

# Vzdělávání akademických pracovníků na MU v oblasti e-Infrastruktur, aneb služby ÚVT MU

Ivana Křenková, David Antoš, ÚVT MU

## 1 Úvod

Na univerzitě si značné množství uživatelů a výzkumných skupin vytváří vlastní řešení i pro poměrně standardní potřeby v oblasti informačních technologií, které ÚVT dokáže snadno pokrýt. V podmínkách laboratoří a týmů, kde se někdo nad rámec své odborné činnosti také zabývá konfigurací a správou takového systému, není snadné zajistit vhodné podmínky jak pro hardware, tak pro procesy údržby provozovaného softwaru (když už pomineme fakt, že dotyčného pracovníka taková činnost zdržuje od vlastní odborné práce). Je poměrně těžké zajistit, aby provozovaná řešení byla souvisle spravována a monitorována, potřebný hardware umístěn ve vhodném prostředí a podobně. Častou příčinou vytváření vlastních řešení je, že informace o službách poskytovaných ÚVT nebyly dostatečně propagovány mezi akademickou veřejností. Tuto situaci si na ústavu uvědomujeme a snažíme se ji zlepšit.

V rámci projektu operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost připravil ÚVT MU projekt „Vzdělávání akademických pracovníků v oblasti e-Infrastruktur“. Přípravná fáze projektu odstartovala 1. července 2009. Projekt si během necelých tří let klade za cíl seznámit (nejen) akademickou veřejnost na MU s používáním služeb, které ÚVT nabízí, a vytvořit skupinu asistentů, kteří jsou schopni komunikovat s akademickými pracovníky, analyzovat jejich potřeby, pomáhat jim při používání služeb ÚVT a zprostředkovat kontakty na zaměstnance ústavu zodpovědné za konkrétní činnosti.

## 2 Průzkum služeb Ústavu výpočetní techniky MU

V první fázi projektu proběhl průzkum poskytovaných služeb. Zdroji pro průzkum byly webové stránky ústavu, články ve Zpravodaji ÚVT a další materiály, ukázalo se nicméně, že je nezbytné

se s našimi kolegy z ÚVT setkat osobně. S pracovníky jednotlivých oddělení ÚVT jsme provedli sérii pohovorů, při kterých jsme získali aktualizace k dostupným materiálům. Vytvořili jsme celkem tři úrovně dokumentace o službách ÚVT: krátká manažerská shrnutí ve formě dvojstránkových letáčků, stručnější uživatelskou a plnou technickou dokumentaci v podobě tištěného katalogu. Obě verze katalogu jsou dostupné na webu ÚVT na adrese <http://www.muni.cz/ics/services>.

Přípravná fáze projektu se ukázala jako nečekaně náročná, což je dáno zejména širí činností, které ÚVT provozuje.

ÚVT MU spravuje rozsáhlou komunikační, datovou a výpočetní infrastrukturu univerzity a části národní akademické počítačové sítě CESNET2. Zajišťuje provoz a rozvoj centralizovaných výpočetních zařízení, informačních systémů a komunikační infrastruktury univerzity, provádí vlastní výzkum ve vybraných oblastech ICT (gridy, digitální knihovny, healthware, ...) a podílí se na výuce. Informační systémy zahrnují škálu aplikací od správy personálních a ekonomických dat přes přístup k nim prostřednictvím interních webových systémů Inet, až po veřejné prezentace univerzity na webu. Knihovnicko-informační centrum koordinuje činnost univerzitních knihoven a přístup k elektronickým informačním zdrojům. ÚVT provozuje Celouniverzitní počítačovou studovnu, hlasovou síť univerzity, datovou síť (bez které většina ostatních služeb není dostupná). Pracovníci Superpočítačového centra úzce spolupracují na správě národní gridové infrastruktury, Superpočítačové centrum poskytuje přístup k netriviálnímu výpočetnímu výkonu a datovým úložištím pro výzkumná data. ÚVT koordinuje nákupy vybraného software formou multilicencí a slevových programů. Na komerční bázi fungují služby drobného prodeje (navázaného na účetní systémy), tisků na plotteru (pro uživatele z MU za režijní ceny). V rámci projektu MeDiMed se na ÚVT ukládají produkční obrazová medicínská data, která jsou po anonymizaci používána i k výuce.

Přehled na takto vysoké úrovni abstrakce samozřejmě nemůže dát představu, zda ta či ona činnost může být pro konkrétního uživatele bezpro-

středně užitečná. Stejně tak není pro běžného uživatele reálné, aby si potřebnou službu sám vyhledal, je nezbytné poskytnout uživateli pomoc a konzultaci.

### 3 Realizace školení akademických pracovníků

V současné době probíhá v rámci projektu proškolení akademických pracovníků na jednotlivých fakultách Masarykovy univerzity.

Cílem školení je zvýšit povědomí akademických pracovníků MU o službách nabízených Ústavem výpočetní techniky MU. Účastníci kurzu si odnášejí sadu materiálů se základními informacemi o poskytovaných službách, a především kontakty na osoby, na které se mohou obrátit v případě dotazů nebo problémů, probrat s nimi detailně svá přání a potřeby.

Obvyklou formou školení je neformální setkání s malou skupinou uživatelů, které navštívíme ve vhodné zasedací nebo seminární místnosti na jejich pracovišti. Jsme připraveni věnovat se vysoce vytíženým pracovníkům individuálně a navštívit je v kanceláři.

Připravili jsme několik typů školení, lišících se tématem a podrobností poskytovaných informací. Základním typem školení je celkový velmi stručný přehled služeb ústavu, který během třiceti až čtyřiceti minut poskytne základní informace o širší poskytovaných služeb. Účastníci se přirozeně rozdělí na skupinky se zájmem o podrobnější informace o jednotlivých tématech, se kterými se dohodneme na podrobnějším jednání, případně je zkontaktujeme s relevantními pracovníky ústavu, kteří jejich požadavky a problémy budou přímo řešit.

Specializovaná školení jsou zaměřena na služby Superpočítačového centra a informační systémy, podle potřeby a přání uživatelů připravíme i další specializovaná setkání.

V každém kurzu je věnován dostatečný prostor diskusi s uživateli. Na tematicky zaměřené kurzy je možné, po dohodě s účastníky, přizvat zástupce poskytovatele probírané služby, který na jedné straně zodpoví dotazy uživatelů, na straně

druhé získá bezprostřední zpětnou vazbu, na jejímž základě může službu přizpůsobit požadavkům uživatele, případně ji doplnit o nové prvky.

Na závěr každé školící lekce účastníci vyplní připravený dotazník, jehož úkolem je zjistit, o které služby mají uživatelé zájem, zda se v kurzu dozvěděli něco nového, případně které informace jim v kurzu chyběly. Poznatky získané z dotazníku i závěry z diskuzí budou zpracovány po každém kurzu a zapracovány do katalogu a dalších informačních materiálů.

ÚVT MU tak, díky realizaci série informativních kurzů, získá od uživatelů podnětnou zpětnou vazbu k nabízeným službám. V rámci kurzů budou zmapovány potřeby a přání uživatelů, identifikovány kladné ohlasy nebo naopak případné problémy či překážky ve využívání služeb (můžeme tomu říkat třeba „marketingový průzkum“). Na základě výsledků tohoto průzkumu bude moci ÚVT vyhodnotit, které služby jsou uživateli hodnoceny kladně a kde je naopak prostor pro změnu či zlepšení.

Se zájemci o uspořádání školení pro skupinu uživatelů, stejně jako s těmi, kteří preferují osobní setkání, si rádi dohodneme schůzku. Kontaktujte nás prosím e-mailem na adrese [skoleni-sluzby@ics.muni.cz](mailto:skoleni-sluzby@ics.muni.cz).

Mimo školení dohodnutých s konkrétními skupinami se také budou konat dvě setkání v prostorách klubu ÚVT na Botanické, a to 29. 4. a 19. 5. 2010 vždy v 10 hodin. Pokud máte zájem se těchto akcí zúčastnit, přihlašte se prosím e-mailem na adrese [skoleni-sluzby@ics.muni.cz](mailto:skoleni-sluzby@ics.muni.cz).



Školení jsou pořádána v rámci projektu „Vzdělávání akademických pracovníků v oblasti e-Infrastruktur“ (CZ.1.07/2.3.00/09.0074). Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

□