

WikiDesk – Wiki u podršci korisnicima

Autori: Nino Ćosić, Vinka Maras, Dario Marušić, Saša Tokić

SAŽETAK

S razvojem tehnologije, ali i smanjenjem cijena osobnih računala i pristupa Internetu, profil korisnika CARNeta postao je jako diversificiran. U traženju modela podrške koji bi obuhvatio informacije i rješenja problema s kojima se susreću nametnuo se Wiki CMS kao jednostavni i interaktivni sustav za upravljanje sadržajem. WikiDesk projekt pokrenut je na CARNet helpdesku kao dodatak telefonskoj i e-mail podršci. Ovim projektom nadamo se postići veću interaktivnost sa korisnicima, ali i dodatnim sadržajem i poveznicama na drugi sadržaj nadamo se potaknuti znatijelju i time želju za učenjem kod korisnika.

U radu s korisnicima koji se sa računalom i Internetom susreću po prvi put, uvidjeli smo nedostatke telefonske i e-mail podrške, koji se najviše pokazuju u apstraktnosti postupaka i pojmova kroz koje pokušavamo voditi korisnike u razgovoru. Cilj je bio jednostavan tekst popraćen slikama, dodatne informacije za sve koji žele znati više, sve sa jednim ciljem – riješen problem u što manje vremena. Poslužili smo se "screenshotovima" kao primarnim alatom za vizualizaciju rješenja problema kod korisnika, no kao potpunu novost u CARNetovoj podršci uključili smo animirane video upute ("tutorijale"), koji će u prvim mjesecima pokrivati najkorištenije operativne sustave i programe, ali se nadamo da ćemo s razvojem sadržaja pokriti veliki dio open source operativnih sustava i programa.

Sadržajno smo WikiDesk podijelili u tri cjeline: informacije o uslugama, postavke računala i rješavanje problema koji se javljaju u radu. Informacije će biti pojednostavljene, popraćene poveznicama za sve ključne pojmove. Nadamo se stvoriti naviku kod korisnika redovitog praćenja informacija objavljenih na WikiDesku kako bi osigurali pravodobnu informiranost o promjenama u sustavu, najavljenim radovima ali i novim uslugama koje CARNet priprema.

Bitna novina u ovakvom tipu podrške je otvorenost sadržaja prema korisnicima. Veliki broj računala sa različitim operativnim sustavima i softverom, manifestira se u velikom broju greški za koje je teško u kratkom roku pronaći kvalitetno i jednostavno rješenje te je cjelokupan sadržaj koji se odnosi na podršku i rješavanje problema korisnika biti će otvoreni i svi korisnici CARNeta će ih moći uređivati. Kod uređivanja sadržaja svi korisnici će se moći prijaviti na sustav korištenjem svojih korisničkih podataka iz sustava AAI@edu. Sav dorađeni ili izmijenjeni sadržaj biti će provjeren od strane agenata sa Helpdeska kako bi se osigurala točnost podataka. Tim modelom želimo osigurati da dobijemo uvid u greške koje se rijetko javljaju, ali i proširimo podršku prema open source softveru.