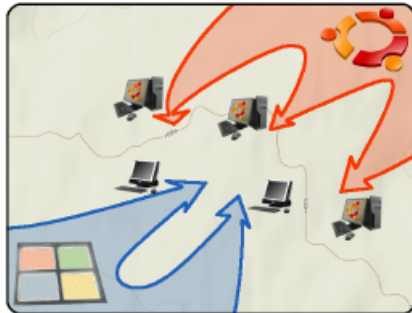


... или как перевести организацию на свободную систему с наименьшими потерями



Итак, Великий Босс внял вашим доводам и дал добро заменить нелицензионные Windows на Ubuntu... Ура, можно праздновать ещё одну победу открытого программного обеспечения? Тогда почему же через месяц всё возвращается на круги своя под ропот сотрудников и суровые отзывы начальника? Просто Ubuntu — это не только операционная система. Это, в первую очередь, среда для работы. И в этой статье мы поговорим о том, как организовать процесс внедрения так, чтобы не было мучительно обидно за

потерянное время и упущенных пользователей.

I. Семь раз отмерь...

«Эх! — думал Хома, отходя. — Как разбегусь, сразу рожу проскокчу! Главное — хороший разбег!»
Алеберт Иванов.
Сказки о Хоме и Суслике

Итак, у вас есть с трудом полученное задание — избавиться, наконец, от нелицензионных Windows и заменить их «этой, как её... ну ты понял». Есть скачанный из Сети или полученный рассылкой диск с дистрибутивом Ubuntu. Наконец, есть решимость и задор... Начнём установку? А вот и нет! Помните пословицу «Семь раз отмерь, один — отрежь»? Хорошая подготовка очень важна. Без неё вы будете постоянно решать невесть откуда взявшиеся проблемы, а в результате получите что-то, даже отдалённо не напоминающее то, что хотелось... Итак, сначала — подготовка!

1. Составьте план внедрения

Созданный план нужно утвердить у начальника и довести до всех сотрудников.



Вам этот план покажет полную картину будущего внедрения. Например, на каких компьютерах таки будет стоять Windows (и почему!).

Начальнику этот план поможет понять сложность стоящей задачи и даст приятное чувство контроля. А довольный начальник, как известно, добрый начальник: вам ведь важно, чтобы в неизбежных конфликтах он занимал вашу сторону!

Ну а сотрудники будут видеть, что они не одиноки, и постепенно привыкнут к тому,

Внедрение Ubuntu должно происходить по плану...

что переход на новую систему неизбежен (то, что эта система лучше и удобнее, они узнают позже).

2. Ubuntu не волшебная палочка

Рассказывая начальнику о преимуществах Ubuntu, постарайтесь быть объективным. Да, Ubuntu во многом лучше Windows, она работает устойчивее, меньше подвержена угрозам безопасности и во многом удобнее. Однако она не сделает за пользователя всю его работу. Если начальник, основываясь на ваших отзывах, будет ожидать от системы чудес, неизбежное разочарование сильно помешает складывающемуся образу Ubuntu.

3. Не делайте из Windows фетиша

Часто бывает, что в организации невозможно перевести все компьютеры под управление Ubuntu. Причины тому могут быть разные: оборудование, которое поддерживает только Windows, программное обеспечение... Тут

UBUNTU НАЧИНАЕТ... И ВЫИГРЫВАЕТ?

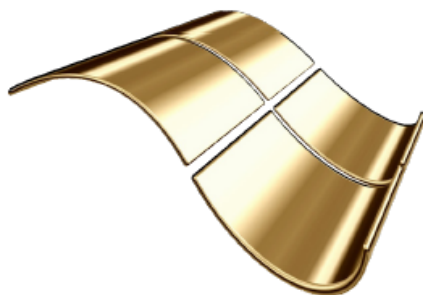
важно правильно поставить вопрос о наличии двух альтернативных систем:

а) внедрение Ubuntu должно происходить по плану, чтобы вы могли заранее уверенно отвечать на каверзные вопросы;

б) начните внедрение с начальства. Важно постараться на их компьютерах установить именно Ubuntu и обязательно сформировать положительное мнение о системе, тогда их подчинённым будет неудобно возмущаться и ставить вам палки в колёса;

в) пользователи, работающие в Windows, должны понимать, что они работают в небезопасной, неудобной системе с бедными возможностями.

Возникающее возражение «а у меня вот есть такая программа...» должно быть сразу задавлено ссылкой на корпоративную инструкцию, прямо запрещающую самовольно устанавливать программы, приносить и записывать видео, музыку и дистрибутивы. Ещё раз: система Windows должна быть такой, какая она есть изначально: бедной возможностями и неудобной. Устанавливайте в ней только те сторонние программы, которые



действительно жизненно необходимы (я бы предложил только OpenOffice.org).

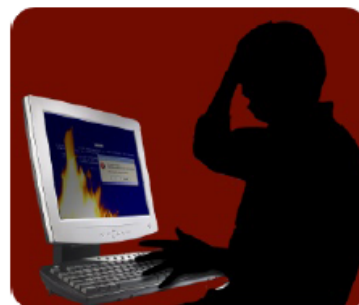
г) ни в коем случае не устанавливайте Windows на компьютеры, не записанные в плане. Пользователи часто пытаются выторговать у начальства некое «особое отношение», пробивая установку знакомой системы. Такие попытки должны однозначно пресекаться начальником. Обратите внимание: первый же случай внеплановой установки Windows или, того хуже, замены ею уже установленной Ubuntu означает фактический конец внедрения, ибо потом прекратить саботаж со стороны пользователей будет невозможно.

Подводя итог по этому пункту, могу сказать по опыту: когда наличие Windows становится вопросом престижа, все другие вопросы (удобства,

надёжности, цены) становятся в глазах пользователя несущественными. С другой стороны, если вы добьётесь того, чтобы престижным стало наличие Ubuntu, то проект внедрения очень быстро будет успешно завершён, а вас возведут в ранг героя.

4. Без бумажки ты — букашка...

Не пренебрегайте бумажной работой. Вовремя составленная, подписанная начальством и доведённая до пользователей инструкция здорово облегчит ваш труд и снимет множество вопросов. Например, чтобы обезопасить фирму от многотысячного штрафа, а себя — от уголовной ответственности (да-да, это серьёзнее, чем кажется!), нужна инструкция, запрещающая самовольно приносить, записывать и хранить аудио- и видеофайлы, а также программы и их



дистрибутивы. Вам всё равно эту инструкцию писать — так почему бы не сделать это до начала внедрения? Это заодно поможет решить проблему, описанную в предыдущем пункте.

II. Приступаем к настройке

— Скажите, пожалуйста, куда мне отсюда идти?
— А куда ты хочешь попасть? — ответил Кот.
— Мне всё равно... — сказала Алиса.
— Тогда всё равно, куда и идти, — заметил Кот.
— ...только бы попасть куда-нибудь, — пояснила Алиса.
— Куда-нибудь ты обязательно попадёшь, — сказал Кот. — Нужно только достаточно долго идти.
Льюис Кэрролл. Приключения Алисы в стране чудес

Ну вот, наконец приступаем к установке. Вставлен Live CD, установка Ubuntu успешно завершена. Вы возвращаете на место документы пользователя и утираете пот со лба... Не рано ли? Грамотно установить систему — ещё полдела. Важно ведь ещё правильно преподнести её пользователю! Итак, как сделать так, чтобы Ubuntu сразу не испугала будущего «юзера»?

UBUNTU НАЧИНАЕТ... И ВЫИГРЫВАЕТ?

1. Сделал дело — гуляй смело?

Ни в коем случае не заканчивайте работу с клиентом сразу после установки Ubuntu! Потратьте совсем немного времени, настроив систему под конкретного пользователя, и вы будете вознаграждены довольной улыбкой дружелюбно настроенного пользователя.



2. Даёшь ту самую кнопку!

Людам свойственно бояться всего нового. К интерфейсу с синей полосой внизу и зелёной кнопкой слева можно относиться как угодно, но именно с ним пользователь будет сравнивать внешний Ubuntu. И поверьте мне, разочарование человека, не увидевшего сразу подобие знакомой кнопки «Пуск», моментально настроит его против Ubuntu.

Каким люди привыкли видеть рабочий стол? Панель задач внизу; в панели задач: слева — кнопка главного меню, в центре — список открытых окон, справа — индикатор текущего языка, область уведомления и (конечно!) часы;

на рабочем столе — иконки «Компьютер», «Сетевые серверы», «Домашняя папка» и «Корзина». Сделайте начальные настройки так, чтобы они напоминали знакомую пользователю систему, и он будет чувствовать себя уверенно. Поверьте, вопрос «Как закрыть окно, раньше я нажимала на крестик...» — не смешон. Такой вопрос означает, что человек боится работать в новой системе, боится пробовать. И через 2 дня простоя компьютера в выключенном состоянии пользователь заявит: «Это слишком сложно, верните мне Windows!»

Наилучшие результаты получаются, если сделать начальные настройки в привычном стиле и показать пользователю, как просто и гибко система меняется, чтобы выполнить любое желание оператора.

Но не перестарайтесь! Практика показывает, что слишком большое сходство с Windows смущает: пользователь видит знакомую систему и ожидает от неё знакомого поведения. И вдруг натывается на отличия! Контраст ожидаемого поведения и действительной реакции



системы заставляет человека раздражаться или пугаться — в любом случае, общее впечатление будет резко отрицательным.

Постарайтесь сделать настройки такими, чтобы они напоминали привычный интерфейс и вместе с тем показывали уникальные возможности Ubuntu: несколько рабочих столов (поначалу вполне достаточно двух, потом пользователь сам увеличит их число) и в меру применённые эффекты Compiz помогут завоевать системе любовь нового человека.

3. Связь управляет миром

В процессе работы пользователь должен будет обмениваться информацией с другими пользователями. В Ubuntu имеется достаточно удобный механизм управления общими ресурсами, однако

отсутствуют пакеты, необходимые для их функционирования. Настройте Samba, создайте общую папку для локального обмена файлами, откройте для общего доступа нужные ресурсы — пользователь не будет делать этого самостоятельно.

Отдельный вопрос — обмен файлами через дискеты и флэш-диски. Как известно, копируя файл на диск в формате NTFS (тем более, FAT), система применяет к файлам ограничения, характерные для Windows, но не для Ubuntu. К сожалению, сообщения, выводимые в случае ошибки, трудно назвать информативными. Кроме того, пользователь бывает очень удивлён: ведь файл, который он успешно сохранил в Ubuntu под странным именем, прекрасно открывается! А на флэш-диск не копируется. Обучая пользователя, обратите его внимание на мелкие отличия, чтобы в дальнейшем избежать накладок.

Также не забудьте про вопросы совместимости. Я согласен, формат OpenDocument компактен, более универсален и перспективен в сравнении с Microsoft Word, но мы-то живём

UBUNTU НАЧИНАЕТ... И ВЫИГРЫВАЕТ?

на земле грешной. И пользователям придётся обмениваться документами, вероятнее всего, всё же в форматах MS Office. Потратьте немного времени, смените в OpenOffice формат документов по умолчанию, и пользователи скорее заметят преимущества OOo!

4. Всё и сразу!

Если вы установили Ubuntu с оригинального Live CD, обратите внимание: в системе изначально отсутствует поддержка форматов MP3, MP4, AVI, а DVD поддерживается очень ограниченно. Пользователь не будет сам подключать репозиторий Medibuntu и устанавливать пакеты. Сделайте это сами заранее: пользователь должен увидеть только то, что «в Ubuntu всё просто работает».

Самое простое решение может быть таким: установить пакет `ubuntu-restricted-extras`, подключить Medibuntu и



Пользователи боятся текстовой консоли.

установить поддержку DVD и других форматов, установить `libxine` (и сменить в Totem бэк-энд с Gstreamer на Xine!) и установить пакеты `unrar`, `ttf-liberation`, `ttf-mscorefonts-installer`. Обратите внимание: некоторые из перечисленных пакетов имеют лицензии, прямо запрещающие включать их в состав любого другого продукта, так что они обязательно должны устанавливаться после установки системы.

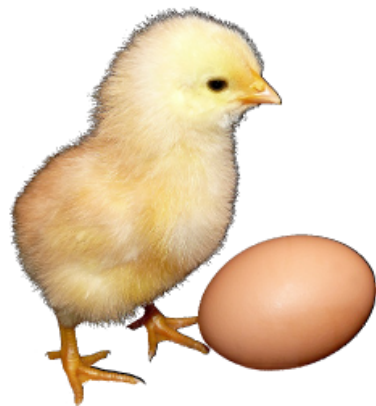
5. Не создавайте проблемы, решайте их

В любой мало-мальски крупной организации в процессе внедрения Ubuntu наверняка возникнут проблемы: то периферийное устройство не работает, то нужны какие-то специфические драйверы... Постарайтесь решать такие вопросы быстро и уверенно. Для этого нужно заранее прочитать как можно больше об используемых периферийных устройствах, видеокарте и т. д.

Если нужны «танцы с бубном», часто имеет смысл временно забрать системный блок и периферийные устройства, настроить их в спокойной обстановке (без пользователя) и вернуть уже

настроенный и готовый к употреблению комплекс. Опять повторюсь: в идеале, пользователь должен видеть только то, что «в Ubuntu всё просто работает».

III. «Юзероведство»



Блохи медленно ползали по телу Левши, с трудом волоча свои подковы... Народный фольклор

Напоследок — несколько советов, которые помогут вам завоевать расположение пользователей и настроить их на дружелюбный лад.

1. Любите «юзеров»!

Первый совет может показаться пустым и тривиальным. Тем не менее: любите пользователей! Когда они задают глупые вопросы, отвечайте спокойно и

дружелюбно. Ведь когда появляются только глупые вопросы, значит, сложных вопросов не осталось, и система работает, как должна!

Впечатление пользователей от Ubuntu на самом деле — в большей степени впечатление от вашей профессиональной техподдержки и дружелюбного отношения.

2. ...Пусть выглядит хорошо!

Пользователи боятся текстовой консоли. По возможности пользуйтесь графическим интерфейсом, пусть люди видят мастера, похожие на те, что используются при настройке Windows. Например, вам надо настроить брандмауэр. Можно, конечно, запустить терминал и вручную отредактировать `iptables`. Но лучше — используйте FireStarter, потому что тогда пользователь не увидит, какой сложный процесс при этом запускается в системе. Он увидит одно: «Это — просто, и я так тоже могу!»

3. Будьте ленивы

В процессе работы вам придётся решать множество задач. Поверьте, с большинством из них другие

UBUNTU НАЧИНАЕТ... И ВЫИГРЫВАЕТ?

пользователи сталкивались не раз и успешно решали их.

Активно пользуйтесь чужим опытом. Использование сайтов www.google.com и www.ubuntuforums.org позволит вам решать проблемы быстро и качественно.

Пользуйтесь разновидностями Ubuntu (derivative distribution). Ubuntu изначально включает в себя многократно проверенные пакеты, лицензионная чистота которых обеспечена во всех странах. Однако, как и любой универсальный инструмент, Ubuntu требует достаточно долгой настройки под конкретную задачу. Если вы найдёте дистрибутив, специально приспособленный для вашей задачи, это значительно уменьшит ваши усилия по настройке системы. Например, дистрибутив Rubuntu сразу имеет все пакеты и настройки для работы офисного компьютера в российской организации.

В заключение хочу сказать: будьте дружелюбны, и да пребудет с вами Ubuntu!

Об авторе



Меня зовут **Яков Попов**, я — генеральный директор ООО «Саратовский Линукс-центр». Использую Ubuntu с 2006 г. (начинал с Kubuntu 5.09, сейчас использую Rubuntu 9.04.0.1 в офисе и дома, и Ubuntu 9.04 на ноутбуке).

ООО «Саратовский Линукс-центр» (<http://www.linux-saratov.ru>) — региональная компания, специализирующаяся на внедрении компьютерных решений для офисов на базе Ubuntu Linux. Разрабатывает и поддерживает дистрибутив Rubuntu.



Общество с ограниченной ответственностью

«Саратовский
Линукс-центр»

О дистрибутиве Rubuntu

Rubuntu — разновидность Ubuntu, специально приспособленная для использования в России людьми, имеющими минимальные познания о работе с компьютерами. Вместе с тем, сохранена полная совместимость с Ubuntu.

Основные отличия системы Rubuntu от Ubuntu:

- изначально установленная в системе поддержка русского языка;
- максимально полная поддержка мультимедийных форматов, распространённых в России (включая mp3, dvd, mp4 и др.);
- максимально полная поддержка распространённых форматов офисных документов (включая Microsoft Office 2007);

- первоначальные настройки, подобранные по итогам длительной работы с пользователями, облегчают начало работы для пользователей, перешедших с MS Windows;

- дополнительные примеры на русском языке, а также доступный текст лицензии GNU GPLv2 и его перевод на русский язык;

- мелкие исправления и улучшения, по разным причинам не вошедшие в основной дистрибутив Ubuntu.

