# **PROJEKT IT na MU**

# ZADÁNÍ/OBLAST Katalog IT služeb – rozložení, kategorie, struktura

# CÍL A POPIS

Cílem je důkladně prozkoumat katalogy IT služeb předních světových (nejen vzdělávacích) institucí, udělat si obrázek o tom jak vypadá a funguje dobře udělaný katalog IT služeb, dále porovnat formát rozložení a strukturu těchto katalogů a vybrat jejich dobré vlastnosti (features).

Hlavním prvkem katalogu IT služeb je strukturovaná kategorizace služeb, která usnadňuje orientaci v katalogu. Klíčovou otázkou tak zůstává, jak zvolit strukturu služeb (a v neposlední řadě i přidružené piktogramy).

# VÝSTUPY

1. Analýza katalogů IT služeb univerzit a institucí
   * Analýza kategorizace
   * Analýza katalogu
   * Návrh - ideální struktura
2. Kategorizace služeb – nejvyšší úroveň (top level)

*Byly zanalyzovány následující univerzity a instituce:*

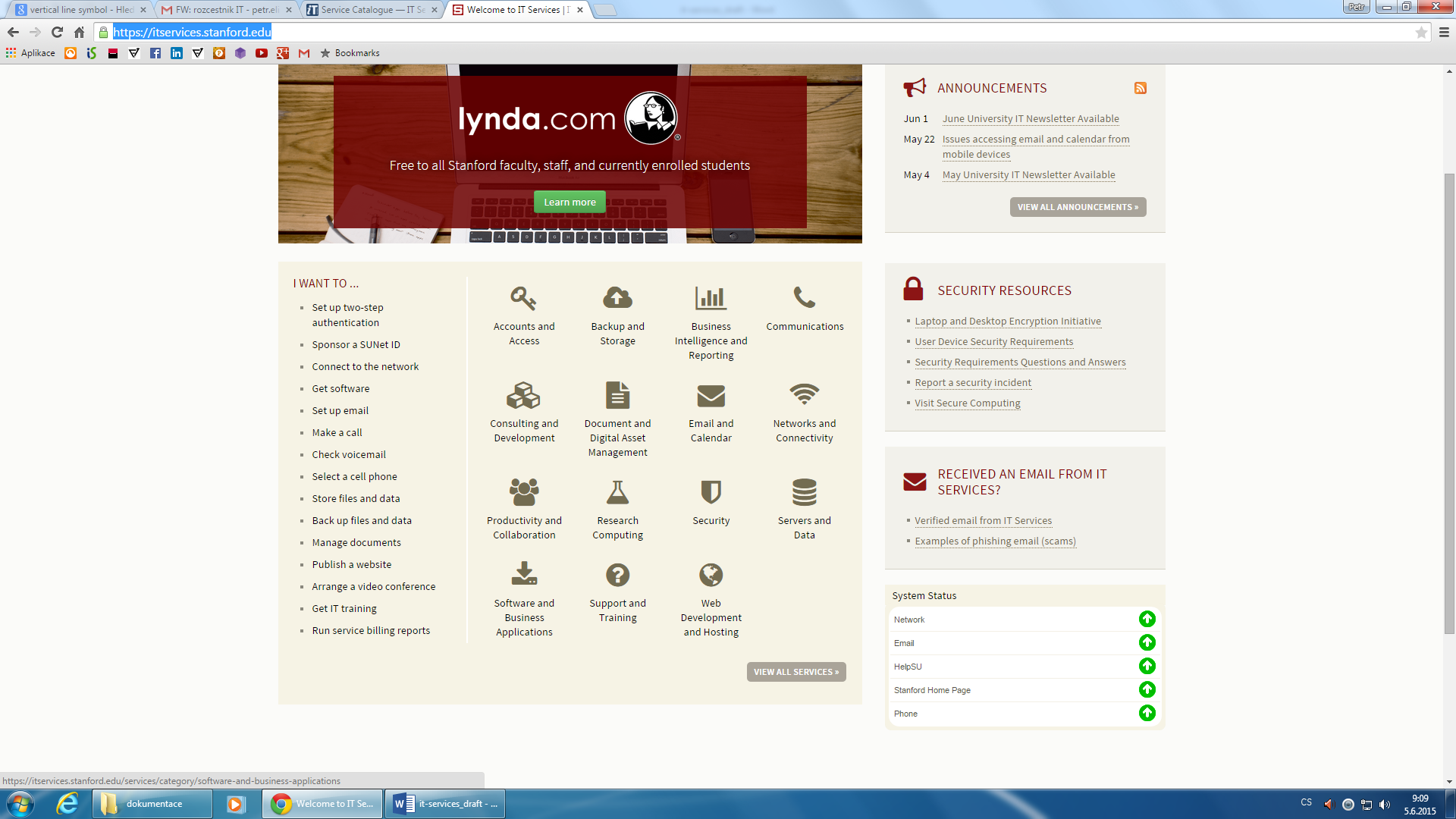
* [University of Oxford](http://www.it.ox.ac.uk/services/catalogue)
* [Stanford University](https://itservices.stanford.edu/)
* [Yale](http://its.yale.edu/services)
* [MIT](https://ist.mit.edu/services)
* [Cornell University](http://www.it.cornell.edu/services/)
* [University of Warvick](http://www2.warwick.ac.uk/services/its/)
* [University of Glasgow](http://www.gla.ac.uk/services/it/)
* [University College of London](https://www.ucl.ac.uk/isd)
* [Keele University](http://www.keele.ac.uk/it/)
* [CSC – IT center for Science](https://www.csc.fi/services)
* [The University of Sheffield](http://www.sheffield.ac.uk/cics/home)
* [University of Nottingham](http://www.nottingham.ac.uk/it-services/index.aspx)

# Analýza vybraných univerzit a institucí

## Postřehy ke kategorizaci katalogu

### Piktogramy

Piktogramy jsou nezbytnou součástí kategorizace – usnadňují a několikanásobně zrychlují orientaci. Piktogramy často mají (nezanedbatelně) větší velikost než samotný textový popisek.

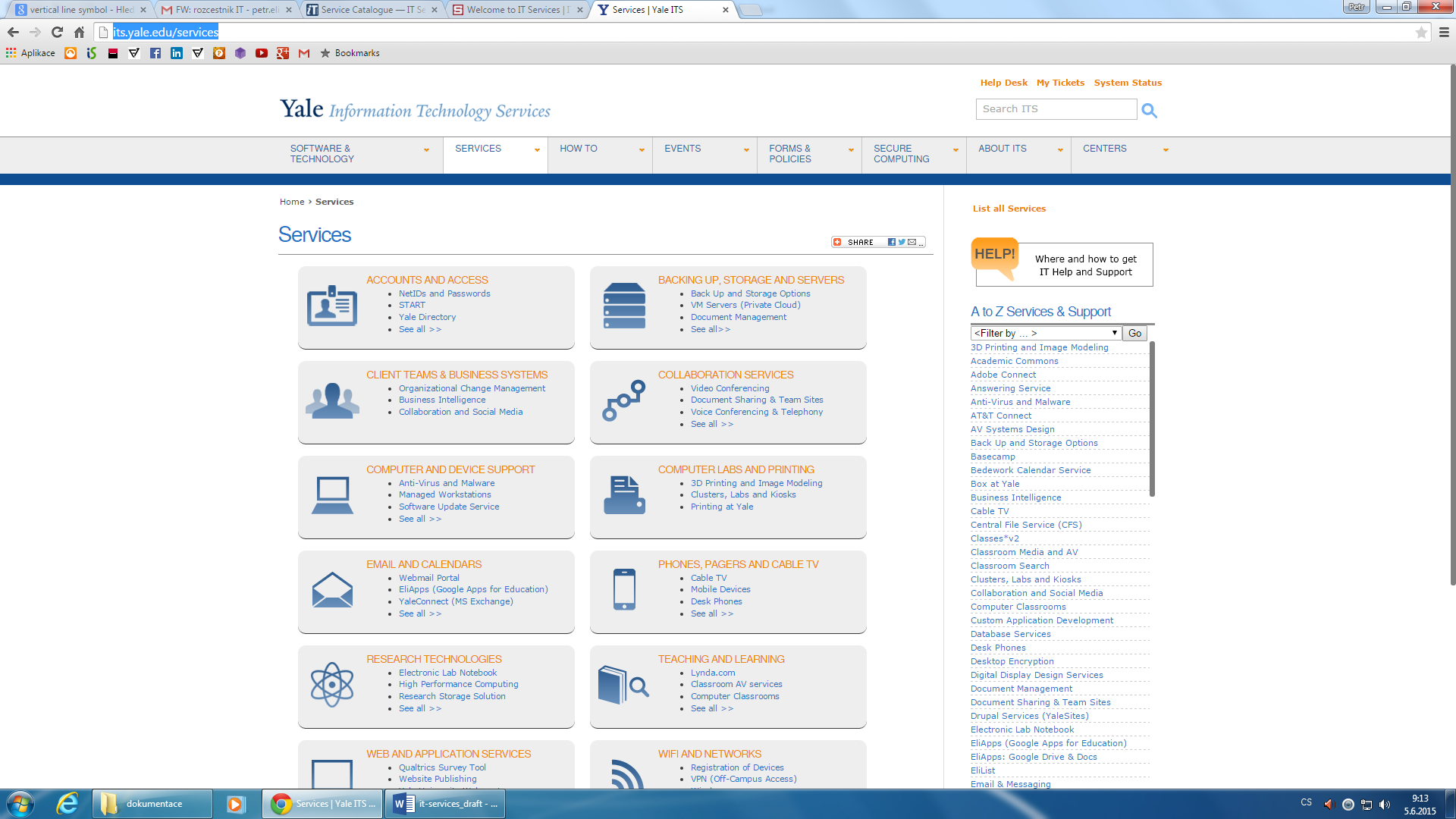


**8/12** zkoumaných institucí používá piktogramy

### Dvou-úrovňová kategorizace (nebo stručný popis)

Některé katalogy na nejvyšší úrovni katalogu (jeho titulní strana) vypisují pouze klíčové slovo (či slova) pro kategorie na nejvyšší úrovni (např. *Security, Accounts*….) Některé jdou hlouběji a vypisují i stěžejní podoblasti dané kategorie. Některé instituce namísto výčtu příkladů přidávají textový popis (např. MIT).

Ubírá na celkové přehlednosti (když nevím co hledám, budu ještě více zahlcen informacemi), ale danou kategorii více specifikuje (když vím co, chci najdu to rychleji).



**5/12** zkoumaných institucí používá sub-kategorizaci nebo popis na titulním rozcestníku

### Další postřehy ke kategorizaci

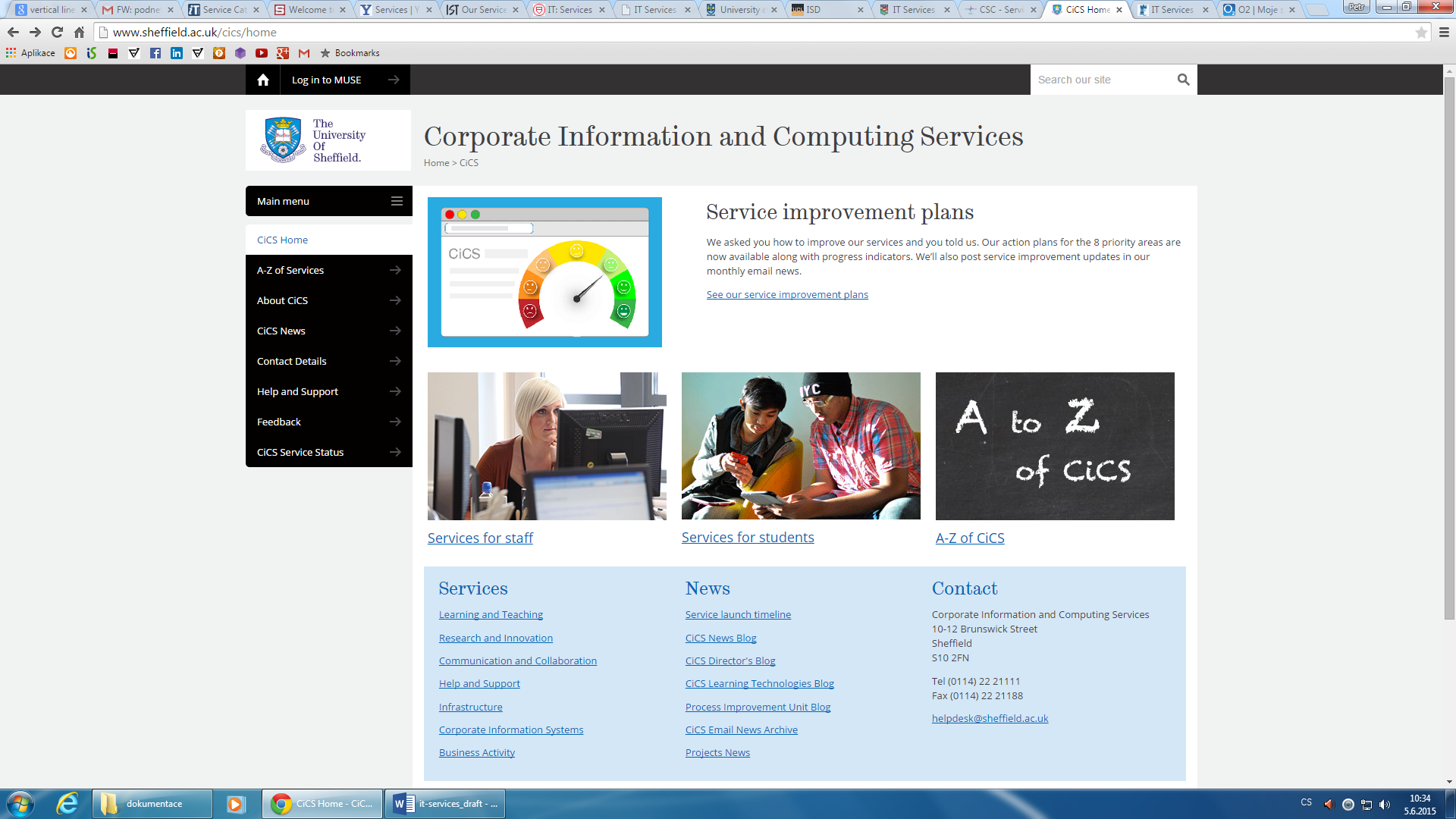
* Kategorizace na nejvyšší úrovni zachytává (pokud to lze) konkrétní domény (lepší wi-fi než konektivita, lepší e-mail než komunikace)
* Vyvarovat se obecným pojmům, které spadají do mnoha kategorií (aplikace, servery, systémy).
* Počet kategorií:
  + Oxford (9), Stanford (15), Yale (12), MIT (12), Cornell (11), Warvick (12), UCL (12), Keele (10 students, 12 staff), CSC (8), Nottingham (9)
  + Většinou v gridu 4x3, nebo 3x3, 5x2, 4x2
  + V průměru 10-12 kategorií

## Další Features katalogu služeb

### Náhledy (Views)

Většina katalogů používá několik náhledů jak katalog IT služeb prohlížet a procházet. Samozřejmostí bývá náhled podle kategorií, abecední seznam, kategorizace podle cílové skupiny (*staff, IT Staff, Students, Visitors,…*). Některé katalogy začínají rozcestníkem rovnou podle cílové skupiny (University of Glasgow).

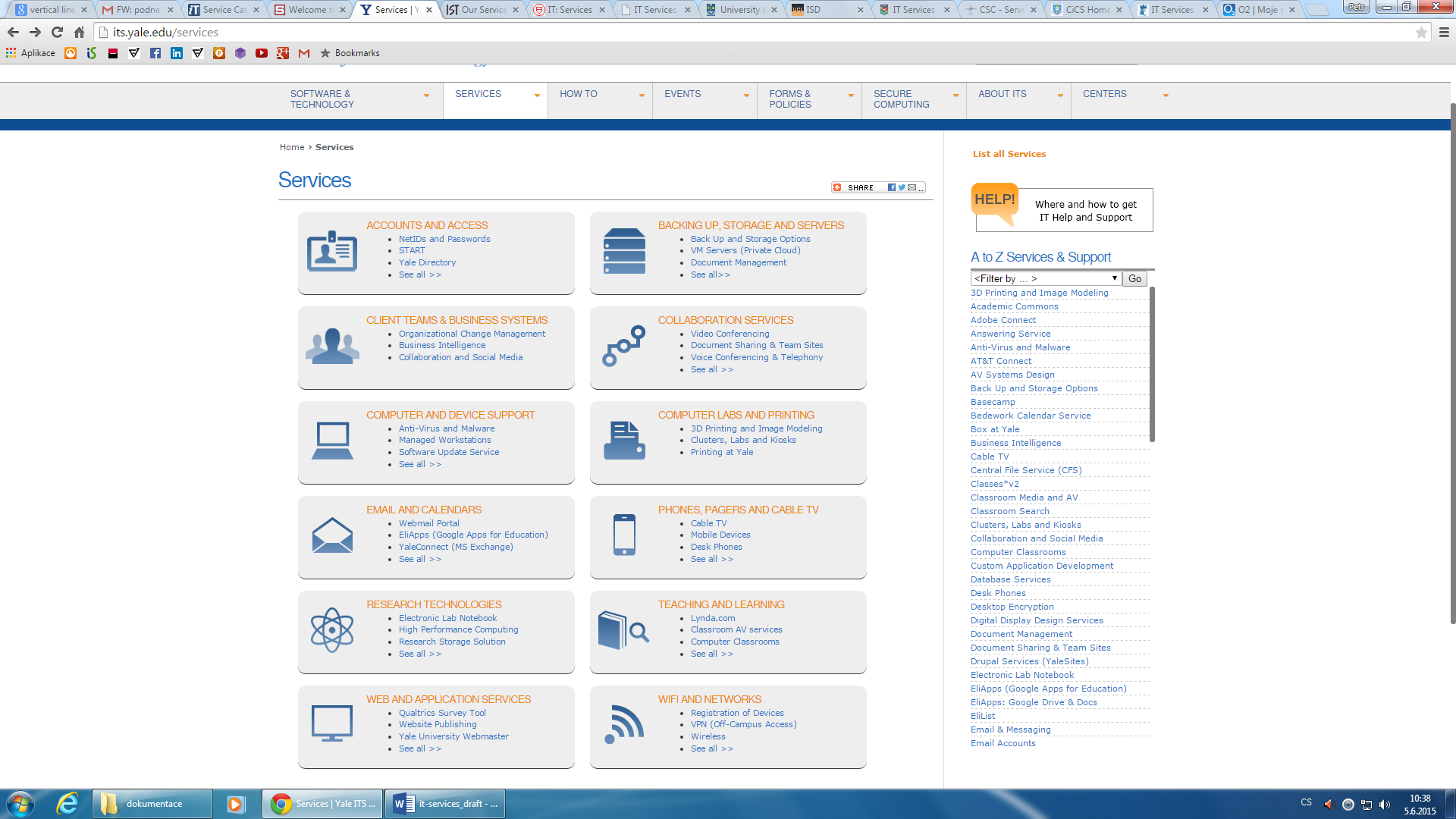
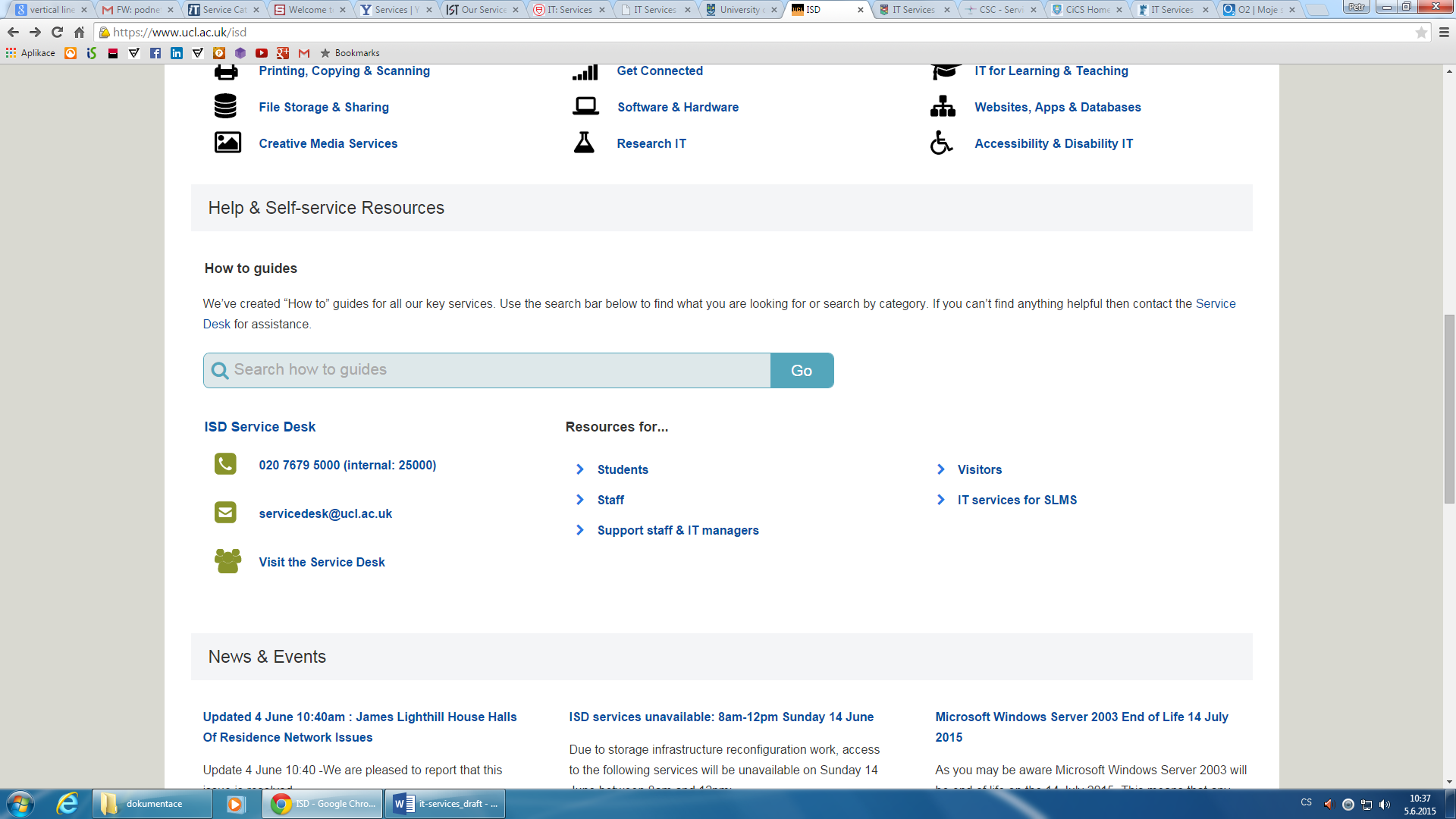
Náhledy úzce souvisí se štítky a multi-dimenzionalitou katalogu a jsou rozebrány zvlášť v jiném dokumentu.



**7/12** zkoumaných institucí používá náhledy (views)  
**4/12** zkoumaných institucí používá na titulní straně rozcestník POUZE podle cílových skupin  
**7/12** zkoumaných institucí používá abecední seznam (AZ list)

### Helpdesk a podpora

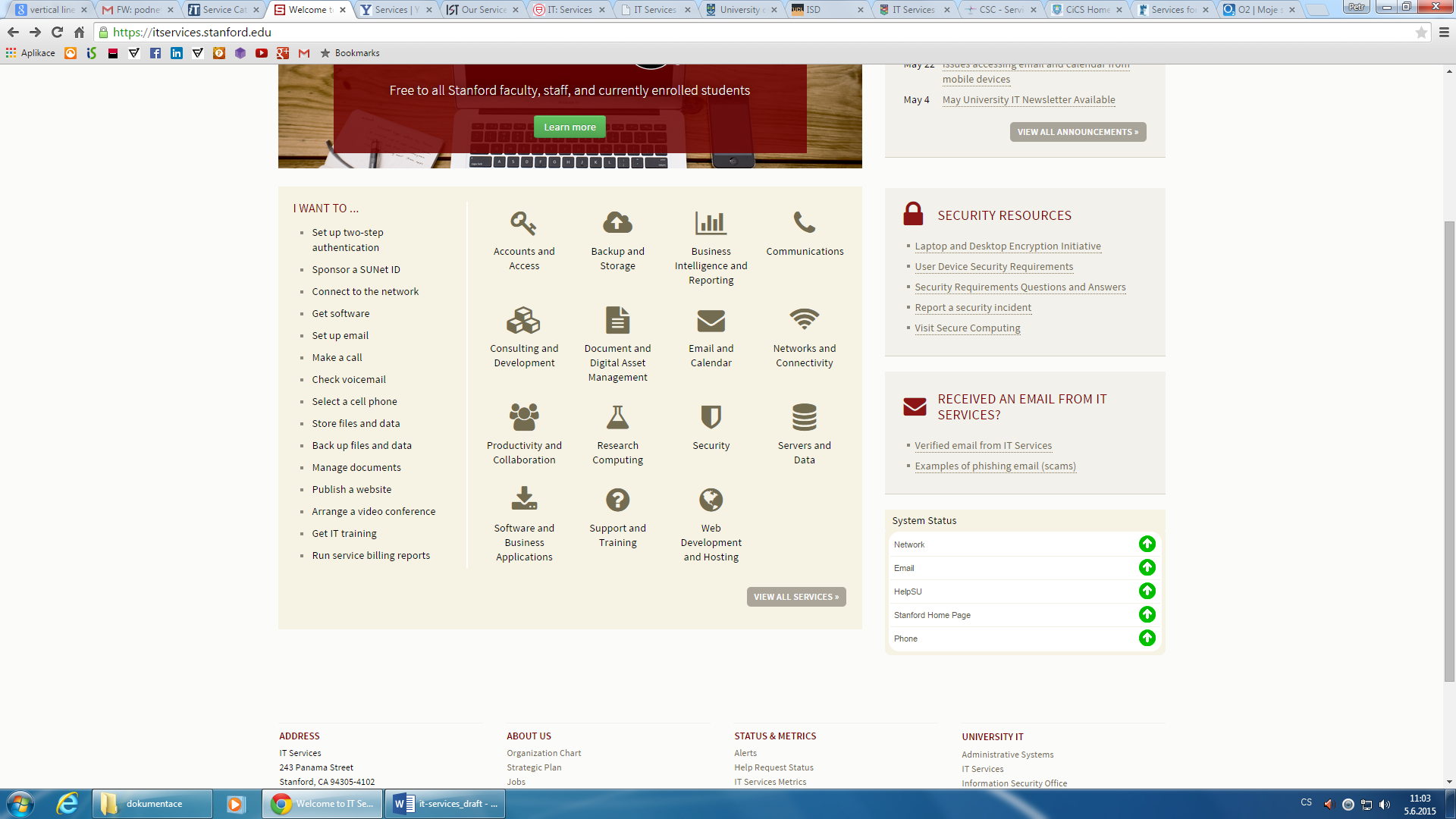
Většina institucí nejen zmiňuje helpdesk (endpoint management, help,…) ve svých službách, ale zároveň je vypíchnut na titulní straně katalogu bokem jako samostatná důležitá služba. Valné většina katalogů zmiňuje helpdesk (navíc i) v patičce katalogu.



**6/12** zkoumaných institucí zvýrazňuje helpdesk zvlášť mimo patičku  
**10/12** zkoumaných institucí zobrazuje kontakt na helpdesk/podporu

### Rychlé odkazy (quick links) a how to

Nejčastěji hledané vybrané položky. Hezké řešení formou „ How to“ nebo „I want to…“ + nabídka voleb. Svým způsobem je to další view na katalog.

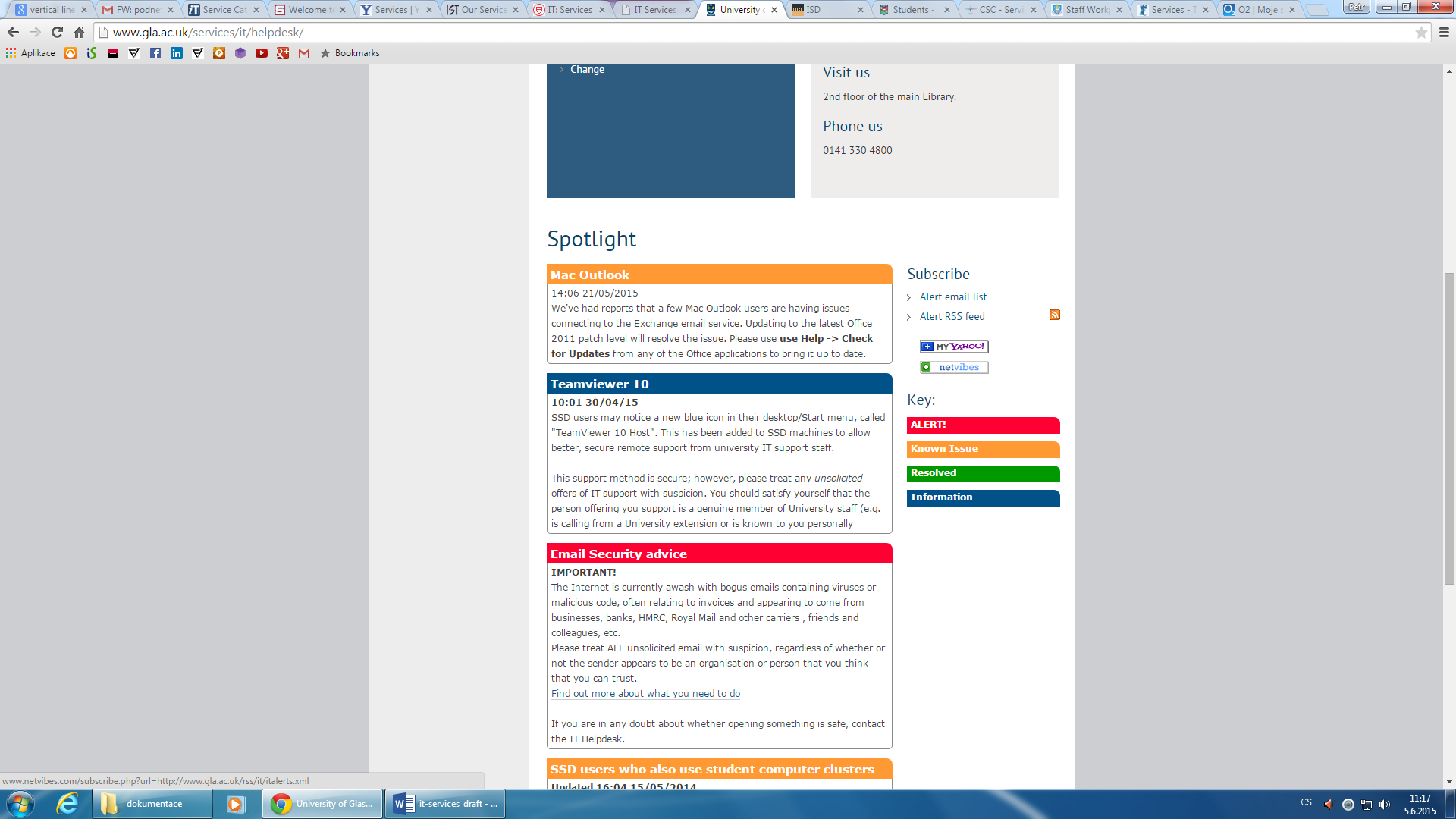
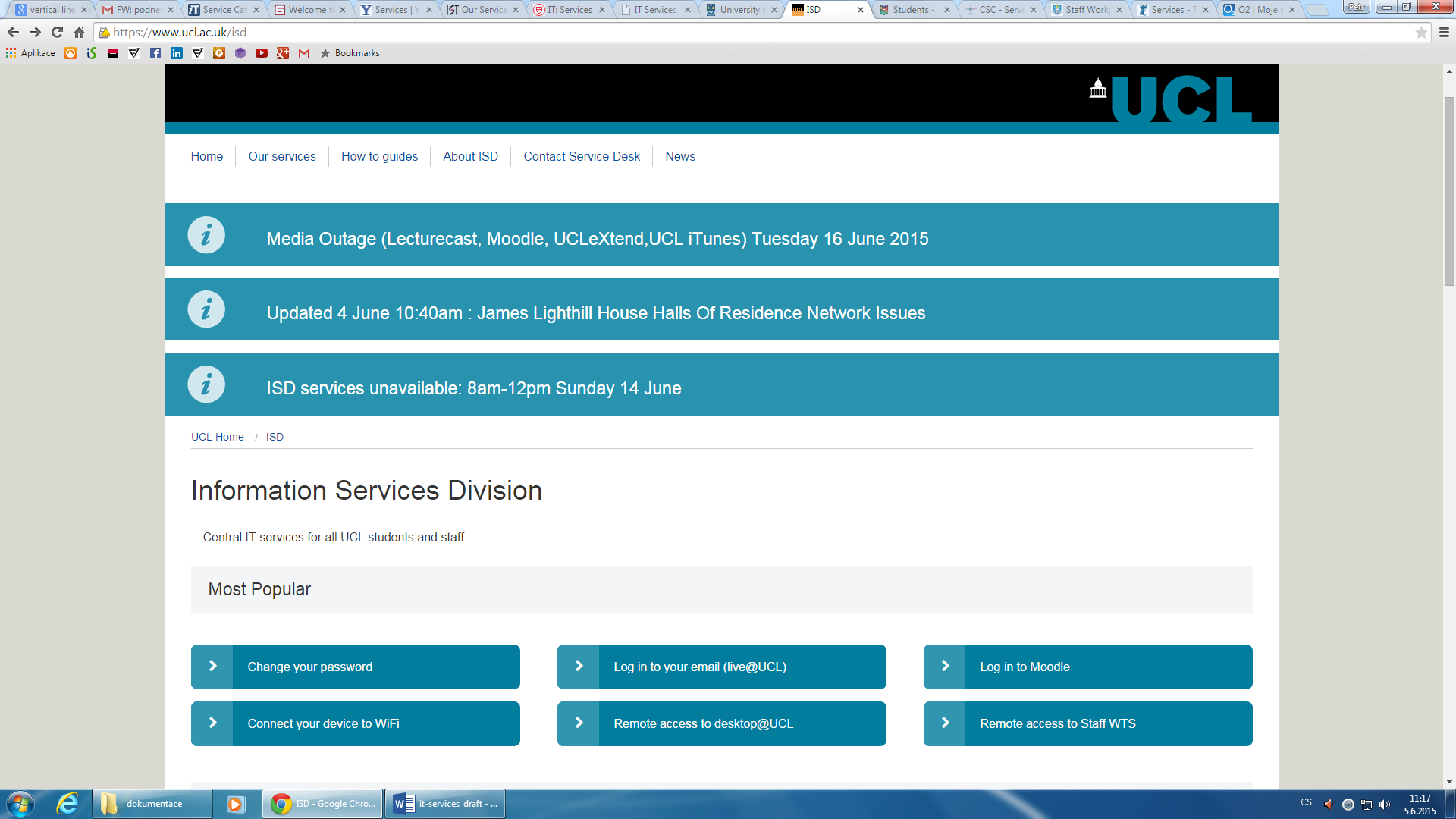
 

**4/12** zkoumaných institucí používá quick links nebo how to

### Oznámení, News feed, updates, kritické stavy

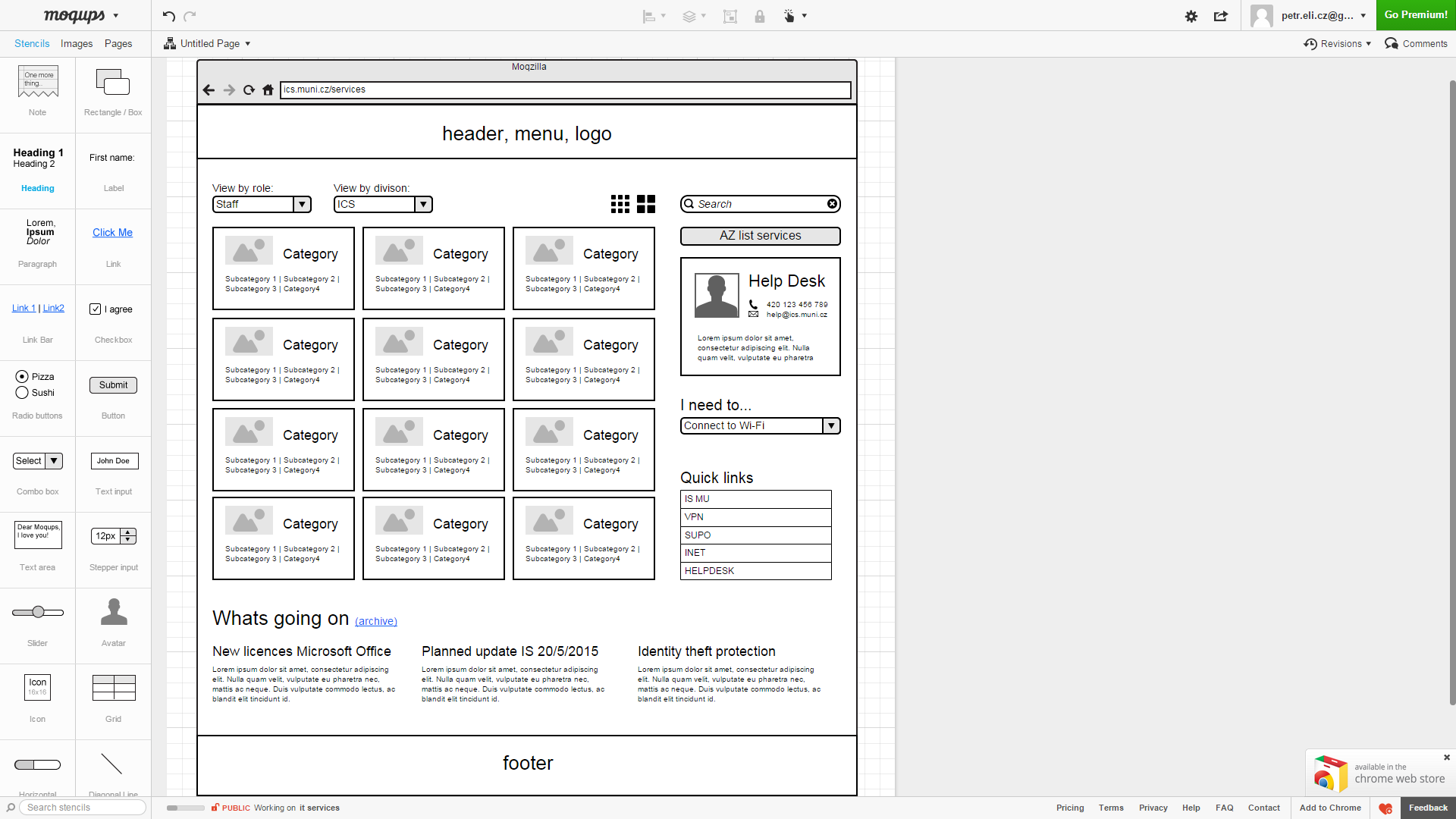
Někde i kategorizováno (alert, known issue, resolved, information). Prostor pro informace o plánovaných odstávkách, nových licencí, nedostupnosti služby, updatech na systémech, apod. Možná by mohlo být spíš součástí helpdesku než katalogu služeb…

Některé katalogy (asi 2) používají na toto i Twitter feed.



**5/12** zkoumaných institucí používá oznámení, novinky

## Rozložení stránky katalogu (návrh)



Návrh obsahuje následující komponenty (řazeno dle priority):

1. Kategorizovaný rozcestník
2. Odkaz na hlepdesk
3. Pohledy (služby pro studenty, služby na ÚVT, apod.)
4. Rychlý rozcestník nebo „how to“ pro často používaná dotazy
5. Oznámení o výpadcích, problémech, novinkách, výhodách, apod.

# Kategorie

Na základě vybraných univerzit byl proveden výčet následujících kategorií. Pro lepší čitelnost, zkráceno, revidováno a přidána priorita. Šedě vyznačeny kategorie s přepadem mimo IT.

Abecední seznam včetně odhadu důležitosti dané kategorie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Priorita** | **Kategorie** | **Anglicky** |
| 1 |  | Bezpečnost | Security |
| 2 |  | Business intelligence a reporting | Business intelligence and reporting |
| 3 |  | Datová uložiště a servery | Storage and servers |
| 4 |  | E-maily, kalendář a kolaborace | E-mail and collaboration |
| 5 |  | Helpdesk a koncová podpora | Support, endpoint and infrastructure management |
| 6 |  | Informační systémy a software | Software and business systems |
| 7 |  | Poradenství | Consulting |
| 8 |  | Sítě a Wi-Fi | Networks and Wireless |
| 9 |  | Telekomunikace a telekonference | Communication and conferencing |
| 10 |  | Učebny, tiskárny a vybavení | Computer labs, printing and equipment |
| 11 |  | Účty a hesla | Accounts and passwords |
| 12 |  | Výzkum a laboratoře | Research and laboratories |
| 13 |  | Vzdělávání, výuka, e-learning | Education and e-learning |
| 14 |  | Webové služby a hosting | Web services and hosting |