville dette have resulteret i, at AarhusArkivet ville være kommet op på en gennemsnitlig usability-score, som ville ligge i det acceptable område. Dette forudsætter, at der blev set bort fra alle dem, som forholder sig neutrale. På trods af dette er der stadig en lille gruppe af brugerne, som gennem hele spørgeskemaundersøgelsen har afgivet deres svar i de relativt negative svarkategorier, hvad angår AarhusArkivet og dets søgefunktion. Der er altså en lille gruppe, som mener, at AarhusArkivet ikke fungerer optimalt – heller ikke den dertilhørende søgefunktion. Denne gruppe er også den gruppe, som er mest interessant, set fra AarhusArkivets perspektiv, da det er dem, der skal fokuseres på for at finde frem til, hvilke ændringer og forbedringer der skal foretages.

På spørgsmålet om, hvorvidt der er opstået problemer i forbindelse med brugernes søgninger på AarhusArkivet, svarer 16 %, at de har haft problemer, hvorimod hele 78 % ikke har haft problemer (bilag 3, tabel 27). Der er altså en lille gruppe, som har haft problemer, når de har søgt i AarhusArkivets samlinger. Dog er der kun afgivet tre besvarelser om, hvilke problemer brugerne refererer til. Disse omfatter blandt andet anvendelsen af dropdown-menuen, som ikke fungerer optimalt, og arkivalier, som de ved findes, men som ikke kan fremfindes på grund af de tilknyttede søgeord eller mangel på samme (bilag 3, tabel 27a). På spørgsmålet, om der er nogle muligheder eller funktioner, som de mener, at der mangler i forbindelse med deres søgninger, er der hele 27 %, som svarer, at der mangler muligheder eller funktioner, mens 49 % mener, at det gør der ikke (bilag 3, tabel 28). Hvad angår manglende muligheder og funktioner, er der kun syv besvarelser, hvori brugerne giver udtryk for, at der mangler strukturering af søgninger (bilag 3, tabel 28a). Derudover mangler en synonymordbog, som kan anvendes til at finde ord, som har tilknytning til forskellige interesseemner og dermed en oversigt over ord, som er gjort søgbare, samt et bedre overblik over søgningerne (bilag 3, tabel 28a). Endvidere savnes muligheden for at anvende andre søgetips ud over trunkering og

frasesøgning, såsom booleske operatorer, og mere hjælp til søgningen i form af vejledninger (bilag 3, tabel 28a). Dette bekræfter den foregående analyse, da brugerne overordnet set er positivt stemt over for AarhusArkivet, dog er der elementer i forbindelse med søgningen, som skal forbedres, såsom et bedre overblik, strukturering og vejledninger. Brugerne har mulighed for at tilgå vejledninger, hvor de forskellige elementer, såsom søgefiltre og søgetips, bliver forklaret, dog er det sandsynligt, at brugerne ønsker mere direkte vejledning igennem deres søgning, imens søgningen bliver foretaget. Endvidere vedrørende det visuelle er AarhusArkivet forholdsvis simpelt og enkelt, dog er det sandsynligt, at brugerne refererer til de overvældende muligheder, som er til rådighed i form af søgefiltre, da der alene inden for kategorierne materialetype og emner er tilsammen 170 kategorier, som brugerne kan vælge. Dette underbygges endvidere i forbindelse med spørgsmålet, om brugerne mener, der er nogle funktioner eller elementer af forskellige art, som skal ændre placering eller ændres visuelt (bilag 3, tabel 29). Hertil svarer 27 % af brugerne, at der skal foretages ændringer af funktionernes placering, eller at der er elementer, som skal ændres visuelt. Til gengæld mener 57 % ikke, at der skal foretages ændringer (bilag 3, tabel 29). Her mener brugerne, at der skal foretages ændringer i præsentationen af søgeresultatet, samt gives mulighed for mere enkle søgninger som i Google (bilag 3, tabel 29a). Med hensyn til en mere enkel søgning, som eksempelvis en Google-søgning, hvilket brugerne giver udtryk for ville afhjælpe deres søgninger, siger Claus Juhl Knudsen da også, at det er en af deres planer for de kommende års ændringer og forbedringer af AarhusArkivet, set i forhold til brugernes søgning (bilag 5, s. 22, linje 578). Det kan tyde på, at brugerne har en følelse af, at de bliver overvældet af alle de muligheder og funktioner, som stilles til rådighed, dog er der kun tre af brugerne som har givet konkrete eksempler (bilag 3, tabel 29a).

Brugerne blev desuden direkte adspurgt, om de havde nogle forslag til ændringer eller forbedringer, og her går de samme elementer igen (bilag 3, tabel 30). Igen er der behov for vejledninger, strukturering og overblik. De løsninger, som AarhusArkivet kan foretage for at imødekomme brugernes ønsker i spørgeskemaundersøgelsen, er at tage et udgangspunkt i følgende elementer: skabe bedre overblik over brugernes søgning, bedre strukturering af søgefiltre, en liste over forskellige ord, som er gjort søgbare, samt synonymer og vejledninger. Dog mener Claus Juhl Knudsen, at entiteter som brugerne kan tilgå i dropdown-menuen, er noget, som de gerne vil holde fast i, da dette har krævet en lang og omfattende arbejdsproces (bilag 5, s. 11, linje 258-260). Dermed er det ifølge Claus Juhl

Knudsen et ekstra lag til den mere komplekse søgning, som han håber understøtter brugerne i deres søgninger. Dog giver brugerne udtryk for, at de søgbare ord eller ekstra lag af entiteter ikke understøtter brugerne tilstrækkeligt med hensyn til det overordnede overblik. Hvis AarhusArkivet endvidere forsøger at foretage løbende vejledninger igennem brugernes søgningsprocesser og ikke som et sekundært element, ville det sandsynligvis hjælpe brugerne. Dette mener Claus Juhl Knudsen også er nødvendigt, og AarhusArkivet vil gerne forsøge at støtte brugerne mest muligt i deres søgning, især i form af løbende vejledninger, som skal forbedres i fremtiden (bilag 5, s. 8, linje 177-178). Også en bedre opdeling i simpel søgning og avanceret søgning kan være en hjælp, også så brugerne ikke bliver overvældet af mulighederne i avanceret søgning, da brugerne har indikeret, at der er søgemuligheder og funktioner, som kan være forvirrende at anvende. Claus Juhl Knudsen mener heller ikke, at deres hjælpemidler eller søgemuligheder eller opsætning er meget anderledes end så mange andres, da der kun er blevet fokuseret på metadataene og tilgængelighed i den begrænsede søgemaskine, som AarhusArkivet har valgt at anvende, hvorved brugerne ikke har været i fokus (bilag 5, s. 15, linje 370-373; bilag 5, s. 21, linje 539; bilag 5, s. 21, linje 543-544). Claus Juhl Knudsen mener, at der er to punkter, som de gerne vil fokusere på at ændre og forbedre fremadrettet, og det er mere kontekst, vejledninger i søgningen samt mere brødtekstsøgning udover søgning i metadatafelterne (bilag 5, s. 22, linje 571-577). Dermed vil AarhusArkivet forsøge at udvide brugernes online-søgegrundlag, som er mere end de metadata, som arkivalierne bliver registreret med. Dog understreger Claus Juhl Knudsen, at der er et stykke vej endnu, da der mangler kompetencer, for at søgningen, vejledningen og tilgængeliggørelsen kan gå op i en højere enhed (bilag 5, s. 24, linje 635-637).

Ved at foretage ændringer, der skaber bedre overblik over brugernes søgning, bedre strukturering af søgefiltre eller en bedre inddeling af enkel og avanceret søgning, en liste over forskellige ord, som er gjort søgbare, samt synonymer og løbende vejledninger, vil AarhusArkivets usability-score uden tvivl blive bragt op i et acceptabelt område. Dette gælder også den gennemsnitlige usability-score, som udtrykker den generelle brugervenlighed og tilfredshed, set fra både et brugerperspektiv og perspektivet hos medarbejderne på Aarhus Stadsarkiv.

DEL 5

8 Refleksion

I de efterfølgende afsnit reflekteres over, hvorledes informationsvidenskaben og human-computer interaction kan forenes med arkivfaget, samt over arkivets rolle i det digitale rum.

8.1 Kan arkivfaget, informationsvidenskab og human-computer interaction forenes

Arkivteori har i mange år været præget af at forsøge at håndtere digitaliseringen og andre udfordringer, som arkivet som institution står over for, dog har det i nogen udstrækning været nødvendigt for arkivteorien og arkivets overlevelse at åbne sig for omverdenen. Dette kommer også til udtryk i den foregående forskningsdiskussion, som er præget af traditionelle arkivteoretiske værker, og i den nyere tid mere artikelbaseret forskning, idet forskerne ikke kun arbejder med ren arkivteori, men især trækker på forskningsfelter, som er nært beslægtede, såsom biblioteksvidenskab, informationsvidenskab, human-computer interaction, records management samt mere IT-baserede felter (Paasch, 2018). Allerede tilbage i 1986 foreslår Samuels (1986, s. 114-115), at arkivfaget skal trække på og lade sig inspirere af blandt andet biblioteksvidenskaben og andre former for specialister, især for at imødekomme den forestående digitalisering. Grunden er, at den traditionelle arkivteori er yderst snæversynet og har brug for nye øjne og nye kompetencer, som kan gå op i en højere enhed. Op gennem både 1970'erne og 1980'erne begyndte diskussionen internt blandt arkivteoretikere om, hvilke konsekvenser og betydninger den digitale udvikling ville få for arkivfaget. I denne sammenhæng blev arkivteoretikerne delt i to, og mange gav udtryk for, at arkivfaget, som det tidligere var blevet fremstillet og opfattet, på sin vis var dødsdømt og skulle overlades til de konkurrerende fagfelter, som kunne løfte den kommende teknologiske udvikling (Cook, 1997, s. 40; Bearman, 1989). På dette tidspunkt blev arkivteorien angrebet og set ud fra mange forskellige vinkler, og selve rollen som arkivar skulle ændres markant med hensyn til kompetencer og fokus – ikke kun i takt med den teknologiske udvikling, men ydermere i betragtning af at arkivernes fokus havde bevæget sig fra et materialefokus til et

mere brugerorienteret fokus, og med denne kombination af digital udvikling og et stigende brugerfokus mente mange, at arkiverne ikke kunne leve op til de nye opgaver, hvis ikke arkiverne og arkivarernes rolle og det teoretiske fundament blev markant ændret. Hvis arkivet som institution og arkivfaget skal overleve både teoretisk og i praksis, så er det nødvendigt at forholde sig til tidens digitale udvikling, samfundets udvikling, den kulturelle udvikling og brugerne samt at rumme mange forskellige tværfaglige tilgange for dermed at åbne for de elementer i form af teorier og metoder, som mange fagfelter kan tilbyde, og derved drage nytte af tværfagligheden. Derfor skal arkiverne og arkivfaget ikke stå alene eller løfte den digitale udvikling af arkiverne alene, da arkivarerne i deres grundform ikke besidder kompetencerne til at løfte opgaven. Claus Juhl Knudsen er et eksempel, da han har hovedfag i idehistorie, men har suppleret sin uddannelse med informationsvidenskab med et IT-fokus, hvilket giver ham kompetencer, dels til at løfte de digitale opgaver, som det er nødvendigt for Aarhus Stadsarkiv at varetage med AarhusArkivet (bilag 5, s. 2, linje 4; bilag 5, s. 2, linje 6-7), dels i sit virke som E-arkivar. Dog er der kompetencer inden for det digitale område, som Claus Juhl Knudsen ikke mener sig i besiddelse af, og tværfagligheden er vigtig, for at arkiverne kan leve op til deres opgaver og formål i samfundet, over for både myndigheder og borgere (bilag 5, s. 24, linje 635-637), da det i takt med den yderst hurtigt voksende digitale udvikling bliver nødvendigt at besidde kompetencer, som er i konstant udvikling.

Dette speciale forsøger at skabe en sammenhæng og vise, at arkivfaget, informationsvidenskab og human-computer interaction kan forenes i et samlet hele. Arkiverne kan drage nytte af informationsvidenskabens forståelse og definering af brugergrupper, brugernes informationsbehov samt brugernes informationssøgning og søgeadfærd, som er en del af informationsvidenskabens kerneområder, og som har en lang tradition bag sig. Dertil kan human-computer interaction være med til at sikre forståelse af sammenhængen mellem det digitale system og brugerne samt bidrage med måleparametre til måling af brugernes opfattelse af systemet. Desuden kan informationsvidenskab og human-computer interaction i samspil med hinanden give et større og bredere overblik over og indblik i samspillet mellem bruger og systemet samt i brugernes opfattelser og adfærd. Informationsvidenskab og human-computer interaction er især relevante at forene med arkivfaget, da de på mange punkter arbejder med og forsøger at forstå beslægtede problemstillinger (Paasch, 2018, s. 517). Inden for arkivfaget er der stadig delte meninger

om, i hvilken grad arkiverne skal drage nytte af beslægtede fagfelter, dog med udgangspunkt i dette speciale ville det ikke have været muligt at foretage disse undersøgelser, hvis informationsvidenskaben og human-computer interaction ikke var blevet forenet i et samlet hele med arkivfaget som ramme og fundament. Dermed er der i et stort omfang brug for, at specialister som blandt andre formidlere, informationsspecialister og IT-specialister sammen med arkivarerne kan hhv. løfte og udføre arkivernes opgaver og formål i samfundet. Dog skal den traditionelle arkivarrolle stadig spille den primære rolle – eller rettere: den fundamentale rolle – hvorved der holdes fast i de traditionelle og historiske værdier, som er arkivernes fundament, da det ikke kun er andre former for specialister, som skal varetage arkivernes rolle. Opgaverne skal løses igennem et samspil og dermed i kraft af en kombination af forskellige syn og kompetencer, der fungerer som et samlet hele.

8.2 Hvilken rolle skal arkiverne have i det digitale rum

Set på baggrund af den historiske gennemgang fra traditionel arkivteori til digital arkivteori har arkiverne i forbindelse med deres funktion og rolle ændret sig fra at være en institution, som kun tjente myndigheder og den offentlige administration, som det blev beskrevet tilbage i 1898 (Müller, Feith & Fruin, 2003), dvs. arkiver fik overleveret det bevaringsværdige materiale og skulle herefter blot ordne og bevare materialet i den originale orden. Herefter blev arkivalierne, set i dagens lys, anset som døde, da det kun var få, som havde adgang til arkivsamlingerne (Müller, Feith & Fruin, 2003). Senere, i 1922, gav Jenkinson (1922, s. 11) udtryk for, at den passive rolle, som arkiverne påtog sig, var vigtig, fordi arkivalierne skulle blive i så lang tid så muligt ude hos arkivskaberne for at bevare arkivsamlingernes orden, kvalitet og autenticitet. Men i 1950'erne og 1960'erne begyndte Schellenberg (1956; 1965) at gøre op med den yderst passive arkivrolle, som arkiverne tidligere havde praktiseret. Arkiverne skulle i forbindelse med den stigende produktion af information i det offentlige begynde at være med til udvælgelsen af bevaringsværdige dokumenter. Denne mere aktive rolle gjorde op med Müller, Feith & Fruins (2003) & Jenkinsons (1922) meget neutrale og passive rolle over for arkivskaberne og i udvælgelsen af bevaringsværdigt materiale. Derudover mener Schellenberg (1956, s. 14), at arkiverne ydermere skal sikre den værdi, der ligger i muligheden for senere anvendelse af blandt andre fremtidens forskere, dvs. arkivet skal ikke kun have værdi for arkivskaberne. Dermed retter Schellenberg (1956: 1965) arkivernes fokus imod en mere aktiv og bredere rolle, ikke mindst med henblik på bestemte

brugergrupper, som der skal fokuseres på i bevaringen. Efterfølgende i 1980'erne fremhæver Boom (1987, s. 104), at arkiverne skal forsøge at minimere den tidligere meget praktiserede subjektive holdning i forbindelse med udvælgelsen af bevaringsværdigt materiale, da arkivet så vidt muligt skal afspejle hele samfundet, både det offentlige og det private, så objektivt så muligt (Cook, 1997). Denne måde at forsøge at afspejle hele samfundets historie på, er også et element, som Samuels i 1980'erne og 1990' vælger at stille skarpt på, for at arkiverne ikke kun fokuserer på myndigheder og det offentlige (Samuels, 1986; Samuels, 1991; Samuels, 1992). Derefter sker der et skift i arkivernes rolle i forbindelse med den teknologiske udvikling. Igennem 1980'erne og 1990'erne begynder arkivfaget at fundere og debattere arkivets rolle og formål, samt hvilke ændringer der måtte foretages for at løfte opgaven. Endvidere, og på baggrund af den stigende digitalisering, som stadig vokser og udvikler sig i dag, varetager arkiverne en meget mere bred og aktiv rolle. Desuden har fokus rykket sig fra at være materialecentreret til at være mere brugercentreret, da arkiverne skal ændre sig i takt med samfundets udvikling, og derigennem defineres arkivets rolle og formål (Boles & Green, 1996, s. 310). Arkiverne skal i det konstant ændrede og dynamiske digitale informationssamfund strække sig lige fra før skabelsen ude i det offentlige og hele vejen til genanvendelsen på arkivet samt forestå indsamlingen fra den private sektor (bilag 5, s. 3, linje 27-29; bilag 5, s. 3, linje 39-40). Derudover betyder det digitale informationssamfund, at tilgængeliggørelse af arkivalier er blevet endnu mere relevant end tidligere (Tough & Moss, 2006, s. 20), da det digitale er med til at lette tilgængeliggørelse. Dog følger der en masse udfordringer med den digitalisering, som det danske samfund står over for, og de angår håndteringen af de digitale elementer. Dette kræver, at arkivarerne har kompetencer inden for mange forskellige felter og derfor bliver nødt til at drage nytte af beslægtede fagfelter for dermed at løfte den digitale opgave. For at tilgængeliggørelse kan forekomme, er det endnu mere relevant for arkiverne at fokusere på de nødvendige metadata, som er det søgegrundlag, brugerne får stillet til rådighed. Derudover bliver materialet skabt digitalt og digitaliseret, hvilket skaber endnu et lag af metadata, som arkiverne skal forholde sig til med henblik på bevaring, genfindning og anvendelse. Hvad angår det brugercentrerede fokus, er det ikke kun nødvendigt med deskriptive metadata, der skal også bruges administrative metadata og strukturelle metadata, som er forudsætningen for online-tilgængeliggørelsen af arkivsamlinger, og desuden er metadata og tilgængeliggørelse forudsætningen for en online-søgeadgang. Derudover giver online-tilgængeliggørelse mulighed for endnu mere

synliggørelse ved brug af formidling som det sidste lag, der især er blevet en del af arkivets rolle i takt med digitaliseringen og det stadigt voksende brugerfokus. Et materialefokus er stadigvæk yderst relevant, da det er grundlaget for det stigende brugerfokus i det digitale arkiv. Set på baggrund af det stigende brugerfokus er det også yderst relevant for arkiverne at forstå deres brugere, hvad angår både brugergrupper, søgning og adfærd, da arkiverne ved deres tilstedeværelse i det digitale rum når ud til mange flere mennesker end ved kun at være til stede i det fysiske rum.

Alle disse roller, som arkiverne i det digitale samfund kan påtage sig, tager tid og ressourcer, og der findes ikke nogen procedurebeskrivelser eller vejledning, som er fastlagt, da det også er op til det enkelte arkiv at producere sådanne til deres arbejde (bilag 5, s. 4, linje 48-50). Derudover er der ikke tiden til at udføre og løse alle arbejdsopgaver, og derfor må der nedprioriteres arkivopgaver i forhold til andre (bilag 5, s. 4, linje 62). Dog ønsker Claus Juhl Knudsen, at der fokuseres mere på indsamling af materiale, hvorimod der gerne måtte fokuseres lidt mindre på formidling af arkivsamlinger (bilag 5, s. 4-5, linje 73-75 & 82-85). Dermed har den digitale udvikling og vigtigheden af metadata og tilgængeliggørelse en stor betydning for Aarhus Stadsarkivs rolle i det digitale rum. Dette kommer til udtryk i Aarhus Stadsarkivs udvikling af AarhusArkivet, i og med at arkivet forsøger at samle alle deres arkivsamlinger et sted, der tilvejebringer metadata, som er det søgegrundlag, brugerne har for fremfindning og anvendelse af materiale, der er stillet til rådighed via online-søgeadgang, og som dermed bliver tilgængeliggjort. Dermed har metadata og online-tilgængeliggørelse den betydning, at de er forudsætningen for, at arkiverne kan have en rolle i det digitale rum. Dertil sørger AarhusArkivet for i forbindelse med deres fokus på tilgængeliggørelse at opstille rammerne for en aktiv formidling af deres samlinger som et ekstra lag for at udnytte de muligheder, som det digitale rum opstiller. Dermed er arkivernes rolle ikke længere snæver, passiv og neutral, da de tværtimod i det digitale rum kan udfolde sig bredt og påtage sig en yderst aktiv rolle i kraft af deres arkivsamlinger, og ikke mindst i kraft af arkivernes fokus på brugerne. Men i og med at arkivernes rolle er blevet så bred og aktiv, er det forudsat, at der er tiden og ressourcerne til at varetage alle disse opgaver, hvilket er forudsætningen for arkivernes rolle i det digitale rum. Derfor bliver arkiverne nødsaget til at prioritere deres arbejde og fokus, alt efter hvor stor en rolle de vil påtage sig i det digitale rum. Aarhus Stadsarkiv har blandt andet for at udnytte det digitale rum valgt at udvikle AarhusArkivet.

9 Konklusion

Målet med dette speciale var at undersøge brugernes opfattelse af søgefunktionens usability på arkivportalen AarhusArkivet, med henblik på at opnå viden om, dels hvilke brugergrupper der anvender AarhusArkivet, dels hvorledes disse understøttes i deres søgning i forbindelse med deres informationsbehov, søgning og adfærd på baggrund af de søgemuligheder, som AarhusArkivet opstiller. Desuden var det et mål at diskutere, hvilken betydning metadata og tilgængeliggørelse har på online-søgeadgangen, samt om der er tale om tilgængeliggørelse eller formidling. Endvidere hvilke ændringer og forbedringer AarhusArkivet kan foretage på baggrund af undersøgelsen. Samt reflektere over om arkivteori kan forenes med informationsvidenskab og human-computer interaction, og endelig hvilken betydning ovenstående har for Aarhus Stadsarkivs rolle som et arkiv i det digitale rum i form af AarhusArkivet.

På baggrund af specialets undersøgelse kan det konkluderes, at formålet med AarhusArkivet, er at tilgængeliggøre og formidle offentlige såvel som private arkivalier i det digitale rum. Dette sker for at lette tilgængeliggørelsen af AarhusArkivets samlinger og for at øge deres digitale tilstedeværelse i det digitale rum. Gennem specialets undersøgelse kan det endvidere konkluderes, at der er tre fremtrædende brugergrupper, som har valgt at besvare spørgeskemaundersøgelsen og dermed anvender AarhusArkivet. Derudover peger undersøgelsen på, at der er en del af brugerne, som strækker sig over forskellige brugergrupper og dermed anvender AarhusArkivet til forskellige formål, samt at de er spredt ud over forskellige regioner. Brugernes informationsbehov er præget af et behov for allerede kendt materiale, som brugerne kender i forvejen, og ukendt materiale, og derudover er brugernes informationsbehov og adfærd rettet mod materiale som billeder, registre og protokoller, hvilket ses tydeligt hos to ud af de tre mest fremtrædende brugergrupper. Dermed kan det konkluderes, at der hos de tre mest fremtrædende brugergrupper er en overensstemmelse imellem deres informationsbehov og deres adfærd. Brugernes søgninger og adfærd er en blanding af eksplorativ og verifikativ karakter, og disse er styret af informationsbehovet og brugernes formål og kompetencer. Brugerne understøttes overvejende positivt, men der er en mindre del af brugerne, som har behov for mere vejledning og støtte, hvis de skal hjælpes tilstrækkeligt i deres søgninger. Endvidere er

brugernes forventninger til online-tilgængeliggørelse store, f.eks. har næsten alle brugerne en forventning om, at materialet er online-tilgængeligt. Hvad angår AarhusArkivets brugervenlighed og tilfredshed set ud fra et brugerperspektiv, kan det konkluderes, at brugerne er overvejende positivt stemt med hensyn til den generelle brugervenlighed og tilfredshed. Dog kan det endvidere konkluderes, at der er enkelte søgefunktioner, som ikke fungerer optimalt, og som i stor grad er forvirrende at anvende. Dette resulterer i, at de 92 brugere, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, giver AarhusArkivets søgefunktion en samlet usability-score på 60.29, og det er en score i det uacceptable område. Dermed peger undersøgelsen på, at det er nødvendigt at foretage ændringer og forbedringer af visning, søgefiltre og den generelle brugervenlighed, hvilket kan bidrage til, at AarhusArkivet kan komme op i det acceptable område.

På baggrund af specialets diskussion skal der foretages ændringer og forbedringer med henblik på at skabe bedre overblik i brugernes søgning, bedre strukturering af søgefiltre og en bedre deling af enkel søgning og avanceret søgning. Endvidere er der brug for overblik over søgbare ord og løbende vejledninger igennem søgeprocessen, som brugerne foretager på AarhusArkivet. Derudover kan det konkluderes, at metadata er forudsætningen for tilgængeliggørelse af materiale, hvorved materialet kan fremfindes og anvendes. Dermed er metadata og tilgængeliggørelse grundlaget for at understøtte brugerne i deres søgning og skaber rammerne for de søgemuligheder, som stilles til rådighed for brugerne af AarhusArkivet. Endvidere er dette med til at påvirke brugernes søgning og adfærd, da brugernes søgning og adfærd er styret af det system, hvori metadata og tilgængeliggørelse er forankret. Dermed er metadata og tilgængeliggørelse forudsætningen for online-søgeadgang som et samlet hele. Ligeledes kan det konkluderes, at AarhusArkivet foretager en kombination af tilgængeliggørelse, vejledning og formidling i deres virke i det digitale rum.

På baggrund af specialets refleksioner kan det konkluderes, at arkivfaget ikke længere kan stå alene, som det tidligere blev praktiseret, men bliver nødt til at drage nytte af andre fagfelter for at løfte den brede og aktive opgave, som arkiverne har påtaget sig i det digitale informationssamfund, som dette speciale er et eksempel på. Arkiverne bliver i takt med den stigende digitale udvikling nødt til at besidde en bred vifte af kompetencer for at løfte arkivernes opgave, samt for at fastsætte deres formål i samfundet. Endvidere kan det

konkluderes, at arkivers rolle ikke længere er snæver og passiv, for i det digitale rum påtager arkiverne sig en yderst aktiv og bred rolle. Denne strækker sig fra før skabelsen af dokumenter i det offentlige og helt til fremfindning og genanvendelse samt indsamling og bevaring af materiale fra den private sektor. Endvidere er arkiverne gået fra udelukkende at have et materialefokus til at have en kombination af et materialefokus og et brugerfokus. Dermed har den brede og komplekse rolle, brugerne, metadataen og den online-tilgængeliggørelse en massiv betydning for, at arkiverne kan have en rolle i det digitale rum.

10 Litteraturliste

- AarhusArkivet (2018). Lokaliseret d. 22.02.2019 på <https://www.aarhusarkivet.dk/>
- Aarhus Stadsarkiv (2018). *Information om Stadsarkivet*. Lokaliseret d. 22.02.2019 på <https://stadsarkiv.aarhus.dk/om-aarhus-stadsarkiv/information-om-stadsarkivet/>
- Aarhus Stadsarkiv (2019). *Vedtægter for Aarhus Stadsarkiv*. Lokaliseret d. 02.04.2019 på <https://cdn.aarhus.dk/media/9967/vedtaegter-for-aarhus-stadsarkiv.pdf>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2008). An Empirical Evaluation of the System Usability Scale. I: *International Journal of Human-Computer Interaction*, 24(6), 574– 594.
- Bearman, D. (1989) Archival Methods. I: *Archives and museum informatics technical report*, 3(1), 1-67. Pittsburg: Archives and Museum Informatics.
- Bekendtgørelse af Arkivloven (2016). Lokaliseret d. 16.02.2019 på <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=183862>
- Benyon, D. (2014). Usability. I: *Designing interactive systems: a comprehensive guide to HCI, UX and interaction design* (3. ed), 76-92. Harlow: Pearson education limited.
- Bevan, N. (1995). Measuring usability as quality of use. I: *Software Quality Journal*, 4(2), 115– 130.
- Boles, F. & Greene, M. (1996). Et Tu Schellenberg? Thoughts on the Dagger of American Appraisal Theory. I: *The American Archivist*, 59(3), 298-310.
- Boom, H. (1987). Society and the Formation of a Documentary Heritage: Issues in the Appraisal of Archival Sources. I: *Archivaria* 24, 69-107.
- Borlund, P (2000). Experimental components for the evaluation of interactive information retrieval systems. I: *Journal of Documentation*, 56(1), 71-90.
- Borlund, P & Ingwersen, P. (1997). The development of a method for the evaluation of interactive information retrieval systems. I: *Journal of Documentation*, 53(3), 225-250.
- Borlund, P., & Schneider, J. (2010). Reconsideration of the simulated work task situation: A context instrument for evaluation of information retrieval interaction. I: N. J. Belkin, & D. Kelly (Eds.), *IliX'10 Proceeding of the Third Symposium on Information Interaction in Context*, 155-164. New York: Association for Computing Machinery.

- Bourque, L., & Fielder, E. (2003). Content of the Questionnaire. I: *How to conduct self-administered and mail surveys*, 35-96. Series: The Survey Kit. Sage Publications.
- Brooke, J. (1996). SUS - A quick and dirty usability scale. I: P. W. Jordan (Eds.), *Usability evaluation in industry*. London; Bristol, Pa: Taylor & Francis.
- Byström, K., & Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. I: *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213.
- Case, D. (2012). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. Bingley: Emerald Group Limited.
- Chowdhury, G. (2010) Users of information retrieval. I: *Introduction to modern information retrieval*, 225-248. Facet Publishing
- Cook, T. (1997). What is Past is Prologue: A History of Archival Ideas since 1898, and the Future Paradigm Shift. I: *Archivaria* 43, 17-63.
- Daines, G & Nimer, C. (2008). What Do You Mean It Doesn't Make Sense? Redesigning Finding Aids from the User's Perspective. I: *Journal of Archival Organization*, 6(4), 216-232
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. I: *Annual Review of Information Science and Technology* 21, 3-33.
- Digitalbevaring (2014). *Metadata – Hvad er metadata, og hvorfor er de vigtige for digital bevaring?* Lokaliseret d. 11.05.2019 på <https://digitalbevaring.dk/viden/metadata/>
- Digitalbevaring (2015). *Databaser*. Lokaliseret d. 11.05.2019 på <https://digitalbevaring.dk/viden/databaser/>
- Dillon, A. (2001). Beyond usability: process, outcome and effect in human computers. I: *The Canadian Journal of Library and Information Science*, 26(4), 57-69.
- Dumas, J. & Redish, J. (1999). Introducing usability. I: *A practical guide to usability testing*, 3-20. Intellect Ltd
- Duranti L. (1989). Diplomatics: New Uses for an Old Science. I: *Archivaria* 28, 7-27.
- Duranti, L. (1994). The Concept of Appraisal and Archival Theory. I: *The American Archivist* 57(2), 328-344.

- Duranti, L., Eastwood, T. & McNeil, H. (2002). *Preservation of the Integrity of Electronic Records*. Springer Science & Business Media
- Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. I: *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.
- Engel, R., Hall-Andersen, M., Henningsen, C., Petersen, L., & Thomsen, B. (2005). Arkivernes Historie. I: Hall-Andersen, M., Kristmar, K. & Petersen, L. (red.), *Arkivhåndbog for statslige myndigheder: Fra informationer til arkivalier*. 84-92, Statens Arkiver.
- Flynn, S. (2001). The Records Continuum Model in Context and its Implications for Archival Practice. I: *Journal of the Society of Archivists*, 22(1).
- Frankfort-Nachmias, C., & Nachmias, D. (1996). *Research methods in the social sciences* (5. ed). London: Edward Arnold
- Frøkjær, E., Hertzum, M., & Hornbæk, K. (2000). Measuring Usability: Are Effectiveness, Efficiency, and Satisfaction Really Correlated? I: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 345–352. New York, NY, USA: ACM.
- Hansen, E. (2006). Principper for bevaring og kassation: Diskussionen i Danmark efter 1966. I: Bloch, E. & Larsen, C. (red.), *At vogte kulturarven eller slette alle spor. Om arbejdet med den danske bevaringsstrategi*, 49-75. Arkivforeningen.
- Hartson, H. R. (1998). Human-computer interaction: interdisciplinary roots and trends. I: *The Journal of Systems and Software*, (43), 103-108.
- Haslhofer, B. & Klas, W. (2010). A survey of techniques for achieving metadata interoperability. I: *ACM computing Surveys (CSUR)*, 43(2), 1-42. New York.
- Hellum, A. (2017). Arkiverne i samfundet. I: *Dokumentation i en digital tid. ESDH, arkiver og god forvaltningspolitik*, 11-20. Arkivforeningen.
- Hofman, H. (1998). Lost in Cyberspace: Where is the Record? I: K. Abukhanfusa (Eds.), *The Concept of Record: Report from the Second Stockholm Conference on Archival Science and the Concept of Record*, 115-129. Maj 1996. Stockholm: Swedish National Archives.
- Hornbæk, K. (2006). Current practice in measuring usability: Challenges to usability studies and research. I: *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(2), 79–102.

Ingwersen, P. & Järvelin, K. (2005). *The Turn: Integration of information seeking and retrieval in context*. Berlin, Germany: Springer.

ISO 9241-11(en). (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. Lokaliseret d. 10.04.2019 på <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

Jenkinson, H. (1922). *A Manual of Archive Administration Including the Problems of War Archives and Archive Making*. Clarendon Press.

Jensen, B., & Jensen, C. (2004). Arkivformidling - Arkiver for alle? I: *Nordisk Arkivnyt* 3. Lokaliseret d. 13.04.2019 på: http://charlotteshj.files.wordpress.com/2007/09/arkivformidling_na.pdf

Jensen, B., & Jensen, C. (2006) Arkivformidling – mål, begreber og metode. I: *Arkiv, samhälle och forskning* 2. Lokaliseret d. 13.04.2019 på: http://www.kommunikationsforum.dk/Profiler/ProfileFolders/Charlotte-S-H-Jensen/arkivformidling_maal-begreber_og_metoder.pdf

Johnson, E. (2008). Our Archives, our Selves: Documentation Strategy and the Re-Appraisal of Professional Identity. I: *The American Archivist*, 71(1), 190-202.

Kruuse, E. (2007). Det kvalitative forskningsinterview 1. I: *Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag*, 131-164, Kbh: Dansk psykologisk Forlag.

Kruuse, E. (2007a). Spørgeskemametoden. I: *Kvantitative forskningsmetoder i psykologi og tilgrænsende fag*, 271-304. Kbh: Dansk psykologisk Forlag

Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. I: *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). Det kvalitative forskningsinterview som håndværk. I: *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk*, 99-114. Hans Reitzels forlag.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009a). Interviewvariationer. I: *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk*, 163-182. Hans Reitzels forlag.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009b). Introduktion til interviewforskning. I: *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk*, 17-38. Hans Reitzels forlag.

Lazar, J., Feng, J. H., & Hochheiser, H. (2010). *Research methods in human-computer interaction*, Hoboken: John Wiley and sons.

- Linvald, A. (1933). *Dansk Arkivvæsen. Historie, Organisation og Virksomhed*, 9-29. København: Levin & Munksgaard.
- McLellan, S., Muddimer, A., & Peres, S. C. (2012). The Effect of Experience on System Usability Scale Ratings. I: *JUS - The Journal of Usability Studies*, 7(2), 56–67
- Morville, P. & Rosenfeldt, L. (2007). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol, CA: O'Reilly.
- Muller S., Feith J., & Fruin R. (2003). *Manual for the Arrangement and Description of Archives: Drawn up by direction of the Netherlands Association of Archivists*. The Society of American Archivists.
- Nicholas, D. & Dobrowolski, T. (2000). Re-branding and Re-discovering the Digital Information User. I: *Libri*, 50(3), 157-162.
- Nicholas, D., Dobrowolski, T., Withey, R., Russell, C., Huntington, P. & Williams, P. (2003). Digital Information Consumers, Players and Purchasers: information seeking behaviour in the new digital interactive environment. I: *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 55(1/2), 23-31.
- Nielsen, J. (1993). What is Usability? I: *Usability engineering*, 23-48. Amsterdam: Morgan Kaufmann
- Oliver, G. (2017). Managing records in current recordkeeping environments. I: *Currents of Archival Thinking*, 83-106. Libraries Unlimited.
- Olsen, H. (2006). *Guide til gode spørgeskemaer*. Kbh: Socialforskningsinstituttet
- Paasch, M. (2018). *Gemt eller glemt? En undersøgelse af recordsbegrebets betydning for fremtidens informationsforvaltnings- og arkivpraksisser*. Aalborg Universitetsforlag. Det samfundsvidenskabelige Fakultet.
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2015). *Interaction design: beyond human-computer interaction*. Chichester: Wiley.
- Pugh, M. (1992). Identifying Users of Archives. I: *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*, 11-24, The online Books Page. Lokaliseret d. 25.02.2019 på <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015028474719;view=1up;seq=34>
- Rigsarkivet (2019). *Mission, vision og strategi for rigsarkivet*. Lokaliseret d. 7.01.2019 på: <https://www.sa.dk/da/om-rigsarkivet/mission-vision-strategi/>

Samuels, H. (1986). Who Controls the Past. I: *The American Archivist* 49(2), 109-124.

Samuels, H. (1991). Improving our Disposition: Documentation Strategy. I: *Archivaria* 33, 125-140.

Samuels, H. (1992). *Varsity Letters: Documenting Modern Colleges and Universities*. Scarecrow Press

Schellenberg, R. T. (1956). *Modern Archives: Principles and Techniques*. Columbia University Press

Schellenberg, R. T. (1965). *The Management of Archives*. Columbia University Press

Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2005). *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Harlow: Addison wesley.

Speicher, M. (2015). What is Usability? A Characterization based on ISO 9241-11 and ISO/IEC 25010. Lokaliseret 08.04.2019 på https://www.researchgate.net/publication/272845573_What_is_Usability_A_Characterization_based_on_ISO_9241-11_and_ISOIEC_25010

Stapleton, R (1983). Jenkinson and Schellenberg: A Comparison. I: *Archivaria*, 1(17), 75-85.

Stock, W., & Stock, M. (2013). Information Literacy. I: *Handbook of information science*, 78-87. Berlin: Walter de Gruyter GmbH.

Stock, W., & Stock, M. (2013a). Bibliographic Metadata. I: *Handbook of information science*, 567-585. Berlin: Walter de Gruyter GmbH.

Sørensen, J. (2006). Bevaring og kassation af elektroniske arkivalier. I: Arkivforeningens bestyrelse (red.), *At vogte kulturarven eller at slette alle spor*, 105-114. Arkivforeningen.

Tough, A., & Moss, M. (2006). Records and the transition to the digital. I: *Record Keeping in a Hybrid Environment: Managing the Creation, use, Preservation and Disposal of Unpublished Information Objects in Context*, 1-25. Oxford: Chandos.

Upward, F. (1996). Structuring the Records Continuum-Part One: Postcustodial Principles and Properties. I: *Archives and Manuscripts*, 24(2), 268-285.

Welsh, T. & Wright, M. (2010). What is information literacy? I: *Information Literacy in the Digital Age*. 1-2. Elsevier Science.

Wilson, C. (2013). Questionnaires and Surveys. I: *Credible Checklists and Quality Questionnaires: a user-centered design method*, 29–79. Boston: Morgan Kaufmann.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. I: *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.