

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE AF SARA

Juni 2020

Udvikling og Koncern It

Jour. nr. 19/10070-4

Indledning

Styrelsen har gennemført denne undersøgelse i marts 2020 for at få en her og nu fornemmelse af brugertilfredsheden med SARA. Undersøgelsens resultater viser, at SARA kan forbedres på mange punkter.

Tak til alle de brugere, der har brugt tid på at besvare undersøgelsen og skrevet alle kommentarerne.

Resultaterne vil blive brugt til at målrette den kommende udvikling af systemet og andre indsatser forbundet med brugen og den fremtidige udvikling af SARA.

Overordnede resultater

Undersøgelsen viser, at en væsentlig del af brugerne benytter SARA til at registrere al den information, de har om genstandene¹, omtrent halvdelen af brugerne oplever, at SARA understøtter løsningen af deres opgaver², og at data i SARA er opdateret³.

Den overordnede brugertilfredshed viser, at flertallet af brugerne ikke er tilfredse med SARA.

1. Brugere finder det ikke nemt at finde rundt i SARA⁴, deres samlede tilfredshed er lav⁵, og en stor del af brugerne oplever generelt ikke, at det er let at bruge SARA⁶. Det er dog væsentligt at bemærke, at jo oftere brugere anvender systemet des større tilfredshed er der at finde⁷.
2. Brugere oplever generelt, at de har fået relevant oplæring i brugen af SARA⁸, og oplever at det er let at få support i brugen af systemet⁹.
3. Brugere oplever ikke tilstrækkeligt, at det er nemt at søge relevant information i SARA¹⁰, og heller ikke at data er præsenteret overskueligt¹¹.

Det underbygger det indtryk, der er fremkommet i dialogen med museerne siden ibrugtagningen.

¹ Se graf 21

² Se graf 10

³ Se graf 22

⁴ Se graf 14

⁵ Se graf 1

⁶ Se graf 11

⁷ Se graf 2

⁸ Se graf 8

⁹ Se graf 6

¹⁰ Se graf 17

¹¹ Se graf 19

Ved ni af spørgsmålene er der blevet spurgt, hvor væsentligt spørgsmålets emne er for brugeren. Generelt finder brugerne, at alle spørgsmålenes emner er væsentlige. Brugerne finder det mest væsentligt, at SARA generelt er nemt at finde rundt i, at det er nemt at søge relevant information frem, at systemet understøtter løsningen af brugerens opgaver, og at brugerne har modtaget relevant oplæring.

Om begrebet ”Brugertilfredshed”

Undersøgelsens tilgang til brugertilfredshed tager udgangspunkt i gængse indikatorer på brugervenlighed for software¹². Et system er brugervenligt, når det er:

- Nyttigt: Brugeren kan løse relevante opgaver.
- Let at lære: Systemet ikke kræver særlige færdigheder for at komme i gang.
- Let at huske: Brugeren let kan sætte sig ind i systemet igen, når de efter en periode genbesøger systemet.
- Effektivt at bruge: Brugeren kan løse deres opgaver hurtigt i systemet.
- Rart at bruge: Brugeren er tilfreds med oplevelsen med systemet.

Om undersøgelsen

Brugerundersøgelsen er gennemført ved hjælp af et anonymt spørgeskema, der er sendt ud til 1243 brugere, som var registreret i SARA i februar 2020. Af modtagerne har 399 brugere besvaret hele spørgeskemaet og 31 har besvaret spørgeskemaet delvist. Vi har valgt at tælle besvarelsenerne fra brugere, som ikke har besvaret hele spørgeskemaet med i undersøgelsen, da alle, som har brugt tid på at svare, skal inkluderes – uagtet hvor meget af spørgeskemaet de har besvaret. I alt har 32% af brugerne besvaret hele spørgeskemaet. Ved de fleste spørgsmål er der givet mulighed for at skrive uddybende kommentarer. Denne mulighed har mange benyttet sig af.

Undersøgelsen er delt op i fem hovedafsnit. Det første afsnit indeholder generelle spørgsmål om, hvor hyppigt brugerne anvender SARA og til hvilke formål.

I det andet afsnit præsenteres brugernes vurdering af en række udsagn om support og oplæring, hvor den enkelte bruger har vurderet hvor enig eller uenig vedkommende er. Eksempelvis i udsagnet ”Det er let at få support til SARA”.

Tredje afsnit handler om SARAs funktionalitet; hvor hurtigt systemet reagerer, om det opleves at være tilgængeligt o. lign.

Det fjerde afsnit fokuserer på brugernes oplevelse af deres egen brug af systemet.

Det sidste afsnit omhandler brugernes samlede vurdering af SARA, samt ønsker til forbedringer. Herudover præsenteres nogle af de yderligere kommentarer som brugerne har knyttet til undersøgelse.

¹² <http://www.abilitor.dk/artikler/definition-brugervenlighed.asp>

Indholdsfortegnelse

Indledning	1
Overordnede resultater	1
Om begrebet ”Brugertilfredshed”	2
Om undersøgelsen	2
Indholdsfortegnelse	3
1. Generelt	4
Graf 1 Alt i alt hvor tilfreds er du med SARA?	4
Graf 2 Tilfredshed med SARA i forhold til, hvor ofte brugerne anvender systemet	5
Graf 3 Tilfredshed fordelt på de roller brugerne er tildelt i SARA.....	5
Graf 4 Hvor ofte bruger du SARA afhængigt af din tildelte rolle.....	6
Graf 5 Tilfredshed med SARA fordelt på arbejdsopgaver	6
2. Support, oplæring og understøttelse af arbejdsopgaver	7
Graf 6 Det er let at få support til brugen af SARA	7
Graf 7 Hvor væsentligt er det for dig?	7
Graf 8 Jeg har modtaget relevant oplæring i brugen af SARA.....	8
Graf 9 Hvor væsentligt er det for dig?	9
Graf 10 SARA understøtter løsningen af mine opgaver	10
Graf 11 Hvor væsentligt er det for dig?	10
3. Tilfredsheden med SARAs funktionalitet	11
Graf 12 Generelt er det let at bruge SARA	12
Graf 13 Jeg oplever, at SARA har hurtige svartider	13
Graf 14 Hvor væsentligt er det for dig	13
Graf 15 Jeg oplever, at SARA altid er tilgængeligt	14
Graf 16 Hvor væsentligt er det for dig?	15
Graf 17 SARA er generelt nemt at finde rundt i	16
Graf 18 Hvor væsentligt er det for dig?	16
Graf 19 Hjælpeteksterne i SARA er lette at forstå.....	18
Graf 20 Hvor væsentligt er det for dig?	18
Graf 21 Det er nemt at søge relevant information frem i SARA	19
Graf 22 Hvor væsentligt er det for dig?	19
4. Brugernes egne registreringer i SARA	19
Graf 23 Data i SARA er præsenteret overskueligt	20
Graf 24 Hvor væsentligt er det for dig?	20
Graf 25 Jeg benytter SARA til at registrere al den information, vi har om genstandene.....	21
Graf 26 Data i SARA er opdateret	21
5. Ønsker til forbedringer af SARA	22
Graf 27 Hvad ser du som de tre vigtigste ting at forbedre i SARA? ...	22

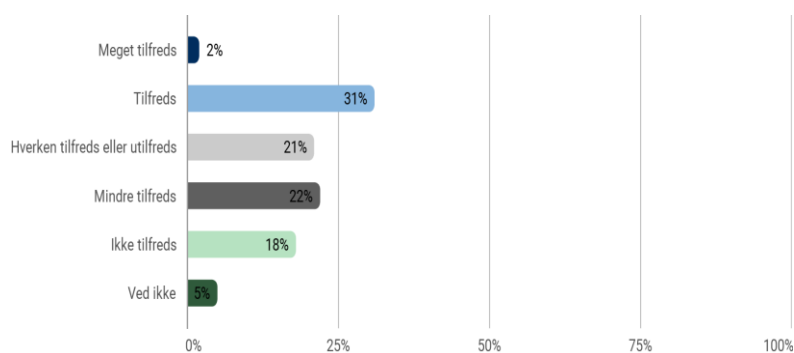
1. Generelt

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens overordnede resultat. Der ses også på, hvilke parametre der kan tænkes at påvirke brugerens tilfredshed. Parametrene er hvor ofte brugeren anvender SARA, hvilke arbejdsopgaver brugeren anvender SARA til samt hvilken rolle brugeren er tildelt.

Graf 1 viser den overordnede brugertilfredshed med SARA. Her er brugeren blevet bedt om at vurdere vedkommendes tilfredshed alt i alt. 40% af brugerne er ikke tilfredse eller mindre tilfredse med SARA. 33% er meget tilfredse eller tilfredse med SARA.

Graf 1

Alt i alt hvor tilfreds er du med SARA?



Vær opmærksom på at ikke alle grafer summer til 100%. Det skyldes afrundinger.

Boks 1

Kommentarer fra brugerne

"Meget tilfreds nu hvor jeg føler mig på sikker grund – men hvis du havde spurgt for et halvt år siden, så havde jeg været "ikke tilfreds"

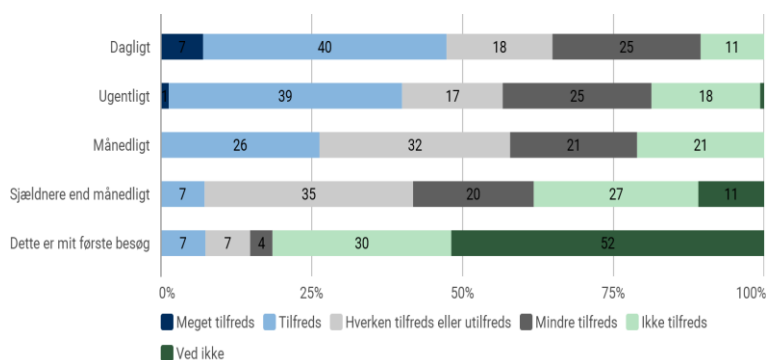
"Det er for bøvel, uoverskueligt og ikke brugervenligt. Alting kan ikke passe i én form, men alligevel har man forsøgt. Det mindsker kvaliteten af det færdige produkt"

"SARA kan nogle ting, som er rigtig smarte, og andre steder falder den igennem. Ofte ved jeg ikke, om det ene eller andet scenarie vil udspille sig, når jeg går i gang med arbejdet"

I graf 2 kan man se tilfredsheden med SARA set i forhold til, hvor ofte brugerne anvender systemet. Det er tydeligt, at de brugere, der anvender SARA mest også er de mest tilfredse. Således ses det, at 47% af de der bruger SARA dagligt er meget tilfredse eller tilfredse med SARA. I modsætning hertil er 7% af de brugere, der anvender SARA sjældnere end månedligt meget tilfredse. Af de brugere der bruger SARA sjældnere end månedligt ses det, at 47% er mindre tilfredse eller ikke tilfredse. Der tegner sig altså et billede af, at tilfredsheden stiger jo mere den enkelte bruger anvender SARA.

Graf 2

Tilfredshed med SARA i forhold til, hvor ofte brugerne anvender systemet

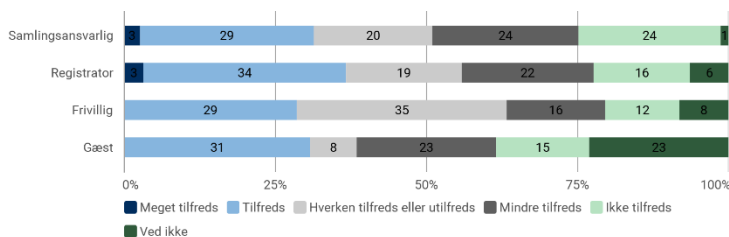


I graf 3 vises tilfredsheden fordelt på brugerroller i systemet. Der er fire brugerroller: Samlingsansvarlig, Registrator, Frivillig og Gæst. De fire brugerroller har forskellige rettigheder i systemet, og det er interessant at se, om det påvirker tilfredsheden. Umiddelbart ligger tilfredsheden fordelt på de fire brugerroller ret ens – dog ses det at Samlingsansvarlige og Registratorer er lidt mere tilfredse end Frivillige og Gæster.

Blandt de Frivillige ses det, at 35% hverken er tilfredse eller utilfredse. 23% Gæster svarer ved ikke.

Graf 3

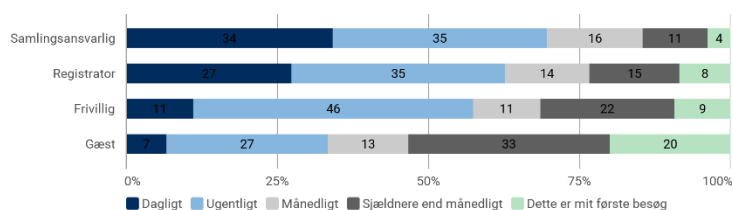
Tilfredshed fordelt på de roller brugerne er tildelt i SARA



I graf 4 ses hvor hyppigt de fire roller anvender SARA. Som det ses anvender Samlingsansvarlige og Registratorer SARA hyppigere end Frivillige og Gæster. Det kan være en af årsagerne til, at Samlingsansvarlige og Registratorer generelt er lidt mere tilfredse end Frivillige og Gæster – Samlingsansvarlige og Registratorer anvender simpelthen SARA oftere.

Graf 4

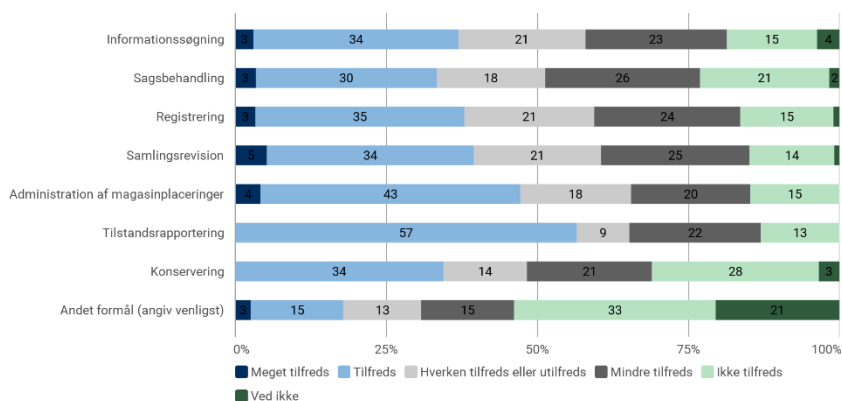
Hvor ofte bruger du SARA afhængigt af din tildelte rolle



Brugerne har svaret på, hvad de anvender SARA til. Der har været mulighed for at vælge flere svarmuligheder. Graf 5 viser tilfredsheden med SARA fordelt på de enkelte opgaver. Andelen af meget tilfredse og tilfredse brugere er størst i kategorien ”tilstandsrapportering” (57%) og mindst i kategorien ”sagsbehandling” (33%). Kategorien ”konservering” har den største andel af brugere, der er mindre tilfredse eller ikke er tilfredse (49%).

Graf 5

Tilfredshed med SARA fordelt på arbejdsopgaver



Af ovenstående ses, at det påvirker tilfredsheden, hvor hyppigt brugeren anvender SARA. Jo mere SARA bruges jo mere tilfreds er brugeren. Det ses også, at tilfredsheden påvirkes af hvilke arbejdsopgaver brugeren anvender SARA til. Endeligt ses det, at Samlingsansvarlige og Registratorer anvender systemet hyppigere end Gæster og Frivillige. Til gengæld ses der kun en mindre forskel i tilfredshed afhængigt af, hvilken rolle brugeren er tildelt i SARA.

2. Support, oplæring og understøttelse af arbejdsopgaver

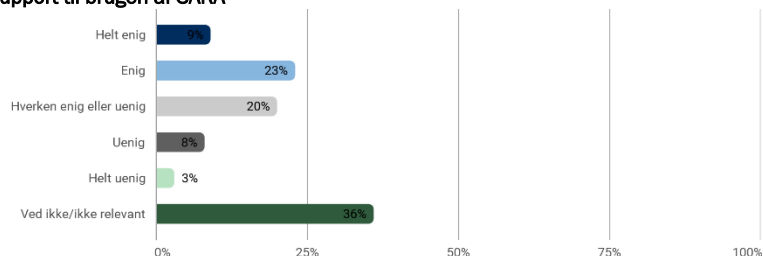
Dette afsnit berører brugernes oplevelse af oplæring i anvendelsen af SARA, samt hvor let det er at få support, i tilfælde hvor det skulle være nødvendigt. Ligeledes svares der på, hvorvidt brugerne mener SARA understøtter deres arbejdsopgaver. Til alle spørgsmålene er brugeren også blevet spurgt, hvor væsentligt det er at modtage relevant oplæring, at kunne få support, samt at SARA understøtter arbejdsopgaverne.

Graf 6 viser, at 32% er helt enige eller enige i, at det er let af få support til brugen af SARA, 11% er uenige eller helt uenige i udsagnet. 20% af brugerne er hverken enige eller uenige og 36% finder svarer at udsagnet enten ikke er relevant eller ikke ved det. Kommentarerne til spørgsmålet viser, at mange brugere ikke har gjort brug af supportmuligheden hos Axiell, men i stedet får hjælp af kollegaer.

Graf 7 viser at 71% af brugerne mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt, at det er let at få support til brugen af SARA.

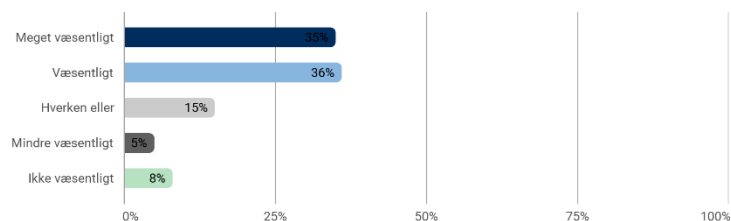
Graf 6

Det er let at få support til brugen af SARA



Graf 7

Hvor væsentligt er det for dig?



Boks 2**Kommentarer fra brugerne**

"De få gange jeg har kontaktet support, synes jeg ikke det har været så godt, jeg er begyndt at kontakte vores egen ekspert medarbejder i stedet for"

"Min kontakt til support/Axiell går gennem vores supportbruger. Nogle gange har jeg en oplevelse af, at vores problemer ikke altid bliver taget alvorligt/forstået af support"

"Jeg har ikke haft brug for det endnu"

"Har hidtil benyttet kolleger der kender SARA bedre"

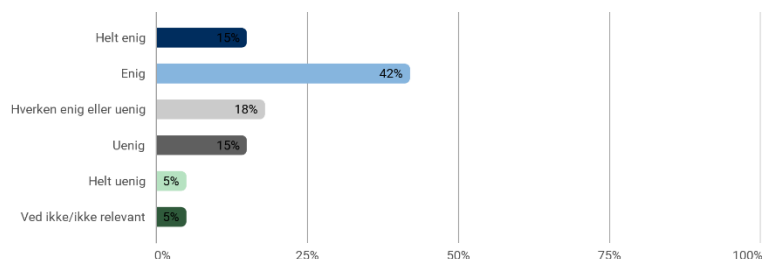
"Vi har en superbruger ansat, som vi stiller spørgsmålene til. Som regel kan han svare, eller undersøger det for os"

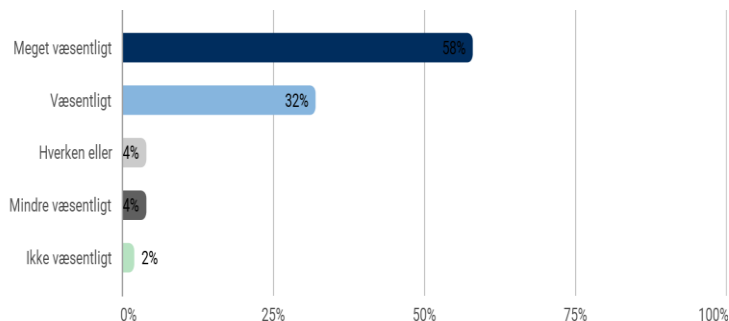
"Jeg har kun søgt support en enkelt gang eller to, da jeg sidder ved siden af vores superbruger på stedet, og alle mine spørgsmål og problemer går gennem ham. Da jeg selv søgte direkte support for nogen tid siden, fungerede det ok telefonisk. Dog fandt vi ingen løsning her og nu, og det endte med, at jeg selv fik løst problemet. Det er dog meget væsentligt, at man ret hurtigt kan få løst et problem og dermed ikke bruger for lang tid på "ingenting"

"I modsætning til de oplevelser jeg har haft i forbindelse med REGIN er det en fryd uden lige at på kort tid få uddybende og virkelig fyldig svar på spørgsmål. Det gør brugen af SARA meget mere overskuelig og giver gå på mod"

Graf 8 viser, at 57% er helt enige eller enige i, at de har modtaget relevant oplæring i brugen af SARA. Der er dog 20%, der er uenige eller helt uenige i, at de har modtaget relevant oplæring. Derudover er 18% hverken enige eller uenige i udsagnet.

Graf 9 viser, at 90% af brugerne mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt at modtage relevant oplæring.

Graf 8**Jeg har modtaget relevant oplæring i brugen af SARA**

Graf 9**Hvor væsentligt er det for dig?****Boks 3****Kommentarer fra brugerne**

"Introduktionskurset var ikke godt nok. Det var overflade og gav ikke grundlag kendskab til SARA. Det var først efter at der var kommet en manual, man fik bedre kendskab til SARA"

"Det ville have været en stor fordel, hvis der fra start havde været udbudt opdelte kurser, så man fx havde været på et kursus udelukkende med deltagere fra kunstmuseer"

"Det er væsentligt at systemet er intuitivt og at jeg selv kan begå mig uden den store oplæring. Bruger kun SARA til værkoversigt"

"Jeg har modtaget kompetent og relevant oplæring men oplever samtidig at have brug for at kunne vende tvivsspørgsmål med min samlingsinspektør"

"Jeg var på et af de første SARA-kurser, og der var for meget, der endnu ikke var afklaret eller på plads. Det var for stort og kompliceret til at kunne læres på bare to dage. Der manglede udførlig skriftlig vejledning. Det er der nu delvis rettet op på"

"Men jeg synes stadig SARA er svært at vænne sig til. Man bliver faktisk nødt til at arbejde hver dag i SARA for at kunne huske det..."

"Vi har deltaget i SARA-kurset, og det var såmænd godt nok, men vi følte alle, at vi var på dybt vand. SARA er komplet uoverskueligt, og "oplæringen" blev først "rygrad" og "indarbejdet" efter rigtig lang tids brug!!!"

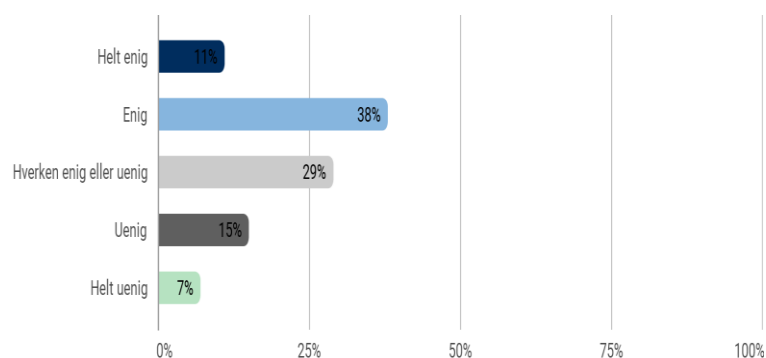
"SARA er super-kompliceret så det er først efter kurset, at man virkelig lærer at bruge systemet"

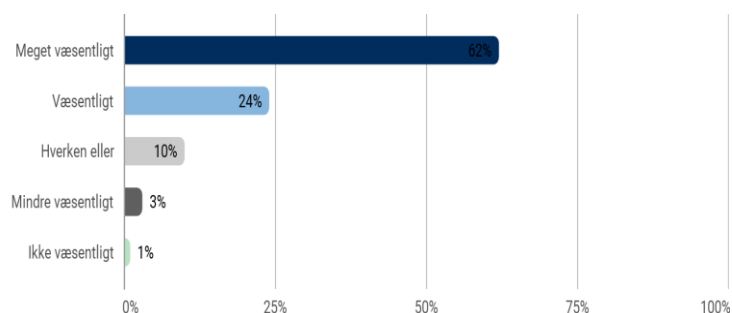
"Jeg var på et af de "sene" kurser og fik derfor meget mere ud af det end de af mine kollegaer, der var på nogle af de første. Der kunne dog godt være brug for et opfølgende kursus"

"Der var et godt kursus og en god håndbog"

Graf 10 viser, at 49% af brugerne er helt enige eller enige i, at SARA understøtter deres opgaveløsning, hvor 22% er uenige eller helt uenige i udsagnet. Udsagnet om, at SARA understøtter løsningen af opgaverne er det udsagn, hvor flest brugere svarer, at de er helt enige eller enige. En stor andel er hverken enig eller uenig.

Graf 11 viser, at 86% af brugerne er helt enige eller enige i, at det er væsentligt at systemet understøtter deres opgaveløsning. Kun 4% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt.

Graf 10**SARA understøtter løsningen af mine opgaver**

Graf 11**Hvor væsentligt er det for dig?**

Boks 4**Kommentarer fra brugerne**

"SARA kan forekomme unødigt kompleks at arbejde med i forhold til behovet på "mit" museum"

"SARA kan meget mere end Regin, men det er ikke blevet hverken lettere eller hurtigere at registrere..."

"Jeg skriver hverken enig eller uenig, fordi jeg anerkender intentionen om at SARA er tænkt som et understøttende redskab i mine funktioner som konservator, indsamlede og ind- og udlåns ansvarlig"

"Jeg har ind til nu kun brugt SARA til søgning af genstande og information om disse. På nogle punkter tænker jeg, at der er plads til f???"

"Jeg synes ikke SARA er særlig brugervenlig. Det er kompliceret og der er ofte fejl på systemet, man må opgive at arbejde i det. Regin var meget mere ligetil og brugervenligt, men søgefunktionen er helt klart bedre end Regin"

"Der er flere og bedre søgemuligheder i SARA, end vi egentlig har brug for. Det gør, at jeg nogle gange farer vild i systemet"

"SARA understøtter løsningen af mine opgaver, men har gjort mit arbejde med registrering og samlinger mere besværlige og komplicerede end det var i Regin"

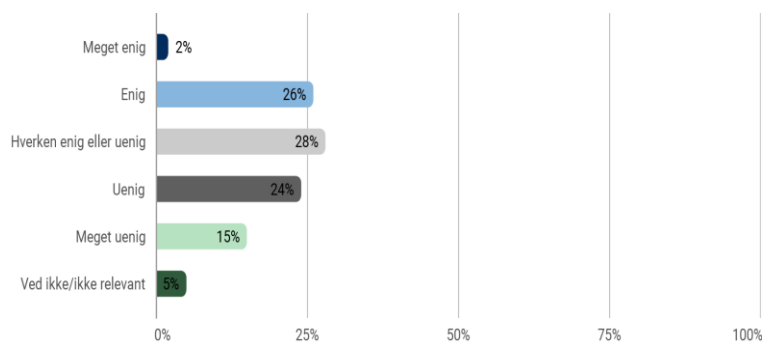
Generelt ser brugerne positivt på mulighederne for, at få support og oplæring. Dog handler en del brugerkommentarer om, at SARA er et kompliceret system, der er svært at lære. Det har naturligvis en negativ indflydelse på brugertilfredsheden. Omkring halvdelen af brugerne mener, at SARA understøtter løsningen af arbejdsopgaver.

3. Tilfredsheden med SARAs funktionalitet

Dette afsnit relaterer sig til brugernes oplevelse af den funktionalitet SARA stiller til rådighed. Funktionalitet er et udtryk for, hvor let og praktisk et system er at bruge. Derfor har vi stillet spørgsmål, der overordnet handler om, hvor let det er at bruge og finde rundt i systemet.

Endvidere handler funktionalitetsspørgsmålene om, hvor let det er at søge information frem i SARA, systemets svartider, tilgængelighed og endeligt hjælpeteksterne i systemet.

Graf 12 viser, at 28% er meget enige eller enige i, at SARA generelt er let at bruge. Omvendt er 39% uenige eller meget uenige i, at SARA er let at bruge. 28% er hverken enig eller uenig.

Graf 12**Generelt er det let at bruge SARA****Boks 5****Kommentarer fra brugerne**

"Det har været ret vanskeligt at komme ind under huden på Sara, dels er det et langt større og mere kompliceret system end RegIn, dels fordi Axiell vejledningen langt fra var tilstrækkelig fyldestgørende."

"Der er en del funktioner at sætte sig ind i, og man skal løbende holde det ved lige, for at huske det, men når man først har lært det, er det overskueligt"

"Det er let, når man har vænnet sig til (og besluttet) hvilke dele der giver mening at bruge for det enkelte museum, men generelt let er det ikke."

"Ja, hvis man bruger det ofte"

"jeg elsker, at det er blevet nemmere at søge end i RegIn. Det er også fedt at have flere "niveauer" åbent på én gang."

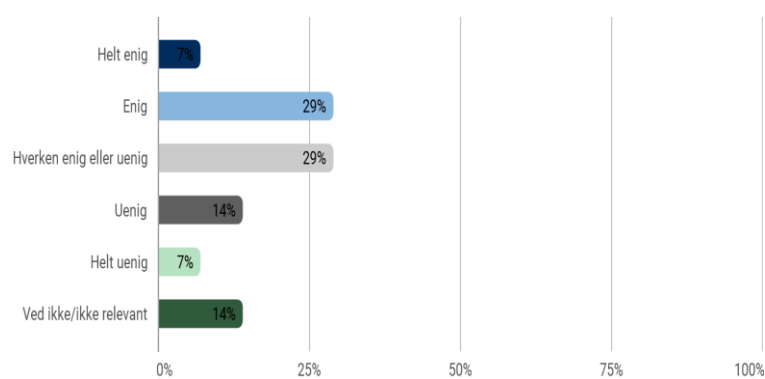
"Jeg er rigtig glad for at bruge Sara. Det har været nemt for mig at gå til programmet. En ting jeg dog hører fra mange af mine kolleger er, at det kræver lidt tilvænning. Der er rigtig mange felter, man ikke skal bruge, og der går lidt tid, før man vænner sig til at "ignorere" disse."

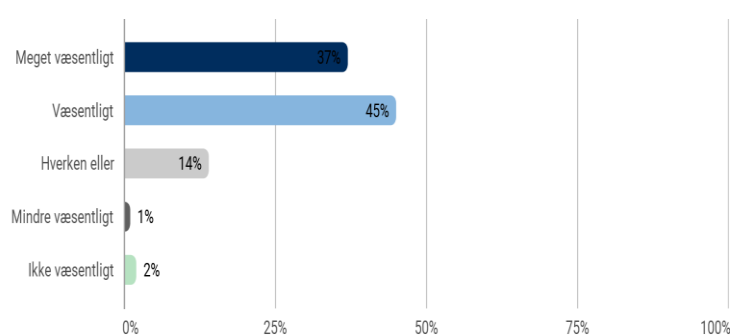
"Måske er det bare et spørgsmål om rutine - men for øjeblikket er der vildt mange felter og områder, og det er ikke altid helt gennemskueligt, hvor man er henne. Det regner jeg dog med bliver bedre med tiden."

"Systemet er meget komplekst, fordi bestræbelsen på at imødekomme alle krav om al registrering af alt tænkeligt i én platform giver en forvirrende og paradoksalt oplevelse af overinformation og utilstrækkelighed."

Graf 13 viser, at 36% er helt enige eller enige i, at SARA har hurtige svartider, mens 21% er uenige eller helt uenige i, at svartiderne i SARA er hurtige. En stor del er hverken enig eller uenig.

Graf 14 viser, at 82% mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt, at SARA har hurtige svartider. Kun 3% mener, at det ikke er væsentligt eller mindre væsentligt.

Graf 13**Jeg oplever, at SARA har hurtige svartider**

Graf 14**Hvor væsentligt er det for dig**

Boks 6**Kommentarer fra brugerne**

"Har endnu ikke oplevet at systemet kører særlig hurtigt. Svartider er relativ langsomme og oplever ofte at det virker tungt at arbejde i."

"Registrering af i dette tilfælde kunstværker går glat, især hvis opdateringen er hurtig."

"Det er tit systemet går i sort, man bliver smidt af. Man skal gemme uforholdsvist mange gange i løbet af en registrering, for at undgå at alt ens arbejde lige pludselig er spildt, fordi systemet ikke virker."

"Generelt går det godt. Der er dog stadig udfald, hvilket er meget frustrerende. Ind imellem "fryser" Sara, så man ikke kan komme ind på en genstand og redigere denne før dagen efter. Der er især problemer efter et "Service vindue". Her er der ofte kommandoer, der ikke længere fungerer, og tit går Sara ned"

"SARA har ofte perioder, hvor det går utroligt langsomt."

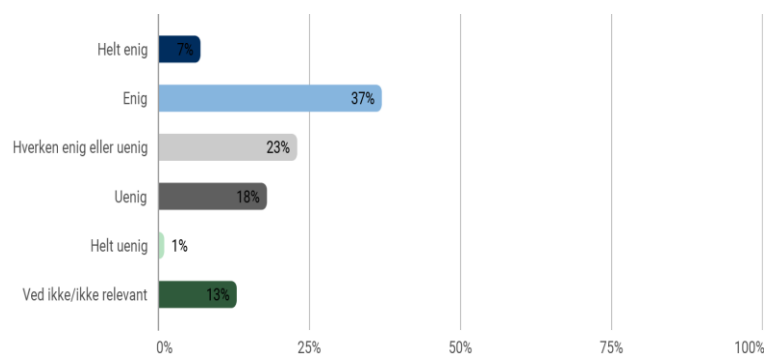
"SARA har desværre en del problemer med at "fryse" eller låse, så det man har skrevet ikke bliver gemt, da systemet også logger en af i utide."

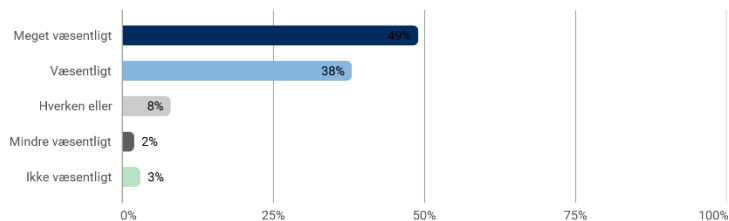
"Det er blevet meget bedre end i starten."

"Generelt enig, men jeg har på samme vis med arbejde i REGIN oplevet 'sløve' perioder med SARA - det skal være bedre."

Graf 15 viser, at 44% af brugerne er helt enige eller enige i, at SARA altid er tilgængeligt, mens 19% er uenige eller helt uenige i udsagnet. 23% er hverken enig eller uenig.

Graf 16 viser, at 87% af brugerne mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt, at SARA er tilgængeligt. 5% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt.

Graf 15**Jeg oplever, at SARA altid er tilgængeligt**

Graf 16**Hvor væsentligt er det for dig?**

Boks 7**Kommentarer fra brugerne**

"SARA er generelt tilgængelig i normal arbejdstid, men der er ofte udfald. fx session udløbet selv efter få minutters aktivitet. Scroll funktionen er ofte ikke tilgængelig i et arbejdsvenligt flow."

"Der bliver givet melding om længerevarende servicevinduer, men det sker, at SARA bare lukker ned."

"Der er ofte service vinduer eller opdateringer af systemet der ligger i arbejdstider, og det gør det mindre tilgængeligt."

"Axiell er generelt gode til at informere om planlagte nedetider. Det er meget vigtigt, da der i sådanne situationer er medarbejdere der skal planlægges andre opgaver til. Uforudset nedbrud medfører altid tab af lønkroner."

"Det går mig ikke så meget på, at der er nedetid til vedligehold. Det er jo nødvendigt".

"Systemet går tit ned og hvis man ikke har "gemt" forsvinder det allerede indtastede og man må begynde FORFRA"

"Der er få crashes og generelt god stabilitet. I er gode til at gøre opmærksom på servicevinduer. Dog må det gerne være mere end med en dags varsel"

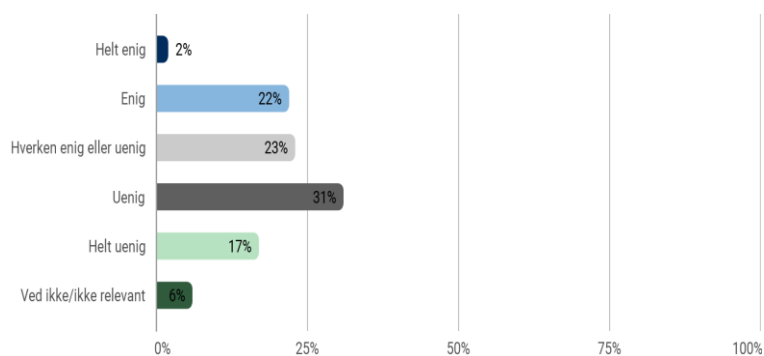
"Der er enkelte udfald, men der er som regel givet besked i god tid."

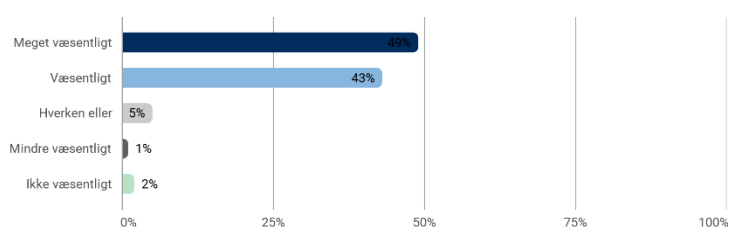
"Tilgængeligt næsten altid. Servicevinduer er dog placeret på et træls tidspunkt."

Graf 17 viser, at 24% af brugerne er helt enige eller enige i, at SARA generelt er nemt at finde rundt i, mens 48% af brugerne er uenige eller helt uenige i, at SARA er nemt at finde rundt i.

Det kan samtidig ses, at udsagnet om, at SARA er nemt at finde rundt i er det udsagn flest brugere er uenige i, men samtidig er 23% hverken enige eller uenige.

Graf 18 viser, at 92% af brugerne finder det meget væsentligt eller væsentligt, at SARA er let at finde rundt i. 3% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt.

Graf 17**SARA er generelt nemt at finde rundt i**

Graf 18**Hvor væsentligt er det for dig?**

Boks 8

Kommentarer fra brugerne

"Min overordnede input er, at SARA har alt for mange funktionaliteter og dermed er blevet alt for kompliceret af bruge"

"Efter grundig introduktion og øvelse i brugen af programmet, ja, men som nævnt tidligere mange funktioner og muligheder"

"Det er nemt nok, når man har vænnet sig til det, men jeg synes ikke det er intuitivt nemt"

"Det er nemt at finde rundt, når man er inde i systemet. for nye brugere (og især ældre personer) er det meget svært. Dette er et problem, fordi det forhindrer os i at få hjælp af frivillige til registrering."

"Men når man har lært det - og de ganske mange nye betegnelser - at kende fungerer det."

"Der er simpelthen for mange muligheder for forskellige typer information at taste ind. Noget af det har museet ikke brug for. Når der er mange veje, er det lettere at fare vild."

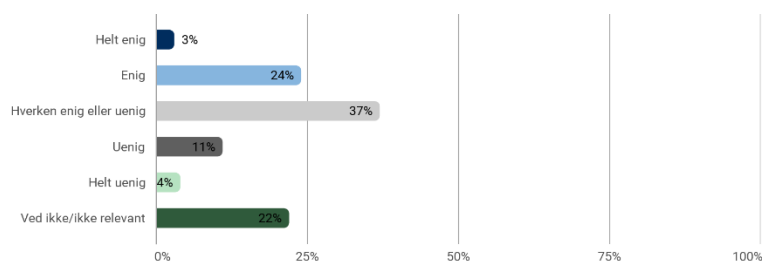
"Det er svært at finde rundt i SARA. Visuelt uoverskueligt. Ikke intuitivt. Det ville være rart, hvis det var nemmere at betjene fra dag 1"

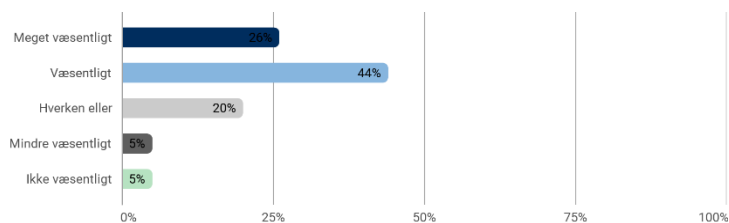
"Det føles ikke brugervenligt eller nemt at finde rundt i for mig. Der er alt for mange faner/indtastningsmuligheder, som hurtigt gør det uoverskueligt at bruge".

"Jeg oplever at fordi SARA skal rumme så mange funktioner, og mange indgange/databaser - hvoraf kun nogle er relevante for mig, så er der mange indgange og felter som 'fylder' og nogle gange forvirrer."

Graf 19 viser, at 27% af brugerne er helt enige eller enige i, at hjælpeteksterne i SARA er lette at forstå. Grafen viser også, at 37% er hverken enige eller uenige. 22% svarer ved ikke/ikke relevant. Endelig svarer 15%, at de er uenige eller helt uenige i, at hjælpeteksterne er lette at forstå.

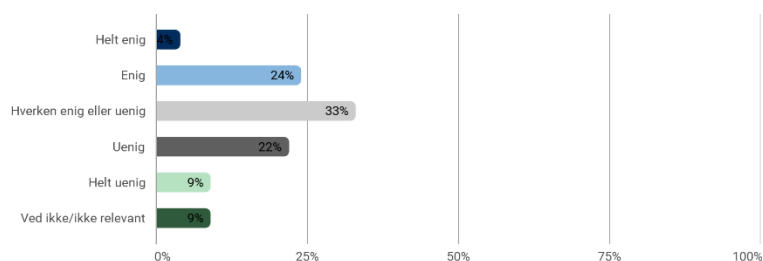
Graf 20 viser, at 70% af brugerne mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt, at hjælpeteksterne i SARA er til at forstå. 10% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt. 20% er hverken enige eller uenige.

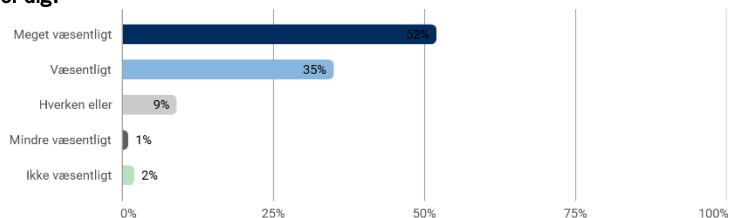
Graf 19**Hjælpeteksterne i SARA er lette at forstå**

Graf 20**Hvor væsentligt er det for dig?**

Graf 21 viser, at 28% er helt enige eller enige i, at det er nemt at søge relevant information frem i SARA. 33% er hverken enige eller uenige i udsagnet. Samtidig er 31% uenige eller helt uenige i, at det er nemt at søge relevant information frem i SARA.

Graf 22 viser, at 87% af brugerne mener det er meget væsentligt eller væsentligt at det er nemt at søge relevant information frem i SARA. 3% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt.

Graf 21**Det er nemt at søge relevant information frem i SARA**

Graf 22**Hvor væsentligt er det for dig?**

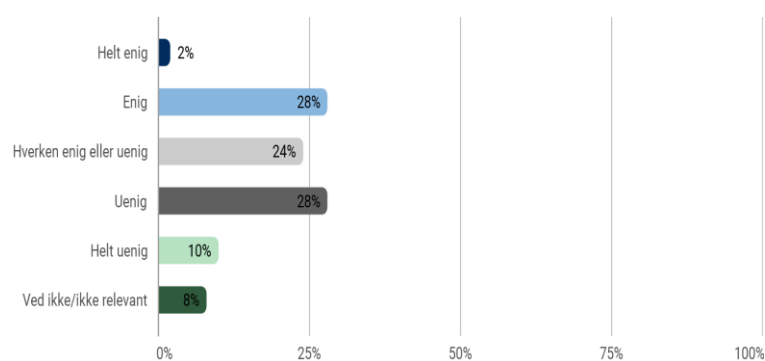
Svarene og kommentarerne i dette afsnit viser, at mange brugere på nuværende tidspunkt oplever, at SARA er meget kompliceret at finde rundt i, og at mange brugere ikke mener, at SARA er et nemt system at anvende.

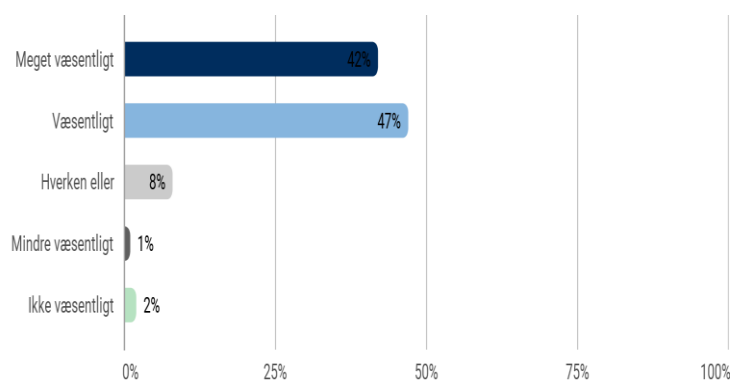
4. Brugernes egne registreringer i SARA

I dette afsnit præsenteres brugernes oplevelse af egne registreringer af data i SARA. Et systems anvendelighed er i høj grad afhængig af kvaliteten af den data, der bliver registreret i systemet. Derfor er vi interesserede i, hvordan brugerne vurderer den data, der er registreret i SARA på nuværende tidspunkt.

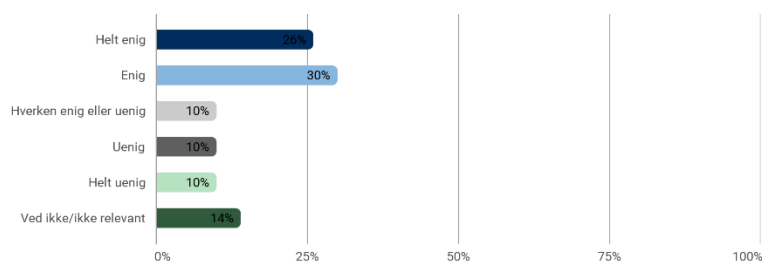
Graf 23 viser, at 30% er helt enige eller enige i, at data i SARA er præsenteret overskueligt. Grafen viser også, at 38% af brugerne er uenige eller helt uenige i udsagnet. 24% er hverken enige eller uenige i, at data i SARA er præsenteret overskueligt.

Graf 24 viser, at 89% mener, at det er meget væsentligt eller væsentligt, at data i SARA er præsenteret overskueligt. 3% mener, at det er mindre væsentligt eller ikke væsentligt.

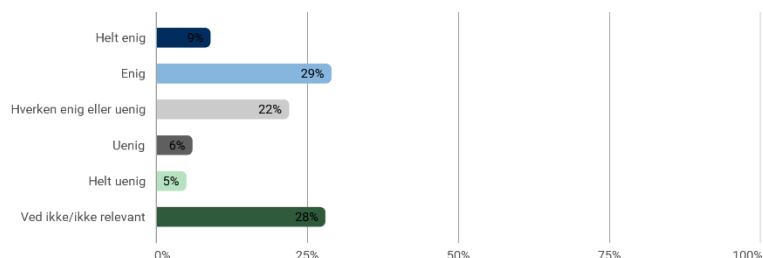
Graf 23**Data i SARA er præsenteret overskueligt**

Graf 24**Hvor væsentligt er det for dig?**

Graf 25 viser, at 56% af brugerne bruger SARA til at registrere al den information, der findes om genstandene. 20% er uenige eller helt uenige i, at de benytter SARA til at registrere al den information, der findes om genstandene. 10% svarer hverken enig eller uenig og endelig svarer 14% ved ikke/ikke relevant.

Graf 25**Jeg benytter SARA til at registrere al den information, vi har om genstandene**

Graf 26 viser, at 38% er helt enige eller enige i, at data i SARA er opdateret. 22% svarer hverken enig eller uenig. 28% svarer ved ikke/ikke relevant. Endelig svarer 11%, at de er uenige eller helt uenige i, at data i SARA er opdateret.

Graf 26**Data i SARA er opdateret**

Sammenfattende viser svarene i dette afsnit, at mange af brugerne svarer, at de bruger SARA til at registrere al den information, de har om genstandene. Til gengæld er der en del brugere, der ikke mener data er præsenteret overskueligt i SARA.

5. Ønsker til forbedringer af SARA

Det sidste afsnit præsenterer de ønsker til forbedringer som brugerne oplever som de vigtigste i det videre arbejde med SARA. I graf 27 er brugerne blevet bedt om at svare på, hvilke tre ting de ser som de vigtigste at forbedre i SARA.

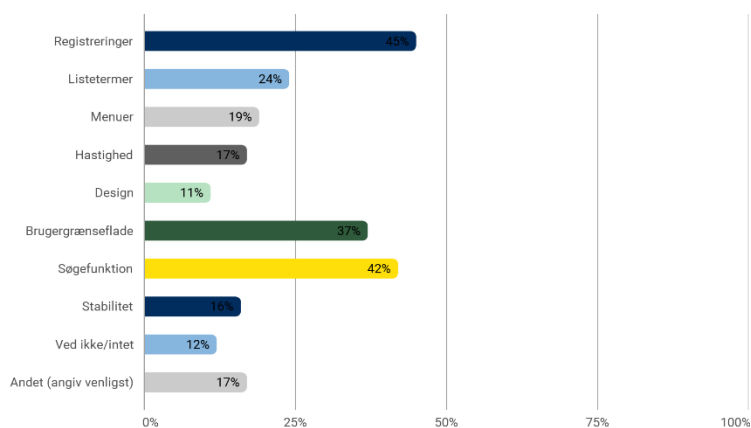
Da alle brugere har mulighed for at afgive tre svar er det samlede procenttal over 100%.

De tre topscorere er:

- Registreringer (45%)
- Søgefunktion (42%)
- Brugergrænseflade (37%)

Graf 27

Hvad ser du som de tre vigtigste ting at forbedre i SARA?



Derudover er der i kommentarerne kommet flere forslag til forbedring:

- Autonummerering
- MUD integration
- Bedre brugermanualer

Brugerne blev til sidst bedt om at skrive yderligere kommentarer.

Nedenfor følger et udpluk af disse:

- *"Desværre har forløbet med SARA været skuffende, og resultatet er ikke godt. Jeg håber, at programmet i fremtiden vil kunne leve op til de flotte ord, det i sin tid blev præsenteret med".*

- *"Alt-i-alt er det fint, selvom der er stadig er ting at lære... Overgangen fra Regin til SARA er gået nemmere, end jeg havde forventet:)"*
- *"SARA fungerer fint for brugere der har haft det som deres daglige værktøj - men det er svært for nye brugere at komme i gang med"*
- *"Der er stærkt brug for mere grundige kurser for erfarne registratorer. Brugermanualen er blevet bedre, men især ansnittet om placeringer og ændringer i disse kunne gøres langt mere omfattende"*
- *"Hastigheden er ofte dårlig efter kl. 11-12.00"*
- *"Spørgeskemaet var helt som jeg havde frygtet. Svarene vil kunne bruges til hvad som helst. I skal vide, at det er et overdimensioneret monster, I har smidt i hovedet på os daglige museumsbrugere. Sådan en undersøgelse er nærmest skræddersyet til at komme til resultatet: "Så slemt ser det heller ikke ud med SARA". Og ja, jeg kan godt se, at SARA har potentiale i sig. Men for indeværende bruges der rigtigt mange ressourcer rundt om på museerne for at få "livet med SARA" til at være acceptabelt. Kan det blive bedre? Måske, men når jeg ser på det setup, som man har omkring SARA, så lyser alle mine alarmklokker. Bureaukrati på bureaukrati - og gerne med nogle ikke-praktikere (men desto større idealister) omkring bordet. Hvis man reelt ønsker et mere enkelt og overskueligt system, så deltager jeg gerne i en sådan dialog. Det tog da langt over 10 minutter!!! Så jeg når ikke at læse korrektur - men jeg skulle mene, at min erfaring og mine meninger omkring SARA så nogenlunde er til at fornemme"*
- *"Jeg er lidt rusten i min brug af SARA, hvilket mine svar bærer præg af, men en generel observation er nok den (sammenlignet med REGIN), at nogle grupper af registratorer har et system, der "kan alt for meget", sådan at forstå, at SARA er tung at arbejde med, og der mangler en overskuelighed, og mere "simpel formel" man kan bruge. Jeg er klar over, at mange grupper skal tilgodeses, og at det sikkert er svært med en mere simpel og enkel måde at registrere/søge m.m. på."*
- *"godt med den nye SARA vejledning - uden den ville det være svært at bruge SARA. -det er svært at håndtere konverteringsfejl. Først skal de opdages, og derefter skal de rettes. Hvordan de rettes står ikke i en manual, og derfor er det svært uden den store erfaring i systemet. Der ville det være godt med erfa-grupper, og et sted man kan skrive og spørge."*
- *"SARA er på mange måder mere fleksibelt og derfor bedre end REGIN, men det er en meget stor udfordring, at opbygningen på mange punkter er svær at se i forhold til REGIN, hvilket har betydet, at nogle etablerede praksisser skal gentænkes og noget information kan være svært at finde i SARA"*