



Maj, 2011

Indhold

1. Indledning.....	3
1.1. bibOS1 projektet	3
2. Brugerbehov	4
2.1 Hvilke behov og ønsker har brugerne?	4
2.2. Ubuntu og OS-applikationer	6
2.3. Hvilke behov og ønsker har bibliotekspersonalet?	8
2.4. Hvordan imødekommer vi bedst de behov og ønsker?	9
3. Tekniske udfordringer	9
3.1. Hvilke tekniske udfordringer kan opstå?	9
3.2. Hvordan kan udfordringerne løses?	10
4. Organisatoriske behov og udfordringer	11
4.1. Hvilke organisatoriske udfordringer kan opstå?	11
4.2. Hvordan kan de organisatoriske udfordringer løses?	11
4.3. Hvordan kan forretningsmodellen for bibOS1 se ud?	12
Bilag 1	14

1. Indledning

Som en del af forløbet i projektet bibOS1 bliver der gennemført en række analyser, som det videre forløb med udvikling og implementering bygger på.

Der bliver bl.a. gennemført/afholdt:

- udgiftsanalyse
- hacklab
- brugerinddragelse

Denne delrapport er en opsamling af resultaterne fra hacklabbet, der blev afholdt fredag den 6. maj 2011 på Odense Centralbibliotek med 18 deltagere. Se deltagerliste i bilag 1.

Delrapporten er struktureret efter en række spørgsmål, der beskriver det ønskede output fra hacklabbet.

- Hvilke behov og ønsker har brugerne?
- Hvilke behov og ønsker har bibliotekspersonalet?
- Hvordan imødekommer vi bedst de behov og ønsker?
- Hvilke tekniske udfordringer kan opstå?
- Hvordan kan udfordringerne løses?
- Hvilke organisatoriske udfordringer kan opstå?
- Hvordan kan de organisatoriske udfordringer løses?
- Hvordan kan forretningsmodellen for bibOS1 se ud?

Vi ønskede i projektgruppen at få besvaret de spørgsmål i løbet af dagen. Der blev på dagen lavet plancher, slideshow, notater og præsentationer. Alt dette samles i denne rapport, som dermed udgør resultaterne fra hacklabbet.

Deltagerne blev til hacklabbet inddelt i tre grupper, som havde hvert sit fokus:

Gruppe 1: Brugerbehov

Gruppe 2: Tekniske behov/udfordringer

Gruppe3: Organisatoriske behov/udfordringer

1.1. bibOS1 projektet

bibOS1 er et Open Source projekt og har som mål at få implementeret et Open Source baseret operativsystem med Open Source applikationer på bibliotekets publikumsmaskiner.

Formålet dermed er at give bibliotekerne et alternativ til licensbelagt software og give dem muligheden for at drive publikumspc'erne på en moderne og kosteffektiv måde.

Projektet er mere end et IT-projekt. En stor del af projektet drejer sig om kompetenceudvikling og formidling, da borgerne og bibliotekspersonalet skal lære et Open Source operativsystem og programmer at kende.

1.2. Baggrund

Bibliotekernes publikumspc'er håndteres i dag på vidt forskellige måder i de forskellige kommuner, og der bruges lokalt ressourcer på opdateringer og licenser til styresystemer, kontorpakker o.m.a.

Bibliotekernes økonomi er generelt under pres, og det findes hensigtsmæssigt at fokusere på rationaliseringsområder, der ikke er til skade for bibliotekernes formidlingsevne. Et projekt som dette vil endvidere understøtte brugernes og personalet indsigt i og mulighed for at anvende OpenSource applikationer.

Projektet har et nationalt perspektiv med et fælles IT-setup, som lokalt skal kunne tilpasses de lokale behov.

1.3. Samarbejdspartnere

Projektet er et samarbejde mellem Silkeborg Bibliotekerne, Odense Centralbibliotek og Aarhus Kommunes Biblioteker og er støttet af Styrelsen for Bibliotek og Medier.

2. Brugerbehov

I dette spor havde deltagerne fokus på brugerne og de varierende behov, de har i forhold til anvendelsen af publikumsmaskinerne i biblioteksrummet. Formålet var at synliggøre og konkretisere brugerrelaterede behov og udfordringer ved et Open Source baseret styresystem og applikationer på publikumsmaskinerne.

2.1 Hvilke behov og ønsker har brugerne?

Dette spørgsmål kan på nuværende tidspunkt besvares ud fra forestillingerne fra gruppe 1. Det vil efter brugerinddragelsen blive uddybet.

Følgende overordnede behov hos brugerne blev identificeret:

- Genkendelighed
- Hjælp til kompetenceudvikling
- FAQ, vejledninger: så-gør-vi-sådan...
- Up to date – ”med på beatet”
- Privacy – tryghed
- Let at bruge
- Let at ”tage med hjem”
- GUI'en (den grafiske brugerflade) skal være så Windows-like som muligt. Genkendelighed er vigtig.
- Ikonerne på skrivebordet skal illustrere billedbehandling, tekstbehandling osv. Ikke GIMP, LibreOffice osv.

Gruppe 1 fik med udgangspunkt i borger.dk-personas og personas fra Aarhus Kommunes Biblioteker til opgave at finde frem til 4-5 typer af biblioteksbrugere. Hver persona skulle derefter beskrives med karakteristika og ønsker til publikumsmaskinerne på bibliotekerne.

Gruppen identificerede fire brugertyper, Lene, Sofie, Mehmet og Gudrun, der alle er beskrevet i tabellen nedenfor.

	Karakteristika	Behov ved pub.pc	Bekymringer ved OS
Lene	• Studerende • Microsoft-bruger • "Ting bare skal virke" • Ikke den mest tålmodige	• En kontorpakke • Browser/e-mail • Facebook • Billedbehandling • E-ressourcer (Ebrary, Safari, Tech Books, databaser) • DTP	• At hendes filer ikke kan åbnes • At hendes opgaver ikke ser ud som derhjemme (kompatibilitets problemer) • Vil ikke bruge tid på at læse/se guides • Vil ikke "opdage" vejledninger på hjemmesiden hjemmefra
Sofie	• Fra det unge segment (13-17 år) • Spiller spil, lytter musik på pc • At være krævende • At ville have det sidste nye • At kunne finde noget, vi ikke kender (evt. Lead-Users) • Forandringsparat • Alt foregår i browseren. Hun bruger det meste af sin pc-tid i browseren	• Den fulde pakke • Spil skal bare fungere (det er en udfordring!) Hvad med Pixeline? • Kan man i dag installere spil på pc'erne? (ikke i Aarhus) • Chat • Sociale tjenester	
Mehmet	• (Indvandrer) • Ufaglærte jobsøgende • Manglende IT-kendskab • Sproget kan være en barriere • Mest taknemmelig for OS. Pga. manglende IT-kendskab har de ikke klare præferencer i forhold til programmer	• Kontorpakke • Mulighed for at scanne og printe • Browser • Mulighed for at ændre sprog • Mulighed for at åbne webformularer (i	

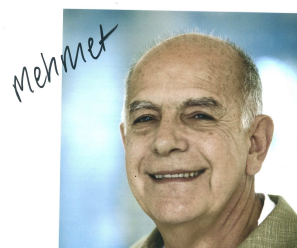
		kontakten med det offentlige)	
Gudrun	- Moderat brug af IT. Bruger det lejlighedsvis til konfirmationssange - Lidt usikker - Vil gerne bruge e-ressourcerne	- E-ressourcer (Netlydbog.dk) - Kontorpakke - Browser - E-mail - Mulighed for at scanne og printe - Billeddeling	



Lene
Studerende
word / microsoft bruger
det skal bare virke
Ikke de mest talmodige



Sofie
Unge
Spille spil
Krævende & bruger det sjældnere
nye.
forandrings pakke
foregår i browseren



Mehmet
Unge kvinder og ældre mænd
Manglende IT kendskab
Sproget
Mest talnemædige for os
Utalmodige



Gudrun
let brug af IT
ex udskriv konf. sang
let usikker
Vil gerne bruge e-ressourcer
ex netlydbog

Billede 1: De fire brugertyper

2.2. Ubuntu og OS-applikationer

Der blev til hacklabbet i gruppe 1 gennemført en lille brugerundersøgelse af Ubuntu-plattformen og en bred vifte af OS-applikationer. Denne opgave bestod i, at gruppen fik stillet tre pc'er med Ubuntu 11.04 og en bred vifte af OS-applikationer til rådighed, hvor de skulle prøve at løse nogle opgaver for at få en fornemmelse for platformen og applikationerne.

Hensigten med opgaven var, at den kunne klarlægge hvilke udfordringer vi kan forvente, at hhv. personale og brugerne oplever ved OS og dermed, hvad vi skal være opmærksomme på i kompetenceudviklingen.

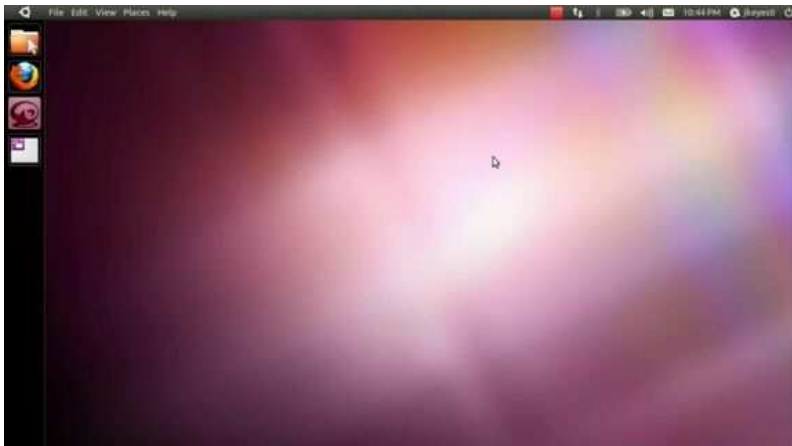
Der var meget stor forskel på gruppedeltagernes erfaring med Ubuntu. Nogle havde aldrig arbejdet med Ubuntu og kendte derfor ikke platformen. Andre kendte platformen, men ikke den nye 11.04 og havde heller ikke testet den med f.eks. bibliotekernes elektroniske ressourcer.

Gruppedeltagernes indtryk og erfaringer efter opgaven

Platformen

- Flere kunne ikke umiddelbart finde netværksforbindelsen
- Det, der svarer til "Denne computer", var svær at finde. Places/home folder siger ikke noget.

Efter at have arbejdet med platformen ca. 25 min var hele gruppen af den holdning, at den er nem at finde rundt i og meget intuitiv. De synes dog, at det vil være en god ting, hvis der er mulighed for brugerdefinering, så hver enkel bruger kan definere sin platform/desktop alt efter behov. Det giver fortrolighed og genkendelighed. Dette kræver autentifikation som det første ved en pc.



Billede 2: Desktop i Ubuntu 11.04

Programmer

Media players - De fleste udtrykte begejstring over VLC Player, som de den foretrakne. Mange kender den i forvejen. Den er driftsikker og på dansk. En person foretrækker Movie Player.

Der er problemer fra LibreOffice til Word, og .docx dokumenter er ikke helt korrekte i LibreOffice.

Bibliotekernes elektroniske ressourcer og OS

- Library PressDisplay fungerer fint.
- Safari Books fungerer fint.
- Ebrary – duer til nød. Fungerer kun i den første version, ikke i den indbyggede læser.
- Ebib.dk og ebogsbibliotek.dk fungerer ikke, da der skal bruges Adobe Digital Edition. Alternativ til den? Måske duer den med WINE. Hvis der skal bruges WINE, kan det gøres før og pakkes ind, så brugerne ikke bliver mødt af det.
- Netlydbog.dk – streaming fungerer, når Flash er downloadet.
- Bibzoom – streaming fungerer. Det er et problem at download ikke fungerer, da det ofte er i den forbindelse brugerne har brug for hjælp fra personalet.
- Filmstriben – Silverlight (Moonlight) skal downloades, og så virker det.
- Spillene på spillogmedier.dk duer ikke. Spillene skal downloades til pc'en og fungerer kun med et Windows operativsystem.

Udfordringer for brugertyper

Gruppen vurderede, at vi i forbindelse med indførelse af OS på bibliotekernes publikumsmaskiner formodentlig vil opleve mest modstand fra de personer, der er ældre end studerende, og som er dedikerede brugere af MSOffice. Dem, der har brugt lang tid på at lære programpakken at kende. Håndtering af dem: Personalet skal klædes ordentlig på. De skal kunne fortælle/vise stille og roligt, at det ikke er så anderledes.

Diskussion om grænse for hjælp fra personale

Der blev desuden snakket om, at en diskussion, af hvor meget personalet skal hjælpe, måske vil være hensigtsmæssig. Hvor langt skal de gå? Er det okay ikke at kunne hjælpe med meget specifikke funktioner i et program? Skal personalet have en overordnet viden om de forskellige programmer? Det vil være en lokal/biblioteksafhængig diskussion, og ikke en national.

2.3. Hvilke behov og ønsker har bibliotekspersonalet?

Følgende overordnede behov hos bibliotekspersonalet blev identificeret:

- Genkendelighed
- Hjælp til kompetenceudvikling
- FAQ, vejledninger: Så-gør-vi-sådan..
- Let at bruge, let at vise andre.
- Ikke for mange nye versioner. Fast frekvens for opdateringer.
- Manglende administratorrettigheder vil være et stort frustrationselement for bibliotekspersonalet. Det skal ikke være nødvendigt for dem at ringe til en helpdesk for at ændre den mindste ting.
- Mulighed for tilpasning af desktops.

Der blev talt om mulighed for tilpasning lokalt for hvert bibliotek, for hver afdeling, måske endda ned på pc-niveau. Til præsentationen blev dog det foreslået at lave en række nationale profiler, som f.eks. en børneprofil, en ældreprofil, en generel profil osv., og ikke lokale profiler.

- Mulighed for forskellige installationsløsninger, så det enkelte bibliotek kan vælge ud fra ressourcer og kompetencer.

Det kan være forskellige løsninger som:

- Standard installation, hvor de blot skal putte en cd/usb el.lign. i pc'en og følge en trin-for-trin guide.
- Brugerdefineret installation. Et standardimage, som der kan ændres på. Imaget skal kunne udbygges/ændres.
- Downloadcenter (som i Lyngby-Taarbæk)
- Viden/kendskab til Open Source.
 - Videndelingsmøder/cafémøder
 - Maskiner med Open Source software på hvert bibliotek, som personalet introduceres for og kan lege med. Bedst med helt konkrete opgaver dertil.
 - Måske kan der installeres et Open Source program eller to på deres administrative pc'er.
 - Videoguides
 - Det vil være hensigtsmæssigt allerede nu at præsentere personalet for Open Source alternativer.

- Gruppen lagde generelt meget vægt på, at en stor del af formidlingen til brugerne er afhængig af bibliotekspersonalet, hvorfor det er vigtigt, at bibliotekspersonalet er trygt ved Open Source-programmerne på publikumsmaskinerne.
- Der skal være stort fokus på bibliotekspersonalet

I Lyngby-Taarbæk har de afholdt kurser for medarbejderne og lavet en lille folder.

2.4. Hvordan imødekommer vi bedst de behov og ønsker?

Bibliotekspersonalets ønsker og behov imødekommes bedst ved:

- Kompetenceudvikling og uddannelse
- Behovene kan også imødekommes ved at få det udbredt i så mange kommuner som muligt, så Open Source bliver reglen og ikke undtagelsen hos de danske biblioteker
- Et downloadcenter (bibliotekets app-store) vil også give brugerne mulighed for at blive trygge ved det derhjemme.
- Når de søger i basen/brønden evt. på Open Source/Ubuntu el.lign., skal der dukke en download-mulighed op, så de med det samme kan downloade til deres egen pc, hvis de sidder hjemme

Brugernes behov og ønsker imødekommes bedst ved:

- Behovet for privacy – tryghed kan imødekommes med autentifikation
- Lenes bekymringer vedr. kompabilitet kan imødekommes ved at have en back-up pc med MSOffice
 - Personalet skal desuden klædes på til at kunne hjælpe brugerne i overgangen
- Behovet for, at det skal være let at "tage med hjem" kan imødekommes med et downloadcenter
- De unges behov for, at spil skal fungere kan blive en udfordring

3. Tekniske udfordringer

I dette spor fokuserede gruppe 2 på udformningen af den tekniske løsning og implementeringen af selvsamme. Formålet var at klarlægge de tekniske udfordringer, beskrive dem og opstille løsningsmodeller til en IT-arkitektur.

3.1. Hvilke tekniske udfordringer kan opstå?

Følgende udfordringer blev identificeret:

De seks første er opstillet i prioriteret rækkefølge. Derefter står de vilkårligt.

0. Personale – kompetenceudvikling

- De skal kunne bruge alt
- De skal kunne formidle det videre.

1. Netværk/opdateringer

- "Image" eller differentiell opgradering?
- Agent baseret

- Tynd klient – "Image" kan overkomme reborn-kort
- Forskellige netværk
Kobling til forskellige netværk. Hvordan får vi ud til kun det, vi vil? Kan vi fra udsendelse nå det netværk, vi vil? Hvordan styres flere kommuners forskellige netværk?
- Forskelligt hardware
Kan programmer køre, når de kommer ud på den hardware (version, faciliteter)? Drivere er nok ikke et problem.
- Hastighed, når alle pub-pc'er opdateres, startes på én gang: båndbredde og datamængde.

2. Software

- DRM-baseret skal løses hos "udbyder"
- Booking
- Printbetaling o.lign. (understøttelse af tredjeparts software kan være problematisk. Hvordan håndterer vi det, når/hvis programmer ikke er Open Source?)
- Spil (er det nødvendigt at have en/flere Windows pc'er – også til special grafik)

3. Forskelligt hardware

- Drivere til printere
- Tredjeparts enheder specielt lavet til Windows
- Større problem ved adm.pc'er, da de har flere specialiteter

4. Brugere – kompetenceudvikling

- De skal forstå det, vi tilbyder, så de kan bruge det
- Vi skal undgå at få henvendelser om fejl, fordi brugere ikke kan finde features

5. Sikkerhed og autentifikation

- En af de store udfordringer
 - Forskellige typer login (NemID, Uni-login, DDELibra login, booking login – understøttes de alle?)
 - Personlig profil
 - Personsikkerhed
- DRM
 - Udvalg af programmer applikationer
 - Lokale tilpasninger
 - Drivere, printere osv.
 - Betaling
 - Booking
 - Genstart af pc Rebound, deepfreez
 - Spil skal fungere

3.2. Hvordan kan udfordringerne løses?

Efter hacklabbet vurderes det i en mindre arbejdsgruppe, hvordan de tekniske udfordringer ved at indføre Open Source på bibliotekerne kan løses. Gruppen specificerer først, hvad der helt konkret ligger i de enkelte udfordringer for derefter at udarbejde et oplæg til den mest hensigtsmæssige tekniske løsning i bibOS1.

4. Organisatoriske behov og udfordringer

I dette spor havde gruppe 3 til opgave at fokusere på de organisatoriske og forretningsmæssige aspekter ved at indføre Open Source på bibliotekernes publikumsmaskiner. Formålet var at synliggøre organisatoriske udfordringer ved implementeringen af Open Source på bibliotekerne og opstille modeller for organiseringen samt vurdere potentielle forretningsmodeller.

4.1. Hvilke organisatoriske udfordringer kan opstå?

1. Modtagelsen

- Medarbejderne og borgerne skal tage imod et nyt system, der ikke helt ligner det, man er vant til. Der kan være modstand fra såvel biblioteksmedarbejdere som IT-folk.

Hvorfor er det en udfordring?

- Almindelig modstand mod forandring.
- Politisk

2. Kompetencer

- Medarbejdere: skal lære at anvende/supportere noget nyt.
- Borgerne: skal lære det nye setup at kende

Hvorfor er det en udfordring?

- Ressourcetungt
- Afgørende for succes

3. Styring, politik og ansvar

- Ansvarsforskydning
- Politisk pres
- Manglende ejerskab for den videre udvikling

Hvorfor er det en udfordring?

- Hvem har supporten?
- Hvem kan kontaktes?
- Hvem initierer den videre udvikling?

4. Hosting og drift

- At få de bedst mulige vilkår for drift og udvikling
- At imødekomme ønsker om individuel setup
- At synliggøre prisen/omkostningen.
- Eksisterende kontrakter

Hvorfor er det en udfordring?

- AI for central styring dræber det lokale engagement
- Open Source er ikke gratis. Man betaler typisk for udvikling, mens det er i driften, man høster.

4.2. Hvordan kan de organisatoriske udfordringer løses?

1. Modtagelsen

Den kan løses med kommunikation, artikler, foldere på biblioteket m.v.

Formidle om, at Open Source er så åbenbart for bibliotekerne, herunder muligheden for at lade biblioteket understøtte brugernes behov på IT-området derhjemme.

Løsningen skal være let, lækker, overskuelig og intuitiv.

2. Kompetencer

Projektet skal facilitere workshops, kickoff, m.v. lokalt.

Medarbejderen vil gerne virke kompetent, og skal hjælpes til det. Image er en væsentlig pointe. Det skal gøres let at fejlmelde (for medarbejderne).

Brugerne skal kunne få vejledninger, adgang til FAQ's. Brugergrænsefladen skal være overskuelig og moderne.

Vi skal fortsætte med kurser og introduktioner som i dag.

3. Styring, politik og ansvar

God forberedelse

God organisering

God businesscase

4. Hosting og drift

God forretningsmodel

Fælles fodslaw i community

Skarp driftsaftale

Opfølgning på businesscase

4.3. Hvordan kan forretningsmodellen for bibOS1 se ud?

Der blev opstillet tre potentielle forretningsmodeller for bibOS1:

1. Ren biblioteksdrevet

- Bibliotekerne initierer udvikling – endda lokalt
- Bibliotekerne forestår drift – evt. hos leverandør
- Ulemper: defragmentering, suboptimering
- Fordele: frihedsgrad

2. Ren communitydrevet

- "Rigtig" OpenSource organisering
- Ulemper: kræver ildsjæle, langsommeligt, funding
- Fordele: piggybacking, behovene driver udviklingen

3. Ren leverandørdrevet

- Ulemper: mister biblioteksforankringen/ejerskab. Mere fokus på profit end på funktionalitet.
Leverandøren bliver den eneste "kompetente".

- Fordele: det er let

Optimal forretningsmodel for bibOS1

Gruppe 3 blev bedt om at udvælge den forretningsmodel, der efter deres vurdering er den model, som bibOS1 bør tage udgangspunkt i.

De valgte en model, hvor produktet udbydes til ekstern drift og support. Det kunne være retten til at opkræve et antal kroner pr. PC pr. år. Selve udviklingen skal finansieres initialt, og efterfølgende videreudvikling finansieres som projekter.

Organiseringen i ovenstående forretningsmodel beskrev gruppen desuden ud fra et overordnet BUM-princip (Bestiller-Udfører-Modtager)

- Bestiller (DDB, Konsortie, Forening, Community)
- Smalt (teknisk) core-team under bestiller
- Udfører (én leverandør til hosting og support – evt. flere leverandører til udvikling)

Bilag 1

Deltagerliste til hacklab på Odense Centralbibliotek, fredag den 6. maj 2011

- Bo Fristed, IT-chef, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Niels Schmidt Petersen, projektkoordinator, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Jens Kjellerup, IT-chef, Lyngby-Taarbæk Kommune
- Jørn Skifter Andresen, direktør, Bellcom Open Source Aps
- Thomas Hansen, mediebibliotekar, Stadsbiblioteket, Lyngby-Taarbæk Bibliotekerne
- Karen Thomsen, systemudvikler, Silkeborg Bibliotekerne
- Max Jensen, bibliotekar og webredaktør, Silkeborg Bibliotekerne
- Tom Porse, teknisk medarbejder, Silkeborg Bibliotekerne
- Per Kjær, afdelingsleder – Informatik, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Birgitte Kjærgaard, projektleder, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Jesper Kristensen, softwareudvikler, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Jannik Mulvad, IT-konsulent og idéudvikler, Aarhus Kommunes Biblioteker
- Peter Bjørn Thomsen, publikumschef, Odense Centralbibliotek
- Claus Teglgaard Madsen, cand. scient. bibl., Odense Centralbibliotek
- Claus Vinther Jensen, bibliotekar, Odense Centralbibliotek
- Yusuf Amer, webudvikler, Odense Centralbibliotek
- Søren Brodersen, cand. scient. bibl., Odense Centralbibliotek
- Chris Elstoft Hansen, IT-Supporter, Odense Centralbibliotek