

Evalueringsrapport

Bibos 1

Evalueringsrapport – BibOS1

Indholdsfortegnelse

BibOS1 – Evalueringsrapport for projektet.....	3
Indledning/forord	3
Evalueringsrapportens formål	3
Evalueringdesign	4
Evaluering	4
Evaluering i praksis	4
Formål	4
Metode og omfang	4
Evalueringsgenstandsfelt	6
Input.....	6
Opsummering	7
Projekt fra starten	7
Tidsplaner	8
Projektets Output	10
Erfaringsopsamling i rapportform.....	10
Prototype, som er udviklet i projektet.....	10
Datagrundlag og behandling af data	11
Datagrundlag	11
Opsamlede punkter fra feltobservation i Århus	11
Følgende kommentarer er opsamlet i Århus.....	14
Opsummering – feltobservationer Århus	15
Opsamlede punkter fra feltobservation i Odense	16
Følgende kommentarer er opsamlet i Odense	18
Opsummering – feltobservationer Odense	19
Opsamlede punkter fra feltobservation i Silkeborg.....	20
Følgende kommentarer er opsamlet i Silkeborg	21
Opsummering fra feltobservationer i Silkeborg	23
Opsamlede punkter fra interview med projektleder.....	23
Opsummering – interview med projektleder	25
Opsamlede punkter fra procesevaluering1	25

Evalueringsrapport – BibOS1

Opsummering	26
Brugerundersøgelse 1	26
Læringspunkter – brugerundersøgelse 1	26
Brugerundersøgelse 2	27
Læringspunkter – brugerundersøgelse 2	27
Konklusioner:	27
Evalueringsrapportens hovedkonklusioner	27
Litteraturliste	31
Bilag	32

Evalueringsrapport – BibOS1

BibOS1 – Evalueringsrapport for projektet

Udarbejdet af sociolog Jan Borregaard

Indledning/forord

Projektet *"BibOS1 – Understøttelse af publikumsmaskiner via OpenSource"* er et samarbejdsprojekt mellem Aarhus Kommunes Biblioteker, Odense Centralbibliotek og Silkeborg Bibliotekerne. Projektejer er Bo Fristed, chef for ITK (En del af Aarhus Kommunes Biblioteker).

BibOS1 projektet er støttet gennem udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker, som håndteres af Styrelsen for bibliotek og medier.

Formålet med projektet er:

*"At give bibliotekerne et alternativ til licensbelagt software. Stordriftsfordele ved at tilbyde et ensartet IT-setup for borgerne, hvor krav til sikkerhed og autentifikation løses i fællesskab. På forkant med anvende af OpenSource i det Offentlige."*¹

Udgangspunktet for projektet er følgende indhold:

*"Bibliotekernes publikumsmaskiner håndteres i sagens natur på vidt forskellige måder i de forskellige kommuner. Der bruges lokalt ressourcer på sikkerhedsopdatering af software og håndtering af applikationer m.v., ligesom der naturligvis betales for aktuelle licenser til styresystem, 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. Dertil vil et projekt som dette understøtte brugernes indsigt i og mulighed for at anvende OpenSource applikationer."*²

Evalueringsrapportens formål

Evalueringsrapportens formål er at dokumentere evalueringen af forløbet. Dels i forhold til projektets produkt og dels i forhold til projektets procesevaluering, herunder sikre en dokumentation af de læringspunkter, der er i projektet.

¹ Ansøgning til styrelsen for bibliotek og medier punkt 26

² Ansøgning til styrelsen for bibliotek og medier punkt 23

Evalueringsrapport – BibOS1

Evalueringsdesign

Evaluering

En velargumenteret evaluering i praksis er generelt et resultat af overvejelser om *værdier, viden anvendelsen og genstandsfelt*³.

Evaluering i praksis

Formål

Evalueringen har til formål at undersøge projektet med udgangspunkt i to perspektiver – dels et brugerperspektiv og dels et medarbejderperspektiv med henblik på at vurdere projektet.

Projektet vurderes som helhed i forhold til projektbeskrivelsen, og de mål, der er opsat for projektet.

Procesevaluering

Med henblik på at styrke læringen undervejs i projektet evalueres projektet ved 2 udvalgte milepæle undervejs i projektet. Disse evalueringer vil indgå i den endelige evalueringsrapport.

Metode og omfang

I analysen, som er grundlaget for den endelige evalueringsrapport indgår følgende data:

Brugerundersøgelser

Der er lavet 2 brugerundersøgelser (spørgeskemaer), som indgår i projektet. Udgangspunktet har været, at få data omkring tilfredshed før og efter projektet.

Spørgeskemaerne er udarbejdet af evaluator og projektleder i fællesskab, med henblik på at sikre en optimal videnindsamling⁴.

Brugerundersøgelse 1

I brugerundersøgelse 1 har der deltaget 100 biblioteksbrugere fordelt på de 3 biblioteker efter størrelse med 16 fra Silkeborg bibliotek, 32 fra Odense og 52 fra Århus. Det har resulteret i 100 spørgeskemaer. Af de 100 skemaer indgår 97 i undersøgelsen. 3 spørgeskemaer var ikke komplette (der manglede sider). De indgår ikke i det endelige resultat.

³ Inspireret af Krogstrup og Dahler-Larsen 2001 s. 15. I bilag 2 kan ses en uddybning af de overvejelser, der er gjort i forbindelse med evalueringsdesignet.

⁴ Spørgeskemaer vedlagt som bilag 1

Evalueringsrapport – BibOS1

I analysen vil det fremgå, at antal svar ikke altid matcher 97 deltagere. Det skyldes at deltagerne i undersøgelsen ikke har svaret på alle spørgsmål.

Brugerundersøgelse 2

I det oprindelige evalueringslayout var der lagt op til, at der skulle deltage 100 brugere efter størrelse fordelt med 16 fra Silkeborg, 32 fra Odense og 52 fra Århus. Det har imidlertid ikke været muligt at samle det antal spørgeskemaer ind i den periode, pc'erne har været opstillet.

Der er i perioden indsamlet 46 skemaer. 28 fra Århus, 17 fra Odense og 1 fra Silkeborg. Af de 46 skemaer indgår 44 i undersøgelsen. 2 spørgeskemaer fra Odense var blanke. De indgår ikke i det endelige resultat.

I analysen vil det fremgå, at antal svar ikke altid matcher 44 deltagere. Det skyldes, at deltagerne i undersøgelsen ikke har svaret på alle spørgsmål.

Observation/interview

I testperioden er der lavet observationer af 2 timeres varighed på henholdsvis i Århus, Odense og på Silkeborg Bibliotek med henblik på at observere publikums brug af BibOS1 pc'erne.

Interview med publikum

Der er lavet et interview med 2 brugere i Silkeborg af ca. 1 times varighed. Desuden er 3 brugere i Århus blevet spurgt om deres mening i korte interviews.

Interview med medarbejderne

Der er lavet et fokusgruppelinterview med medarbejdere i Silkeborg (bibliotekarer og biblioteksassistenter), i forhold til deres oplevelser med BibOS1.

Desuden er 2 medarbejdere i Odense, samt 3 medarbejdere i Århus, som arbejder i nærheden af BibOS1 maskinerne, blevet interviewet om deres oplevelser.

Der er lavet et interview med 2 medarbejdere i Odense, som har arbejdet med implementeringen af Bibos1, samt en medarbejder i Århus, som har arbejdet med implementeringen af BibOS1.

Procesevaluering

Med henblik på at styrke læringen undervejs i projektet evalueres projektet ved 2 udvalgte milepæle undervejs i projektet.

Procesevaluering 1 var en opsamling af læringspunkter. Forløbet var tidsmæssigt placeret ca. midt i projektforsløbet. Evalueringen blev gennemført som en procesevaluering med relevante deltagere i projektet. Varighed ca. 4 timer. Deltagere blev udvalgt af projektleder og evaluator i fællesskab.

Evalueringsrapport – BibOS1

Den endelige projektrapport danner grundlag for procesevaluering 2, som er en procesevaluering med relevante deltagere i projektet med henblik på at opsamle læring fra projektet. I forløbet indgår erfaringer fra projektet. Varighed 3-4 timer. Deltagere udvælges af projektleder og evaluator i fællesskab.

Input fra ovenstående undersøgelser vil indgå i den endelige evalueringsrapport.

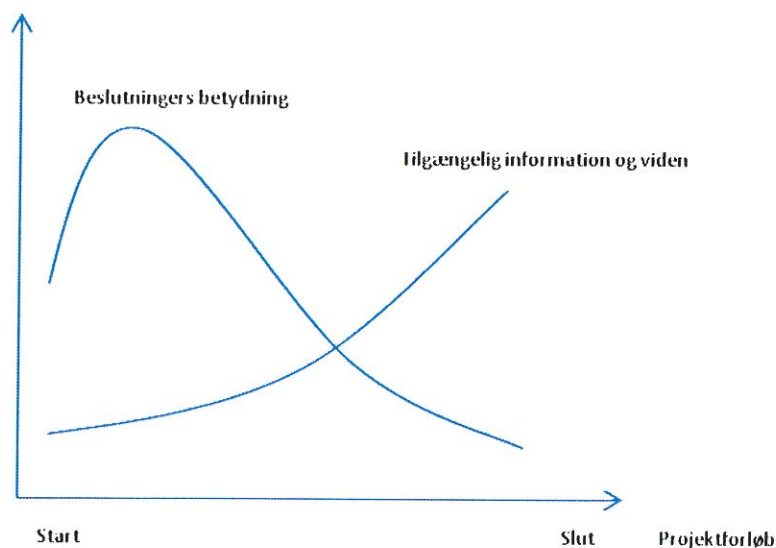
I rapporten vil desuden indgå

- Materialer, som er udarbejdet af projektgruppen i forbindelse med projektet uploadet til dropbox
- Andet skriftligt materiale, der stilles til rådighed for evaluator
- Interview med projektleder

Evalueringsgenstandsfelt

Input

Projektets *input* er de forudsætninger, som projektet er genereret ud fra. I dette tilfælde er det ansøgningen til Styrelsen for Bibliotek og Medier. Her bliver projektansøger bedt om at forholde sig til en række elementer i projektet på et meget tidligt tidspunkt i projektets levetid. Dette giver en række udfordringer, som kan beskrives grafisk som følger⁵:



Udfordringerne i forhold til det konkrete projekt har været følgende:

- Sikre et fælles billede i projektgruppen herunder overdragelsen af projektvejers visioner med projektet til projektgruppen – f.eks. i forhold til hvor meget "driften" skulle fylde.
- Værktøjer kræver mere udvikling end forventet – f.eks. printsystemet og DRM-låste elementer som filmstripen.dk
- Tidsplaner

⁵ Grundbog i projektledelse s. 47

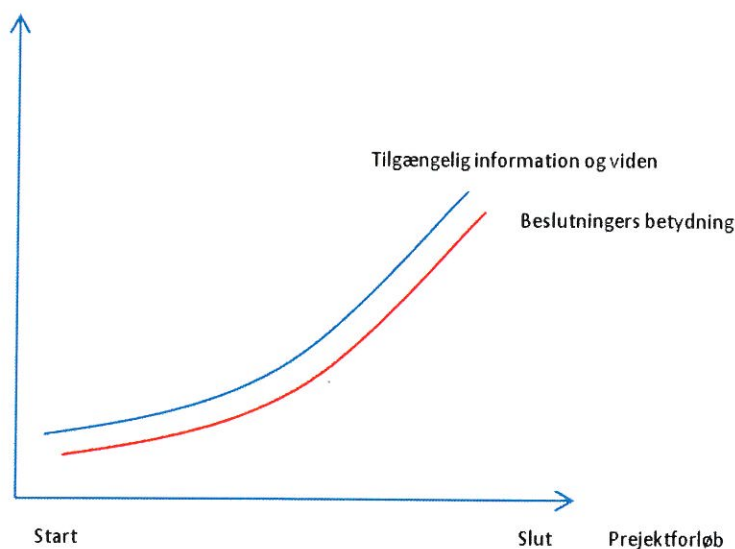
Evalueringsrapport – BibOS1

Opsummering

Projektet er fra starten ambitiøst med implementering af BibOS1 på 350 pc'ere på de 3 biblioteker, hvilket er en overvejende del af de publikums pc'ere, der er til rådighed på de 3 biblioteker inkl. deres filialer.

Der viser sig i afklaringsfasen en række udfordringer, blandt andet med print, DRM-låste elementer og booking. Det umuliggjorde ambitionen om installation på 350 pc'ere, hvilket har fået projektet til at skifte karakter til et prejekt (forprojekt), som i sin form er mere målsøgende, procesdrevet og kræver et åbent beslutningsrum⁶.

Udgangspunktet har været at flytte beslutningernes betydning til det tidspunkt, hvor den tilgængelige viden er til rådighed, hvilket kan illustreres i nedenstående grafiske fremstilling



Det har i projektet ikke været en bevidst handling, men en konkret nødvendighed for at imødegå de udfordringer projektet stødte på.

Som konsekvens af denne ændring i projektet er der lavet et implementeringsprojekt (BibOS2), som ligger i forlængelse af BibOS1 projektet.

Prejekt fra starten

Den markante ændring i projektets afsæt fra at være et projekt, hvor det var nødvendigt at være meget fokuseret på driften (fordi stort set alle publikumsmaskiner var involveret) til at være et udviklingsprojekt har været en proces, som hvis det var erkendt fra starten, ville have krævet færre ressourcer.

⁶ Kaosstyring – Lotte Darsø

Evalueringsrapport – BibOS1

Fokus på driften gjorde, at der undervejs i projektet blev arbejdet med at udvikle koncepter, hvor Linuxplatformen blev kombineret med betalingsprogrammer⁷, hvilket ikke var visionen hos projektejer.

Tidsplaner

I forhold til den oprindelige tidsplan er projektet blevet forlænget 3-4 måneder plus en udvidelse med BibOS2 – baggrunden ligger fortrinsvis i ovenstående forklaring.

⁷ Blandt andet Microsoft Office

Evalueringsrapport – BibOS1

Læringspunkter, som præsenteres ved procesevaluering 2

Hele processen omkring BibOS1 er præget af, at der har været tekniske udfordringer, som har gjort, at projektet har udviklet sig fra at være et projekt, der omfattede såvel udvikling som implementering af BibOS1 til at være et projekt, hvis formål har været at undersøge om BibOS1 platformen kan bruges.

Projekter med stor usikkerhed (høj innovationsværdi) kan med fordel startes med et projekt, som er målsøgende og afdækkende. I det omfang BibOS1-hacklab⁸ kan ses som et projektelement kan resultaterne fra BibOS1-hacklab med fordel bruges mere proaktivt, end det er sket. Herunder:

Fokus på en milepælsplanlægning med klare "stop go" milepæle, som værktøj for styregruppen i forhold til at sikre det nødvendige grundlag, før næste fase af projektet implementeres.

Klar fælles billede af mål, herunder hvilke elementer, der er nødvendige for at projektet skal fortsætte og hvilke elementer der er ønskværdige. (En skelnen mellem needs og nice).

- De tekniske problemer som projektet står med nu, blev allerede ved bibOS1-hacklab afdækket som en udfordring (maj 2011).
- BibOS1-hacklab kunne i højere grad danne grundlag for at definere projektets succeskriterier
- Evt. lave en risikoanalyse i forhold til kritiske succesfaktorer

⁸ BibOS1-hacklab blev afholdt 6. maj 2011 med 17. deltagere fra de 3 biblioteker – for yderligere information se særskilt delrapport

Evalueringsrapport – BibOS1

Projektets Output

Projektets *output* kan opdeles i følgende elementer:

- Dels den konkrete alfaversion med BibOS1 setup
- Dels erfaringsopsamling i form af rapporter

Erfaringsopsamling i rapportform

Der er i projektet lavet en erfaringsopsamling i rapportform på baggrund af

- BibOS1 Hacklab (6. maj 2011)
- Kravspecifikation for bibOS1 (oktober 2011)

Prototype, som er udviklet i projektet

Der er udviklet en alfaversion af BibOS1, som kører i test på 20 maskiner på de 3 biblioteker.

Der er ikke lavet dokumentation, som beskriver/dokumentere det konkrete indhold i løsningen.

Den tekniske dokumentation af "alfaversionen" forefindes pt. ikke. (Skal laves af leverandører - Magenta)

Læringspunkter som præsenteres ved procesevaluering 2

Der var ved Hacklab indsamlet stor viden, som er dokumenteret i rapporten BibOS1 Hacklab.

Er den viden blevet brugt proaktivt i de efterfølgende faser af projektet?

- F.eks. i forhold til at opstille mål i projektet og styre risici
- Vær opmærksom på formidlingen af projektet (kommunikationsplan)
- Teknisk dokumentation fra leverandør

Evalueringsrapport – BibOS1

Datagrundlag og behandling af data

I det følgende præsenteres data som er opsamlet i forskellige sammenhænge:

Læringspunkterne vil herefter blive struktureret og præsenteret i forhold til de elementer, der knytter sig til **input** (projektets grundlag) **output** (de fysiske resultater af projektet) **outcome** (kvaliteten) samt **implementeringen** (projektets organisering og tilrettelæggelse),

Datagrundlag

I det følgende præsenteres de indsamlede data. Data fra interviewene er samlet pr. bibliotek og præsenteres i stikordsform.

- Opsamlede punkter fra feltobservation i Århus (2 timer), samt
 - Interview med projektmedarbejder Niels Jul, (½ time)
 - Interview med 3 brugere i Århus, som blevet spurgt om deres mening i korte interviews
 - Interview med 3 medarbejdere i Århus, som arbejder i nærheden af BibOS1 maskinerne (5-15 minutter)
- Opsamlede punkter fra feltobservation i Odense (2 timer), samt
 - Interview med 2 medarbejdere i Odense, som har arbejdet med implementeringen af Bibos1 (1½ time)
 - Interview med 2 medarbejder i Odense, som arbejder i nærheden af BibOS1 maskinerne (½ time)
- Opsamlede punkter fra feltobservation i Silkeborg (2 timer), samt
 - Fokusgruppeinterview med 5 bibliotekarere og biblioteksassistenter (1½ time)
 - Fokusgruppeinterview med 2 brugere og en projektmedarbejder i Silkeborg (1 time)
- Interview med projektleder Niels Schmidt (1½ time)
- Læringspunkter fra procesevaluering1 (opsamling på øvelse)
- Brugerundersøgelse1 (spørgeskemaundersøgelse)
- Brugerundersøgelse2 (spørgeskemaundersøgelse)

Opsamlede punkter fra feltobservation i Århus

Der er i Århus opstillet 12 pc'ere med BibOS1 design. I det følgende ses opsætningerne fra Århus.

Nedenstående billede er fra de 6 maskiner med BibOS1 opsætningen. De står i klynge med 18 maskiner med en Windows opsætning.

Evalueringsrapport – BibOS1



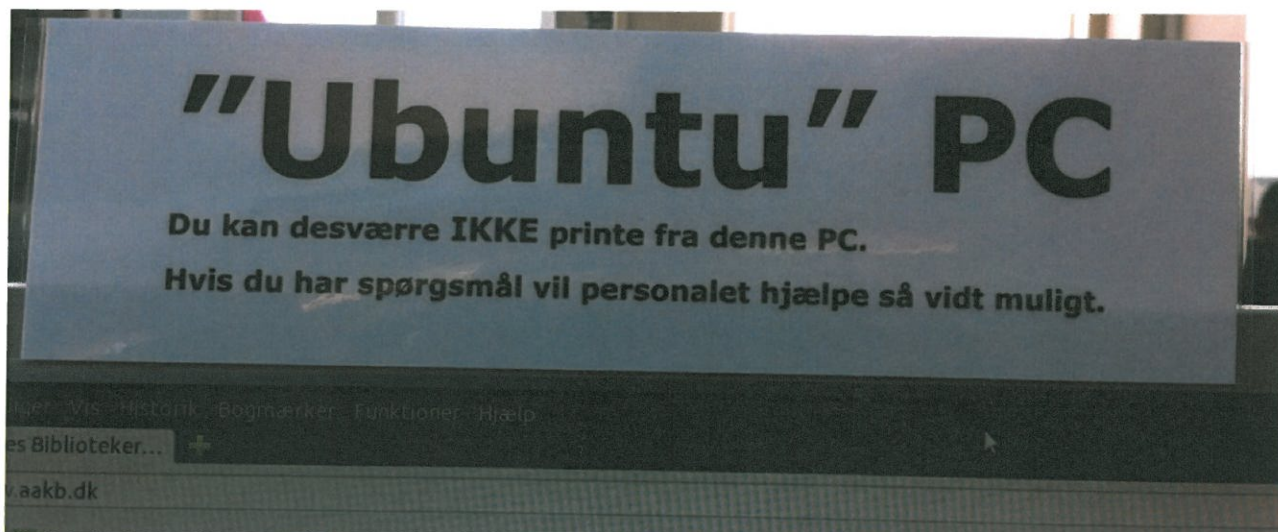
Som det fremgår af billederne, er den fysiske opstilling af BibOS1 maskinerne ikke markant anderledes end opsætningen af de øvrige maskiner.

Det skal nævnes, at BibOS1 maskinerne er blandt de teknisk bedste maskiner, da det viste sig, at ca. ½ delen af maskinerne i Århus ikke kunne køre på det valgte BibOS1-setup⁹

Publikum bliver gjort opmærksom på at maskinerne er BibOS1 maskiner med følgende tekst placeret lige over skærmen:

⁹ Fremgik af interview med projektleder Niels Schmidt

Evalueringsrapport – BibOS1



Nedenstående billede viser en "ø" med 5 BibOS1 søgemaskiner fra Århus. Der er en tilsvarende "ø", hvor der er en enkelt BibOS1 maskine, som står sammen med søgemaskiner med Windows installeret.



I observationsperioden blev maskinerne brugt. Der var 3 eksempler på, at publikum, der kom hen til BibOS1 maskinerne gik igen – i to tilfælde fordi skærmen var sort. I et enkelt tilfælde fordi vedkommende foretrak Internet Explorer som søgeprogram.

Ved en optælling på forskellige tidspunkter var BibOS1 maskinerne gennemsnitligt i brug lidt mindre end Windows maskinerne.

Der er ikke booking på pc'erne i Århus.

Flere brugte BibOS1 maskiner uden at vide/lægge mærke til at styresystemet var Ubuntu.

Evalueringsrapport – BibOS1

Følgende kommentarer er opsamlet i Århus¹⁰

Projektledelse

- Projektledelsen har gjort det godt
- God gejst
- Været glad for pc'en i kælderen med Ubuntu
- Råd – find nogen, som kan Linux

Projektopgaven

- Kører bedre end på Windows
- Interne It folk skal lære Ubuntu-sprog (hvis det skal betales eksternt forsvinder ideen)
- Magenta virker professionelle
- Det skal virke
- Det har været meget begrænset med spørgsmål (succes ☺)
- Glæder mig til BibOS2 – hvor det skal rulles ud
- Simpelt som systemadministrator
- Administration er væsentlig nemmere
- Lille ting som "sort skærm" fylder meget
- Kommentar fra ansat - bliver ikke brugt til tekstbehandling, fordi print mangler
- "Bøvl er print" ellers ikke noget
- Folk skal lige vende sig til det
- Ikke en eneste henvendelse
- Forbavsende få henvendelser
- Intuitivt
- Startede på forkert side – men det er løst
- Det bliver brugt
- Print er et problem
- De eksisterende maskiner fylder meget (bøvl med ufleksibelt printsystem, manglende javaopdateringer, langsomme maskiner)
- Udfordringer med "logud" – nogen kan ikke finde ud af det – svært at finde "logoff"
- Genstart medfører ikke logud
- Fremtid – ja, hvis print virker
- Skal lige vende sig til knapperne
- "En der gik" – sort skærm – ku' jeg ikke lige finde ud af
- Gik igen pga. Firefox – vil hellere ha' Explorer

Interessenter

- Det blev bare lavet
- Ikke så meget involveret
- Positiv holdning til Ubuntu blandt medarbejderne

¹⁰ Struktureringen er inspireret af Riis og Mikkelsens 5x5 model

Evalueringsrapport – BibOS1

- Har ikke hørt om BibOS1
- At prøve Ubuntu er op til en selv – kræver selvdisciplin
- Ønske – morgenmøde med en ½ times information

Omgivelser

- Flere scannere efterspørges (ikke noget med BibOS1 at gøre)
- Konvertering i Word 2003 virker ikke altid (eksisterende maskiner)

Opsummering – feltobservationer Århus

I Århus har de 12 maskiner med BibOS1 i testperioden været brugt og "setuppet" har lignet de øvrige computere. Fysisk har de stået i nærheden af hinanden.

Der har været meget få henvendelser i forhold til BibOS1 maskinerne – til medarbejdernes overraskelse. Det opfattes af medarbejderne som en succes.

Udfordringerne har været "sort skærm", som har fået maskinerne til at se ud som om de ikke kunne bruges, samt "logud" proceduren, der har været svær at finde ud af. Brugere har oplevet, at deres data ikke var slettet, eller de har mødt andre brugeres data.

Printproblematikken har ikke været i spil i og med brugerne med teksten ved maskinerne er blevet gjort opmærksomme på, at de ikke har kunnet printe fra den pågældende maskine.

Der stilles fra adspurgte medarbejdere spørgsmålstegn ved, om man er kommet "rundt" om alle elementer i en test af systemet, når det ikke har været muligt at printe. Prøver man f.eks. tekstbehandling, hvis man ved, man ikke kan printe?

De adspurgte medarbejdere er positive overfor BibOS1 maskinerne, og har været glade for testmaskinen i kælderen med Ubuntu – men kunne godt ønske en yderligere introduktion til Ubuntu på et morgenmøde.

BibOS1 maskinerne er lettere at administrere (Landscape), end de andre publikumsmaskiner.

Evalueringsrapport – BibOS1

Opsamlede punkter fra feltobservation i Odense

Der er på Odense centralbibliotek 4 pc'ere med BibOS1 opsætning. De 4 maskiner står placeret for sig selv tæt på informationsskranken.

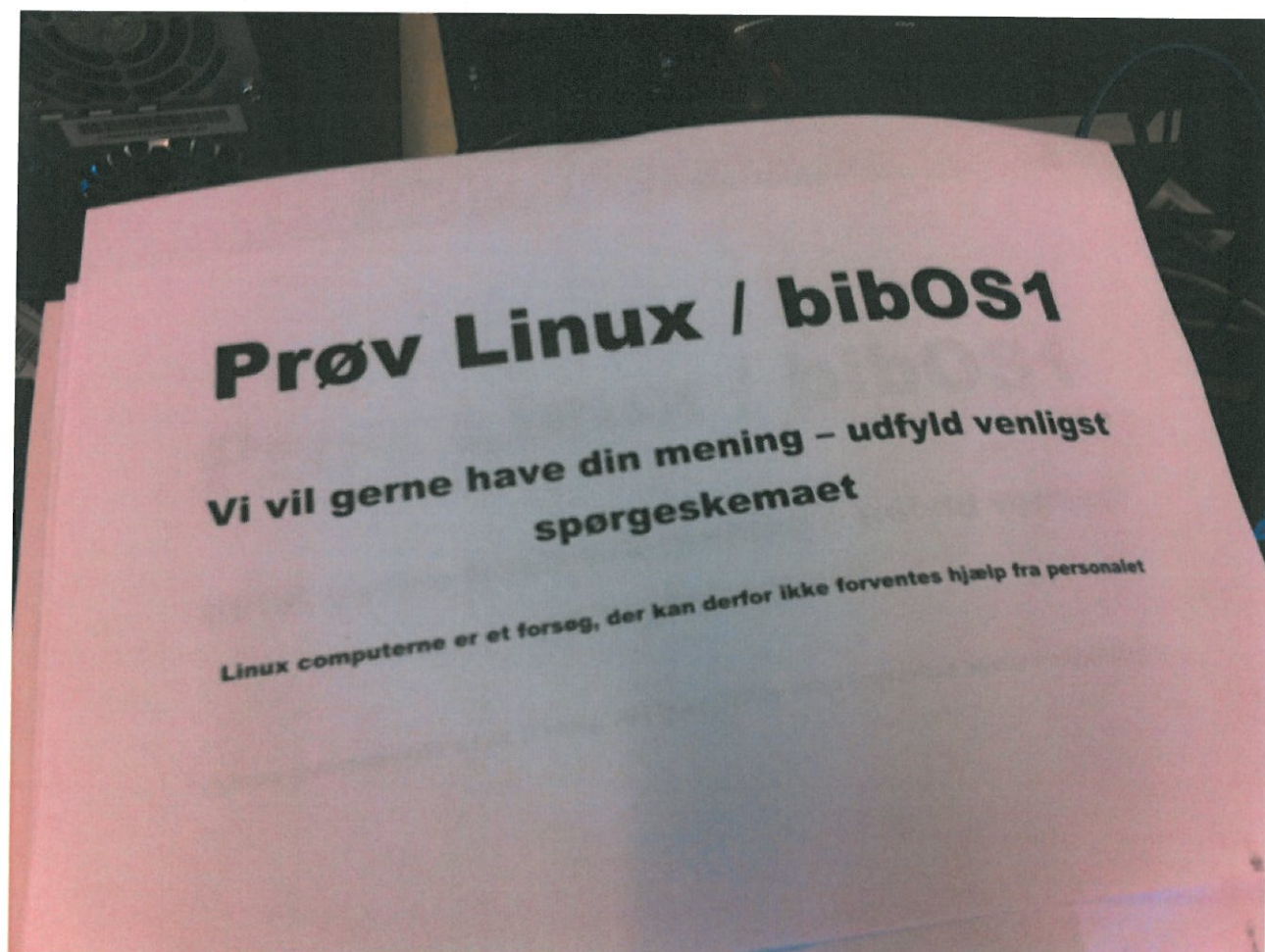
På de følgende 2 billeder ses den fysiske opstilling af BibOS1 pc'erne i Odense fra forskellige vinkler. Som det fremgår, står BibOS1 pc'erne for sig selv og er ikke i nærheden af de øvrige pc'ere, som er placeret andre steder på biblioteket.

Maskinerne står med sort skærm. Der er ikke installeret et bookingsystem på BibOS1 pc'erne. Det er der på de øvrige pc'ere.

Der har tidligere været pc'ere på det pågældende sted, som ikke måtte bruges til surfing.



Evalueringsrapport – BibOS1



I forbindelse med BibOS1 pc'erne er der opsat ovenstående tekst, hvor det fremgår, at BibOS1 (Linux) er et forsøg, og der ikke kan forventes hjælp fra personalet.

Evalueringsrapport – BibOS1

I de 2 timer evaluator var på biblioteket, var der kun 1 bruger ved BibOS1 maskinerne. Den pågældende bruger surfede på nettet i under 2 minutter, hvorefter han forsvandt igen.

Ved samtaler med andre biblioteksbrugere, som kommer fast på biblioteket var svaret, at det var "det normale mønster". Dvs. maskinerne kun i begrænset omfang er blevet afprøvet/brugt.

Følgende kommentarer er opsamlet i Odense

Projektledelsen

- Har gjort det godt – ny projektleder undervejs (skulle lige ind i projektet)
- Ønske: (gode råd)
 - Enighed – få klarlagt hvordan det skal se ud
 - Troede at netværksdelen fyldte mere ("fælles billede")
 - Landscape – ønske om at undersøge, om det kan køre på "dumme terminaler"
- Styregruppens rolle
 - Forvirring – hvad man skal – forskelligt billede
 - Fælles mål -> fælles billeder

Projektopgaven

- Ubuntu løser de flestes behov
- Kan bruges af de fleste
- Afgørende at print og booking ikke virker
- De bliver brugt "lidt"
- I moderat omfang
- De bliver brugt lidt færre end de andre
- Booking på Windows (det er der ikke på BibOS1 maskinerne)
- De bliver brugt til søgning på internettet
- Kan ikke teste tekstbehandling, når der ikke er print
- Der er ting, der ikke virker omkring Filmstriben, Bibzoom, musik (DRM lås – er Windows relateret)
- Ubuntu kræver workarounds til noget
- Udrulning centralt
- Tilbuddet skal matche Windows
- Hacklab – interessen var stor
- Skudt stort i gang – super opstart
- Gået lidt i stå
- Ubuntu har lidt irriterende standardvalg (gået lidt væk fra at ligne Windows)
- Stabilt – andre bud på Linux stammen
- Mere fokus på udrulning
- Har ikke set de andres maskiner
- 1. prioritet er print
- Maskinerne har været prøvet – der har siddet nogen
- Maskinerne er ikke blevet fundet – de står i sort
- Det ser fremmed ud

Evalueringsrapport – BibOS1

- De bliver ikke brugt så meget
- Har haft det sted de står til mediecenter – og det måtte ikke bruges til, hvad man ville
- Faste internetbrugere har et mønster

Interessenter

- Vaner – oplæring af personale
- Har valgt at skrive "ingen hjælp" på maskinerne -> utryghed
- Erfaring for at nye ting medfører udfordringer (personale ønsker viden)
- Få reaktioner fra medarbejderne – mest i retning af "må vi bruge maskinerne"
- Fylder ikke meget
- Publikums reaktion kendes ikke af Chris og Søren (systemadministration)
- Stor gruppe, som har været involveret
- Skift af medarbejdere til møderne – har gjort at det samme skulle siges flere gange
- Spændende at se/lære af de andre
- Magenta har været interessant
- Kender ikke Ubuntu (personale)
- Samarbejdsprojekt – ingen intro
- Fik det at vide torsdag eftermiddag – kom op fredag morgen
- Kender det ikke (personale)
- Hvad med IT-svage undervisning – hvad er konsekvensen her
- Prøvet for lidt af det (personale)
- Rigtig tanke
- Studerende har brug for kompatibilitet
- Pc'erne fylder meget i vagten – tekniske spørgsmål fylder en del

Opsummering – feltobservationer Odense

De 4 BibOS1 maskiner i Odense har stået for sig selv og er tilsyneladende ikke blevet brugt ret meget – i observationsperioden kun af en enkelt bruger.

Mulige forklaringer kan være:

- den fysiske placering,
- det faktum at pc'erne i netop det område tidligere har været et sted, hvor man ikke måtte surfe
- den tekst, der er knyttet til pc'erne, kan muligvis få nogen til at vælge de andre computere
- Sort skærm (maskinerne så slukkede ud, som om de var ud af drift)

Der har ikke været ret mange henvendelser vedr. Bibos1 ved de adspurgte biblioteksmedarbejderne i Odense til trods for at pc'ere fylder meget i deres hverdag.

Medarbejderne er positive overfor Ubuntu. De har ikke følt sig involveret i processen omkring BibOS1 og kender ikke til Ubuntu.

Projektdeltagerne fra Odense påpegede en problemstilling omkring fælles forståelse af projektets formål. Herunder i hvor høj grad fokus skulle være på netværksdelen kontra publikumsmaskinerne i projektet.

Evalueringsrapport – BibOS1

Projektmedarbejderne er generelt positive overfor BibOS1 og ser, at det løser de flestes behov. Problematikken omkring print og booking er centrale i forhold til om BibOS1 (Ubuntu platformen) har en fremtid på bibliotekerne.

Omkring processen udtrykkes der, at projektledelsen generelt har gjort det godt. Der var store ambitioner i starten af projektet bla. udtrykt via Hacklab¹¹ og det var supergodt - men der er en fornemmelse af, at det er gået lidt i stå. Og at ambitionsniveauet er sat ned.

Opsamlede punkter fra feltobservation i Silkeborg

I Silkeborg er BibOS1 pc'erne opstillet på følgende måde. Der er opstillet 4 bærbare pc'ere på en "ø" i lokalet foran rummet med en række af bibliotekets øvrige pc'ere.



¹¹ Workshop afholdt 6. maj - for indhold se særskilt rapport udarbejdet af projektgruppen

Evalueringsrapport – BibOS1



I forgrunden ses opsætningen med bibOS1 – i Silkeborg kaldet LINUX LAB og i baggrunden bibliotekets pc'ere med Windows setup.

I observationsperioden blev pc'erne brugt. Ved en samtale med de pågældende brugere viste det sig, at disse pc'ere er blevet brugt rigtig meget – men af de samme brugere i hele perioden.

Pc'erne med BibOS1 setup var som det fremgår af billederne bærbare pc'ere ved en "ø" med barstole. Windows pc'erne er stationære pc'ere, som er placeret ved almindelige borde med en kontorstol.

Følgende kommentarer er opsamlet i Silkeborg

Følgende udsagn er opsamlet ved fokusgruppe interview i Silkeborg. Deltagerne var 5 repræsentanter for personalegruppen

Projektopgaven

- Generelt fylder publikums pc'erne meget
- Ikke værre end Word version 2003 til 2010 (mangler i øvrigt konverteringsprogram)
- Står nogen ved Linuxmaskinerne – ingen kommentarer
- Hører ikke om noget bøvl
- Brugt meget
- En af maskinerne bliver brugt til "dating" (porno?), fordi den er skjult og uden booking (anonym)
- Det er faste brugere

Evalueringsrapport – BibOS1

- Ikke nogen fornemmelse af hvad de bliver brugt til
 - Ligger op til det er et "søgested"
- Generelt kommer mange for print (betænkelighed)
 - Tillid til program?
 - Utryghed i forhold til opsætning?
- Maskinerne bliver brugt meget til "nettet"
- Udseende lidt forskelligt med Ubuntu
- Søgemaskiner uproblematisk
- Hvad med seniorborgere (seniorsurf – gør det svært – vil de gå i pit?)
- Ikke en retfærdig test – det ligner et eksperiment
 - Tester man mere stolen end styresystemet?
 - Booking og print
 - DRM
 - Har ikke fyldt meget – måske et godt tegn

Processen

- Har været nævnt/præsenteret
- Opfordring til at prøve
- En har overset nyhed
- Hvis man ikke er der den pågældende fredag bliver det ikke
- Den fysiske placering af "Linux" maskinerne er vigtig
- Lidt for kylling, at der ikke har været flere maskiner med i testen
- Projektet har lav prioritet ift. hvordan det profileres internt (f.eks. i forhold til E-lab)

Overvej

- Mere fokus
- Ligne Windows mere end standard Ubuntu opsætning
- Flere skal vide mere (10 superbrugere)
- Nye forsøg med A placering
- Forsøg med søgemaskinerne

I silkeborg blev der gennemført et fokusgruppeinterview med 2 brugere samt Karen Thomsen, som er ansvarlig for BibOS1 i Silkeborg. Der var inviteret 3 brugere, der havde givet tilsagn - men 1 mødte ikke op.

Bruger 1

- Ikke helt dus med systemet – men det virket næsten som Windows
- Prøvet det nogle gange
- Været på nettet
- Har prøvet grafikprogram – ligner lidt Windows
- Nysgerrig – ned for at prøve det
- Det er gratis – (spørgsmål – er det nu også sikkert – kan man få virus?)
- Ligeglad – det virker lige så godt

Evalueringsrapport – BibOS1

- Læringsforløb (f.eks. 2-3 timer på Linux – så vil jeg melde mig)
- Kan godt have brug for print

Bruger 2

- Tekstbehandling – instruktion virker lidt anderledes
- Regneark er tæt på Excel
- PowerPoint er meget anderledes
- Lav en simpel information (Linux kurser er en god ide)
- Læring lidt ad gangen
- Det er nok mest de samme 10 brugere – gengangere
- De andre maskiner har større udskiftning
- Det er mange af de samme, der kommer
- Det mest irriterende ved Linuxmaskinerne er, at der mangler en mus
- Lille simpel vejledning – lang vejledning dur ikke
- Bjælken forsvinder – kan være svært
- Tegninger fra HTH køkkener kan ikke læses på maskinerne

Opsummering fra feltobservationer i Silkeborg

De 4 maskiner i Silkeborg har stået på en "ø" for sig selv foran de øvrige maskiner. Maskinerne er bærbare pc'ere i modsætning til de øvrige maskiner. Arbejdspladsen er anderledes end de øvrige computerarbejdspladser.

Maskinerne er blevet brugt meget i perioden, men af få brugere, som har taget dem til sig. Årsagen kan udover at de foretrækker BibOS1 opsætningen være:

- At der ikke er booking på maskinerne
- At det er rarere/smartere at sidde på barstole
- At de er hurtigere

Som den væsentligste mangel blev nævnt, at der ikke var en mus ved disse maskiner. Der er forslag om, at biblioteket udbyder små kurser i BibOS1 platformen. Maskinerne er primært blevet brugt til søgning.

Medarbejderne har ikke mærket meget til BibOS1 maskinerne. De adspurgte medarbejderne er positive overfor Ubuntu platformen. En enkelt udtrykker bekymring i forhold til svage brugere f.eks. seniorborgere.

Brugerne udtrykker, at det er intuitivt nemt og ligner Windows meget. Tekstbehandling, regneark og billedbehandling vurderes til at ligne Microsofts versioner, hvorimod præsentationsprogrammet vurderes at være noget anderledes end Microsofts version.

BibOS1 blevet præsenteret for medarbejderne, hvor alle er blevet opfordret til at prøve, men det har ikke været et højt profileret projekt.

Opsamlede punkter fra interview med projektleder

Følgende udsagn er samlet op i interview med projektleder Niels Schmidt:

Evalueringsrapport – BibOS1

Projektledeelse

- Der har været stor udskiftning i projektet, såvel i styregruppen som på projektlederposten
Kunne ønske mere tid til
 - Kommunikation med projektgruppe og styregruppe
 - Faglige test ("lege med systemet")
 - Dokumentation, planlægning, struktur
 - Statusrapportering
- Kunne ønske at bruge mindre til
 - Arrangere møder
 - Koordinering
 - Ændringer – fordi plan ikke holder
- Der er ikke lavet/brugt en forretningsmodel (business case) endnu

Ressourcer

- Der er brugt flere timer end forventet
- Der er et stort arbejde at følge op på, hvad timerne er brugt på
- Der er ikke nogen standard for hvordan timer registreres
- Fysiske møder er meget kostbare

Projektopgaven

- Hacklab (workshop) producerede meget viden, som er dokumenteret i rapporten **bibOS1-hacklab**
- Ca. ½-delen af maskinerne i Århus kan ikke køre på det testede Ubuntu-setup – "CPU'en er ikke kraftig nok"
- Resultatet er overraskende godt og problemfrit på testmaskinerne
- Teknisk dokumentation af "Alfaversion" udarbejdes af Magenta (er ikke lavet endnu)
- Afsluttende møde med Magenta i forhold til at følge op på kravspecifikationen er ikke afholdt endnu

Interessenter

- Samarbejde med Magenta har været godt, - reelle, entusiastiske, OpenSource interesserede, professionelle
- Involvering af relevante interessenter kan optimeres

Omgivelser

- Landscape – (administrations systemet) er et kommercielt system, som principielt bryder med tanken om at være licensfri og leverandøruafhængig
- Projektet er i nogen grad formidlet via BIBOS
- Der er ikke sket en formidling af resultater i fagblade endnu

Evalueringsrapport – BibOS1

Opsummering – interview med projektleder

Projektlederen påpeger udfordringen i, at der er brugt meget tid på ændringer, mødearrangering og koordinering, fordi planen ikke kunnet holde. Tid, som kunne bruges på mere relevante opgaver som kommunikation, afprøvning af systemet, dokumentation, løbende opfølgning og planlægning.

Der er ikke lavet en business case (økonomisk vurdering af projektets gevinster)

Der er brugt flere timer end forventet. Der er ikke lavet en løbende opfølgning på timeforbruget, og der er ikke lavet en fælles standard for registrering af timer. Fysiske møder er i dette projekt meget kostbare, fordi deltagerne kommer fra et geografisk stort område.

Der er produceret meget viden på Hacklab.

Den tekniske dokumentation er ikke færdiggjort i skrivende stund og kan derfor ikke vurderes. Der er dog en kendt udfordring omkring ca. ½-delen af maskinerne i Århus, som ikke kan køre på det testede Ubuntu-setup.

Resultatet er overraskende godt og problemfrit på testmaskinerne.

Resultaterne af BibOS1 er i nogen grad formidlet via hjemmesiden BIBOS, men ikke andre steder pt.

Opsamlede punkter fra procesevaluering1

Som led i procesevaluering1 blev følgende punkter opsamlet:

Hvad er I gode til? (det som er lykkedes godt)

- Opstartsmøde/projektstart
 - Visioner og mål
- God fremdrift
- Analysefase
 - Revurdering af projektet
- Indsigt og drøftelse af tekniske aspekter i processen
 - Lokale forskelle
- Kravspecifikation har tydeliggjort fokus/mål
 - Godt samarbejde

Hvad skal I blive bedre til? (det som kunne være bedre)

- Bibliotekspersonale
 - Synliggørelse og formidling
 - Inddragelse og kompetenceudvikling
- Projektdeltagernes ressourcer
 - Hvem er gode til hvad?
 - Inddragelse af andre kompetencer udefra
 - Deltagerne har ikke samme antal timer til rådighed
- Andre mødeformer

Evalueringsrapport – BibOS1

- Skype – kortere møder mere fremdrift
- Giver mulighed for løbende kommunikation/kontrakt – SCRUM-agtigt
- Forbehold for udfordringer i ansøgningen
- Fokus på tid
- Kortere tidsplaner (5 uger)

Opsummering

På baggrund af procesevaluering 1 er der iværksat forsøg med Skype møder, som jf. Niels Schmidt har fungeret ok.

Brugerundersøgelse 1

Formålet med brugerundersøgelse 1 har primært været at vurdere tilfredsheden blandt publikum før implementering af open source programmet for at have et sammenligningsgrundlag efterfølgende.

Analysen brugerundersøgelse 1 er præsenteret i en særskilt rapport vedlagt som bilag 3.

Læringspunkter – brugerundersøgelse 1

I det følgende er centrale læringspunkter i forhold til BibOS1 trukket frem. Der vil være andre punkter, som kan være relevante – her henvises der til bilag 3, hvor disse punkter vil kunne fremdrages.

- Bibliotekets pc'ere bliver brugt bredt med internet og søgning i bibliotekets base som de store topscorer. Pc'erne bliver kun i mindre grad brugt til spil
- Der er brug for print og scanning – således angiver 67 procent, at de har haft brug for at printe og 22 procent, at de har haft brug for at scanne
- I forhold til den generelle brug af pc'ere angiver knap halvdelen (45,3 procent), at de har benyttet personalet i forbindelse med brug af pc'ere¹²
- Der er generelt en tilfredshed med bibliotekernes pc'ere (4,3 på en 5 skala). Der er imidlertid den variation at brugerne i Århus er mindre tilfredse end de øvrige brugere. Årsagen angives primært at være langsomme computere og manglende opdateringer/fejl
- 90 procent af de brugere, der bruger bibliotekernes pc'ere har deres egen pc. Grunden til de bruger bibliotekets pc'ere er manglende internet, problemer med egen pc, eller manglende printer eller scanner. En sidste væsentlig årsag er, at de er i nærheden af biblioteket.
- DRM styrede tjenester som Netlydbog.dk, Bibzoom.dk, Filmstriben.dk mfl. er prøvet af op til 10,3 procent af brugerne¹³.

¹² For uddybende kommentarer se brugerundersøgelse 1 s. 9

¹³ For uddybende oplysninger se brugerundersøgelse 1 s. 8 og 17.

Evalueringsrapport – BibOS1

Brugerundersøgelse 2

Formålet med brugerundersøgelse 2 er primært at vurdere tilfredsheden blandt publikum **efter** implementering af open source programmel på udvalgte pc'ere på de 3 implicerede biblioteker.

I testperioden har der været opstillet 4 pc'ere i Silkeborg, 4 i Odense og 12 i Århus med den nye BibOS1 opsætning.

Analysen brugerundersøgelse 2 er præsenteret i en særskilt rapport vedlagt som bilag 4

Læringspunkter – brugerundersøgelse 2

I det følgende er centrale læringspunkter i forhold til BibOS1 trukket frem. Der vil være andre punkter, som kan være relevante – her henvises der til bilag 4, hvor disse punkter vil kunne fremdrages.

- BibOS1 pc'erne bliver brugt bredt med forskellige variationer af internet, som den store topscorer. Pc'erne bliver kun i mindre grad brugt til spil.
- Der er ikke med afsæt i undersøgelsen grundlag for at konkludere, at BibOS1 pc'erne bruges anderledes end de øvrige pc'ere.
- For dem, der har udfyldt spørgeskemaerne er der en præference for BibOS1. Denne præference er klart tydeligst i Århus, hvor 60 pct. foretrækker Ubuntu maskinerne. I Odense er billedet mere nuanceret (tæt på 50/50) og i Silkeborg er datagrundlaget for lille.
- Tilfredsheden med BibOS1-maskinerne er større end tilfredsheden med de gamle maskiner. Tilfredsheden med BibOS1-maskinerne er gennemsnitlig 4,71 (Odense 4,66, Silkeborg 5 og Århus 4,72). For pc'ere uden BibOS1 er gennemsnittet 3,7 (Odense 4,4, Silkeborg 3 og Århus 3,7) i brugerundersøgelse 2.
- I Århus er der mange kommentarer til maskinerne uden BibOS1 i forhold til at de er langsomme og ikke opdaterede.

Konklusioner:

Evalueringsrapportens hovedkonklusioner

Projektet er fra starten ambitiøst med implementering af BibOS1 på 350 pc'ere på de 3 biblioteker, hvilket er en overvejende del af de publikums pc'ere, der er til rådighed på de 3 biblioteker inkl. deres filialer.

Der viste sig i afklaringsfasen en række udfordringer, som umuliggjorde ambitionen om installation på 350 pc'ere, hvilket har fået projektet til at skifte karakter.

Som konsekvens af denne ændring i projektet er der lavet et implementeringsprojekt (BibOS2), som ligger i forlængelse af BibOS1 projektet.

Udviklingsprojektet har været testet af på 20 maskiner. Heraf 12 i Århus, 4 i Odense og 4 i Silkeborg.

Evalueringsrapport – BibOS1

Læringspunkter i forhold til input

Hele processen omkring BibOS1 er præget af, at der har været tekniske udfordringer, som har gjort at projektet har udviklet sig fra at være et projekt, der omfattede såvel udvikling som implementering af BibOS1 til at være et projekt, hvis formål har været at undersøge om BibOS1 platformen kan bruges.

Projekter med stor usikkerhed (høj innovationsværdi) kan med fordel startes med et projekt, som er målsøgende og afdækkende. I det omfang BibOS1-hacklab¹⁴ kan ses som et projektelement kan det overvejes om resultaterne fra BibOS1-hacklab kan bruges proaktivt, end det har været tilfældet.

Herunder kan overvejes følgende:

Fokus på en milepælsplanlægning med klare "stop go" milepæle, som værktøj for styregruppen i forhold til at sikre det nødvendige grundlag, før næste fase af projektet implementeres.

Klar fælles billede af mål, herunder hvilke elementer der er nødvendige for at projektet skal fortsætte og hvilke elementer, der ønskværdige. (En skelnen mellem needs og nice).

- De tekniske problemer som projektet står med nu, blev allerede ved bibOS1-hacklab afdækket som en udfordring (maj 2011).
- BibOS1-hacklab kunne i højere grad danne grundlag for at definere projektets succeskriterier
- Evt. lave en risikoanalyse i forhold til kritiske succesfaktorer

Læringspunkter i forhold til output

Der var ved Hacklab indsamlet stor viden, som er dokumenteret i rapporten BibOS1 Hacklab. Resultaterne af BibOS1 er i nogen grad formidlet via hjemmesiden BIBOS, men ikke andre steder pt.

Er viden fra Hacklab blevet brugt proaktivt i de efterfølgende faser af projektet?

- F.eks. i forhold til at opstille mål i projektet og styre risici
- Vær opmærksom på formidlingen af projektet (kommunikationsplan)
- Teknisk dokumentation fra leverandør

Opstillingen af BibOS1 maskiner er grebet meget forskelligt an i Silkeborg, Århus og Odense. Hvordan har opstilling og den tekst der ledsager opstillingen påvirket BibOS1-afprøvningen?

I formålet for BibOS1 var et afgørende element at "give bibliotekerne et alternativ til licensbelagt software" – her kan indvendes, at Landscape er licensbelagt, hvilket ikke giver bibliotekerne et licensfrit alternativ, men et andet licensbelagt alternativ.

Netværkssiden af projektet er blevet undersøgt mindre end ønsket og mindre i forhold til hvad interessenterne troede, var meningen med projektet. (udtrykt i Odense).

¹⁴ BibOS1-hacklab blev afholdt 6. maj 2011 med 17. deltagere fra de 3 biblioteker – for yderligere information se særskilt delrapport

Evalueringsrapport – BibOS1

Læringspunkter i forhold til outcome

- Alfaversionen af BibOS1 har virket godt og problemfrit.
- De brugere, som har deltaget i evalueringen angiver generelt en større tilfredshed med BibOS1 end med de maskiner, der ikke kører BibOS1.
- De adspurgte medarbejdere har alle udtrykt positive erfaringer med alfaversionen af BibOS1 og er generelt positive i forhold til BibOS1.
- Landscape vurderes af IT-administrationen til at være et velfungerende og tilgængeligt administrationssystem.
- Magenta anses for at være en kompetent og seriøs leverandør

Udfordringer

- Systemer til print, booking og scanning virker ikke endnu
- DRM problematik
- Der er en udfordring omkring CPU-størrelse, således kan ca. ½-delen af pc'erne i Århus ikke kan køre med det nuværende BibOS1 setup
- Der har været mindre problemer, herunder en problematik omkring sort skærm og logud, som er svær at forstå. Disse udfordringer er så vidt evaluator ved ikke løst endnu.

Udfordringerne omkring print, booking, scanning og DRM har været kendt tidligt i forløbet, og har ikke været en del af kravspecifikationen for BibOS1 – men alligevel anses specielt print og booking af alle interessenter som værende afgørende for, at BibOS1 kan køre i en driftsversion

Medarbejderne udtrykker overraskelse over, at brugerne ikke i højere grad at kontaktet dem i forbindelse med BibOS1. Det betragtes af medarbejderne som en succes.

Læringspunkter i forhold til Implementering

Der er udtrykt tilfredshed med projektledelsen, og at der generelt har været styr på projektet.

Der har undervejs været skiftet ud i styregruppen og der har været udskiftning af projektleder.

Følgende punkter er opsamlet til refleksion:

- Formål, mål og succeskriterier har ikke for alle været ganske klare. Der har således ikke været et fælles billede af hvilke elementer i projektet, som var vigtigst. Herunder drift kontra udviklingsperspektiv og publikumsmaskiner kontra netværk (udrulning).
- Der er ikke lavet en business case (økonomisk vurdering af projektets gevinster)
- Projektleder påpeger, at der er brugt tid på ændringer, mødearrangering og koordinering, fordi planen ikke har kunnet holde. Tid, som kunne bruges på mere relevante opgaver som kommunikation, afprøvning af systemet, dokumentation, løbende opfølgning og planlægning.
- I forhold til den oprindelige tidsplan er projektet blevet forlænget 3-4 måneder plus en udvidelse med BibOS2
- Der er brugt flere timer end forventet. Der er ikke lavet en løbende opfølgning på timeforbruget, og der er ikke lavet en fælles standard for registrering af timer.

Evalueringsrapport – BibOS1

- Fysiske møder er i dette projekt meget kostbare, fordi deltagerne kommer fra et geografisk stort område. På baggrund af brugerundersøgelse 1 er der eksperimenteret med Skype møder.
- I forbindelse med BibOS1 projektet giver medarbejderne udtryk for, at de kun i begrænset omfang har været involveret i projektet. Der er forskelle i involveringsgraden på de forskellige biblioteker, således at medarbejderne har været mest involveret i Silkeborg og mindst i Odense. Større involvering efterspørges af medarbejderne, som også ønsker at kende mere til BibOS1 "setuppet".

Evalueringsrapport – BibOS1

Litteraturliste

Dahler – Larsen, m.fl.	2001	Tendenser i evaluering Odense Universitetsforlag
Dahler – Larsen, Peter	1998	Den rituelle refleksion Odense Universitetsforlag
Krogstrup, Hanne Kathrine	2003	Evalueringsmodeller Systime A/S
Krogstrup, Hanne Katrine	2002	Noter fra forelæsning – tema Evaluering og evalueringsmodeller
Mikkelsen, Hans m.fl.	2003	Grundbog i Projektledelse 7. udgave Prodevo ApS
Sørensen, Anne-Marie Sikker	2006	Kaosstyring Amtscentret for Undervisning i København

Evalueringsrapport – BibOS1

Bilag

Bilag 1 – Spørgeskema

Bilag 2 – Evalueringsdesign (uddybning som præsenteres i procesevaluering 2)

Bilag 3 – Brugerundersøgelse 1

Bilag 4 – Brugerundersøgelse 2

Evalueringsrapport – BibOS1

Bilag 1 – spørgeskemaer før og efter

bibOS1 – spørgeskema

Instruktion

Biblioteket skal til at afprøve nye værktøjer på publikumspc'erne. Inden vi går i gang, vil vi gerne have dine input, så vi kan gøre det så godt som muligt.

Derfor vil vi gerne bede dig om at udfylde følgende spørgeskema.

Alle besvarelser behandles naturligvis fortroligt.

På forhånd tak

**Jan Borregaard
Evaluator**

Alder:

Køn:

Mand: ☐

Kvinde: ☐

Postnummer:

1. Hvor ofte bruger du bibliotekets pc'ere? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Dagligt
- ☐ Flere gange om ugen
- ☐ 1 gang om ugen
- ☐ 1 gang hver 14. dag
- ☐ 1 gang om måneden
- ☐ Sjældnere

2. Hvor længe bruger du typisk bibliotekets pc'ere ad gangen? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Mere end 2 timer
- ☐ Mellem 1 og 2 timer
- ☐ Mellem en ½ og 1 time
- ☐ Mellem 15 minutter og ½ time
- ☐ Mellem 5 og 15 minutter
- ☐ Under 5 minutter

3. Hvad bruger du typisk bibliotekets pc'ere til? (sæt kryds ved det, du har brugt – gerne flere krydser)

- ☐ Internettet (søgning – f.eks. Google)
- ☐ Internettet (mail)
- ☐ Internettet (chat – f.eks. Facebook, Twitter eller Messenger)
- ☐ Internettet (spil)
- ☐ Internettet (offentlige tjenester eller netbank)
- ☐ Internettet (andet)
- ☐ Tekstbehandling
- ☐ Billedbehandling
- ☐ Lytte til musik

- ☐ Spille bibliotekets computerspil (ikke internettet)
- ☐ Søgning i bibliotekets database
- ☐ Andet

4. Hvad har du brugt pc'en til denne gang? (sæt kryds ved det du har brugt – gerne flere krydser)

- ☐ Internettet (søgning – f.eks. Google)
- ☐ Internettet (mail)
- ☐ Internettet (chat – f.eks. Facebook, Twitter eller Messenger)
- ☐ Internettet (spil)
- ☐ Internettet (offentlige tjenester eller netbank)
- ☐ Internettet (andet)
- ☐ Tekstbehandling
- ☐ Billedbehandling
- ☐ Lytte til musik
- ☐ Spille bibliotekets computerspil (ikke internettet)
- ☐ Søgning i bibliotekets database
- ☐ Andet

Har du uddybende kommentarer, vil vi gerne have dem:

5. Har du nogensinde brugt nogen af følgende tjenester på bibliotekets computere? (sæt kryds ved dem, du har brugt – gerne flere krydser)

- ☐ Netlydbøger fra Netlydbog.dk
- ☐ Netmusik fra Bibzoom.dk
- ☐ Netfilm fra Filmstriben.dk
- ☐ E-bøger
- ☐ Library PressDisplay
- ☐ Netspil fra spilogmedier.dk

6. Har du haft brug for at printe? (sæt kryds)

☐ Ja

Var det muligt at printe?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Nej

7. Har du haft brug for at scanne? (sæt kryds)

☐ Ja

Var det muligt at scanne?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Nej

8. Har du benyttet bibliotekets personale i forbindelse med brug af pc'en? (sæt kryds)

☐ Ja

☐ Nej

Hvis ja – hvad benyttede du personalet til:

9. Har du din egen computer? (sæt kryds)

☐ Ja

☐ Nej

Hvis ja – hvad var grunden til, at du brugte bibliotekets computer:

10. Hvor tilfreds er du generelt med bibliotekets pc'ere? (sæt kryds ud for en af de 5 kategorier)

					
Hvor tilfreds er du generelt med bibliotekets pc'ere?					
Hvad er godt?					
Hvad kunne være bedre? (Er der noget, du savner?)					

Andre kommentarer?

Tak for hjælpen 😊

Ubuntu – spørgeskema

Instruktion

Biblioteket afprøver et nyt styresystem og nye programmer på publikumspc'erne. Du har siddet eller stået ved en af de pc'ere, som har installeret det nye styresystem og de nye programmer. Det nye kaldes **Ubuntu** og vi bruger det navn i spørgeskemaet, når vi omtaler pc'erne med det nye styresystem og de nye programmer.

Vi vil gerne have dine input, så vi kan skabe den bedste oplevelse med Ubuntu.

Derfor vil vi gerne bede dig om at udfylde følgende spørgeskema.

Alle besvarelser behandles naturligvis fortroligt.

På forhånd tak.

Jan Borregaard
Evaluator

Alder:

Køn:

Mand: ☐

Kvinde: ☐

Postnummer:

Dine oplevelser/erfaringer med Ubuntu pc'erne

1. Har du brugt/prøvet bibliotekets pc'ere med Ubuntu? (sæt kryds ud for det der passer bedst)

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

2. Hvor ofte har du prøvet bibliotekets pc'ere med Ubuntu? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Det er første gang
- ☐ 1-3 gange
- ☐ 3-10 gange
- ☐ Flere end 10 gange

3. Hvor længe har du brugt bibliotekets pc'ere med Ubuntu denne gang? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Mere end 2 timer
- ☐ Mellem 1 og 2 timer
- ☐ Mellem en ½ og 1 time
- ☐ Mellem 15 minutter og ½ time
- ☐ Mellem 5 og 15 minutter
- ☐ Under 5 minutter

4. Hvad har du brugt pc'en med Ubuntu til denne gang? (sæt kryds ved det du har brugt – gerne flere krydser)

- ☐ Internettet (søgning – f.eks. Google)
- ☐ Internettet (chat – f.eks. Facebook, Twitter eller Messenger)
- ☐ Internettet (spil)
- ☐ Internettet (offentlige tjenester eller netbank)
- ☐ Internettet (andet)
- ☐ Tekstbehandling
- ☐ Billedbehandling
- ☐ Lytte til musik
- ☐ Spille bibliotekets computerspil (ikke internettet)
- ☐ Søgning i bibliotekets databaser
- ☐ Andet

Har du uddybende kommentarer, vil vi gerne have dem:

5. Har du haft brug for at printe på Ubuntu pc'erne? (sæt kryds)

☐ Ja

Var det muligt at printe?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Nej

6. Har du haft brug for at scanne på Ubuntu pc'erne? (sæt kryds)

☐ Ja

Var det muligt at scanne?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Nej

7. Har du kontaktet bibliotekets personale i forbindelse med brug af pc'en med Ubuntu? (sæt kryds)

☐ Ja

☐ Nej

Hvis ja – hvad kontaktede du personalet om:

Dine oplevelser/erfaringer med bibliotekets pc'ere UDEN Ubuntu

8. Hvor ofte bruger du bibliotekets pc'ere? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Dagligt
- ☐ Flere gange om ugen
- ☐ 1 gang om ugen
- ☐ 1 gang hver 14. dag
- ☐ 1 gang om måneden
- ☐ Sjældnere
- ☐

9. Hvor længe bruger du typisk bibliotekets pc'ere ad gangen? (sæt kryds ud for det, der passer bedst)

- ☐ Mere end 2 timer
- ☐ Mellem 1 og 2 timer
- ☐ Mellem en ½ og 1 time
- ☐ Mellem 15 minutter og ½ time
- ☐ Mellem 5 og 15 minutter
- ☐ Under 5 minutter

10. Hvad bruger du typisk bibliotekets pc'ere til? (sæt kryds ved det du har brugt – gerne flere krydser)

- ☐ Internettet (søgning – f.eks. Google)
- ☐ Internettet (chat – f.eks. Facebook, Twitter eller Messenger)
- ☐ Internettet (spil)
- ☐ Internettet (offentlige tjenester eller netbank)
- ☐ Internettet (andet)
- ☐ Tekstbehandling
- ☐ Billedbehandling
- ☐ Lytte til musik
- ☐ Spille bibliotekets computerspil (ikke internettet)
- ☐ Søgning i bibliotekets databaser
- ☐ Andet

11. Hvor tilfreds er du med bibliotekets pc'ere uden Ubuntu? (sæt kryds ud for en af de 5 kategorier)

					
Hvor tilfreds er du med bibliotekets pc'ere uden Ubuntu?					
Hvad er godt?					
Hvad kunne være bedre? (Er der noget, du savner?)					

12. Hvor tilfreds er du med bibliotekets pc'ere med Ubuntu? (sæt kryds ud for en af de 5 kategorier)

					
Hvor tilfreds er du med bibliotekets pc'ere med Ubuntu?					
Hvad er godt?					
Hvad kunne være bedre? (Er der noget, du savner?)					

13. Hvis du skal sammenligne Ubuntu pc'erne med pc'erne uden Ubuntu, hvad foretrækker du så? (sæt kryds ud for det der passer bedst)

- ☐ Jeg foretrækker PC'ere med Ubuntu
- ☐ Jeg foretrækker PC'ere uden Ubuntu
- ☐ Jeg foretrækker ikke det ene frem for det andet
- ☐ Ved ikke

Uddybende forklaring:

14. Har du din egen computer? (sæt kryds)

☐ Ja

☐ Nej

Hvis ja – hvad var grunden til at du brugte bibliotekets computer:

15. Hvis du har din egen computer – hvilket styresystem har den? (sæt kryds)

☐ Windows

☐ OSX (mac)

☐ Linux/Ubuntu

☐ Andet

☐ Ved ikke

Andre kommentarer?

Tak for hjælpen ☺

Evalueringsrapport – BibOS1

Bilag 2 – Evalueringsdesign

Evalueringsrapport – BibOS1

Bilag 2 – Evalueringsdesign (uddybning som præsenteres i procesforløb 2)

Værdier

Evaluering er værdiladet. Der findes ikke en sandhed – men alle valg rummer et valg af værdier.

Ved at anlægge forskellige perspektiver ses, at værdigrundlaget ændres sammen med perspektivet. Det bliver tydeligere, at værdierne ikke er rigtige eller forkerte, men mere eller mindre gyldige alt efter omstændighederne. Derfor er det afgørende at værdierne diskuteres åbent, således at de værdimæssige forudsætninger kan gøre til genstand for kritik og diskussion og dermed sikre en større læring i og af projektet.

Evalueringsperspektiver

Formålet med at anlægge et givet perspektiv på evaluering er ikke at forklare alt hermed, men at give én mulig tolkning¹ og derigennem få et mere nuanceret billede.

Det rationelle perspektiv

Jf. dette perspektiv ses organisationer som rationelle beslutningssystemer. Det er med udgangspunkt i forudbestemte mål, der sker en evaluering. Man ønsker at skaffe viden, som kan begrunde, at man opretholder, nedlægger eller ændrer aktiviteter og måden at handle på.

Med udgangspunkt i det rationelle paradigme vil evalueringerne blive brugt til normativt at vurdere aktiviteterne. På baggrund af resultaterne vil der ske ændringer. Visse aktiviteter vil blive nedlagt, nye blive oprettet, osv.

Det politiske perspektiv

Evalueringer i det politiske perspektiv handler om at skabe politisk ammunition. Dels strategisk og dels taktisk – således at de interesser, som forskellige aktører har tilgodeses optimalt. Resultaterne i evalueringen bruges af interessenterne til at "mele" egen kage. Det kunne være til at få nye projekter til institutionen, promovere institutioner eller på andre måder, som fremmer ens politiske interesser.

Det kulturelle perspektiv

Det kulturelle perspektiv gør evalueringen til et ritual, hvor evalueringen laves for skal få organisationen til at fremstå som værende seriøs og ansvarlig. Hvorvidt evalueringen bruges til noget, er ikke afgørende, men der er lovet en evaluering, og så må den hellere blive lavet – og helst også så interessenterne fremstår som seriøse og ansvarlige. (Dahler-Larsen 2001)

¹ Dahler-Larsen 2001 s. 42

Evalueringsrapport – BibOS1

Viden

Det er afgørende at være bevist om de fejl, der ligger i erkendelsen af virkeligheden. Der er f.eks. begrænsninger i forhold til personer, eksterne påvirkninger og den videnskabelige tradition. "Nyttig viden" vil være forskellig alt efter hvilket perspektiv der anlægges.

Anvendelse

Der knytter sig en række centrale overvejelser til evalueringens anvendelse, som gøres til "bevidst viden" i projektet. Disse elementer vil indgå i procesevaluering 2. Herunder:

Kontrol

De mål, der er sat op i det oprindelige projekt kontrolleres op mod den "virkelighed", som har vist sig efterfølgende. F.eks. være at kontrollere hvorvidt de mål, der er sat op i den oprindelige projektbeskrivelse er opfyldt.

Læring

Det handler her om løbende forbedringer af indsatsen.

Oplysende og debatskabende anvendelse

Hvordan kan deltagerne på baggrund af projektet blive bedre til at håndtere projekter?

Strategisk og taktisk anvendelse

Denne anvendelse ligger tæt op af det "politiske perspektiv". I dette tilfælde kan eksempler på det være at bruge evalueringen til at fremhæve interessenters særinteresser, skaffe penge, bortforklare dårlige resultater osv.

Symbolsk anvendelse

Denne anvendelse handler om at få projektet og håndteringen af det til at virke troværdig og kompetent, og kan i sin beskrivelse tegnes af det "kulturelle perspektiv".

Konstitutive virkninger af evaluering

Dette kan betegnes som evalueringens indholdsmæssige konsekvenser. Det faktum, at der laves evalueringer kan påvirke indholdet.

Genstandsfelt

Men hensyn til evalueringens genstandsfelt bruges følgende model².

INPUT -> IMPLEMENTERING -> OUTPUT -> OUTCOME

Input

² Krogstrup 2002

Evalueringsrapport – BibOS1

Hvilke ressourcer, der er lagt i projektet, hvilke beslutninger der indledningsvis er taget, og forhold, som var givet fra starten.

Implementering

Her ses på processen, hvordan organiseringen er lavet af projektet, hvordan har de enkelte medarbejdere klaret opgaven, og hvordan brugergruppens indsats har været.

Output

Her fokuseres på de konkrete produkter, der er kommet ud af projektet.

Outcome

Fokus er her **kvaliteten** – dvs. er der sket en egentlig målopfyldelse i forhold til de ønskede mål og i forhold til brugernes ønsker

Evalueringsgenstandsfelt kan altså være såvel processer, output (produkter) og outcome (effekter)³, samt en række ydre omstændigheder, som påvirker disse processer.

Opsamling

Genstandsfeltet for evalueringen kan skæres på mange forskellige måder. Det har stor indflydelse på evalueringsforløbet. Overordnet er det såvel processer, som effekter og præstationer, som kan være genstand for evalueringen. Men underliggende ligger der i valget af evaluand en række præmisser, som er afgørende for evalueringen.

³ Krogstrup, 2003

Evalueringsrapport – BibOS1

Bilag 3 og 4 – se særskilte rapporter