

STIKKORD

A

- administrering av oppgaver 9
- andrelinje 37
- anonymitet 119, 121
- anskaffelse
 - offentlig – 147
- ansvar
 - faglig – 140
- antivirusoppdatering 109
- arbeid 140
 - selvstendig – 9
 - variasjon i – 140
- arbeidsantrekk 12
- arbeidsevne 140
- arbeidsmiljø 141
 - fysisk – 141
 - psykososialt – 141
- arbeidsmiljøloven 140
- arbeidstid
 - fleksibel – 11
- automatisert «help desk» 39, 41
- avsnittsoverskrift 80
- avtale
 - drifts- 112
 - service- 112

B

- baseline-metoden 111
- behandling
 - like- 147
- beskrivelse
 - av problem 71
 - rutine- 75
- bestemmelse
 - selv- 140
- betennelse
 - sene- 142

bruker

- super- 20
- bruker-dokumentasjon 76
- bruker-gruppe 96
- bruker-håndbok 50
- bruker-informasjon 78
- brukermaskin
 - programoppdatering
 - på – 109
- brukermønsterundersøkelse 96
- brukerstøtte 6, 33, 42
 - outsourcing av – 42
 - personavhengig – 33
 - prosessdrevet – 33

D

- database
 - kunnskaps- 50, 70
- datalagringsdirektivet 126
- Datatilsynet 124
- datavegning 21
- datering
 - antivirusopp- 109
 - av informasjon 90
- dilemma
 - etisk – 133
- dokumentasjon 70
 - bruker- 76
 - av rutiner 72
- driftsavtale 112
- driftsstøtte 108

E

egenskap 7
eksternt kurs 94
epost
informasjon i – 88
etikk 132
IKT og – 132
etisk dilemma 133
evaluering av kurs 103

F

faglig ansvar 140
fagspråk 113
fagterminologi 112
feil 26
konsekvent – 26
permanent – 26
sporadisk – 26
feilkilde 27
feilmelding 53
feilmeldingsskjema 41
feilsøkingsmetodikk 24
fil
invitasjons- 45
-type 57
fjernhjelp 43
Windows – 43
fjernhjelptilkobling 43
fleksibel arbeidstid 11
flytskjema 34
forhold
kriminelle – 148
formålsbestemthet 118, 119
forusigbarhet 147
forventninger
til IKT-servicemedarbeider 12
til kunnskaper 12
fullstendighet 118, 120
fysisk arbeidsmiljø 141
førstelinje 35, 36

G

generell kunnskap 8
gjennomføring av kurs 94, 102, 103
gjennomsiktighet 147
gyldne regler 17

H

«help desk» 6, 32, 39
hjelp
fjern- 43
håndbok
bruker- 50
håndtering av stressituasjon 9

I

IKT og etikk 132
informasjon 27, 118, 120, 140
datering av – 90
bruker- 78
for skjerm 81
i epost 88
konfidensiell – 133
nødvendig – 27
oppdatering av – 89
på nett 89
på papir 88
som «ferskvare» 90
informasjonskilde 50, 52
informasjonssikkerhet 119, 120
informert samtykke 119
innflytelse 140
innhold
kurs- 97
innstilling
service- 6, 10
innsyn 118, 120, 128
innsynsrett 122
internett 52
internt kurs 94

investeringsplan 110

invitasjonsfil 45

K

kapasitet

nettverks- 110

server- 110

kapasitetsplanlegging 110

kilde

feil- 27

informasjons- 50, 52

kommunikasjon 10

med brukere 17

kompetanse 20

konfidensiell informasjon 133

konkurranse 147

konsekvent feil 26

konsesjonsplikt 125

kontroll av skriver 109

kriminelle forhold 148

kunnskap 7, 140

generell – 8

spesiell – 8

kunnskapsdatabase 50, 70

kunnskapsnettverk 62, 63

kunnskapsnivå 18, 19

kunnskapsutvikling 62

kurs 94

begrunnelse for – 98

eksternt – 94

evaluering av – 103

gjennomføring av – 94, 102, 103

hvem bør delta 98

internt – 94

lengde på – 98

nytteverdi av – 98

oppfølging av – 103

planlegging av – 94, 103

kursinnhold 97

kursplan 98

L

lagringsplass 110

lengde på kurs 98

likebehandling 147

lister

punkt- 80

logg

support- 96

læringsnettverk 63

M

materiale

rettighetsbeskyttet – 145

medvirkning 140

meldeplikt 124

melding

feil- 53

meldingsskjema

feil- 41

minimalitet 118, 120

mus

rens av – 109

vask av – 109

muskelplage 142

møte med brukere 15

N

nakke

stiv – 142

nedlasting

ulovlig – 145

nett

informasjon på – 89

nettbasert «help desk» 39, 40

nettverk

kunnskaps- 62, 63

nettverkskapasitet 110

nivå

kunnskaps- 18, 19

nødvendig informasjon 27

nøkkelord 80

O

offentlig anskaffelse 147
ofte stilte spørsmål 82
område
 server- 109
omstart av server 109
oppdatering av informasjon 89
oppfølging av kurs 103
opphavsrett til program 146
opplysning
 person- 132
 sensitiv – 119,120
opplæring 140
opplæringsbehov 95
opplæringsform 97
OSS 82
outsourcing av brukerstøtte 42
overvåking 126

P

permanent feil 26
personavhengig brukerstøtte 33
personlig læringsnettverk 64, 65
personopplysning 132
personopplysningsforskriften 123
personopplysningsloven 121
personvern 118
personvern-prinsipp 118
plan
 investerings- 110
 kurs- 98
 vedlikeholds- 108
planlegging
 kapasitets- 110
 av kurs 94, 103
plikt
 konsesjons- 125
 melde- 124
PLN 64
prinsipp

 personvern- 118
prioritering av oppgaver 9
problem
 rygg- 142
 beskrivelse av – 71
 løsning på – 71
 årsak til – 71
problemløsning 10
profesjonelt læringsnettverk 64
program 146
 opphavsrett til – 146
programoppdatering
 på brukermaskin 109
 på server 109
proporsjonalitet 118,119
prosedyre 86
 steg i – 87
prosessdrevet brukerstøtte 33
psykososialt arbeidsmiljø 141
punktlistor 80

R

reelt spørsmål 82
relevans 118,120
rens
 av mus 109
 av skjerm 109
 av skriver 109
 av tastatur 109
responstid 32
ressurs
 skriver- 110
rett
 innsyns- 122
rettighetsbeskyttet materiale 145
RSS 58
rutinebeskrivelse 75
rutiner 72
rydding på serverområde 109
ryggproblem 142

S

samtykke 118, 119
informert – 119
selvbestemmelse 140
selvstendig arbeid 9
senebetennelse 142
sensitiv opplysning 119, 120
senter
support- 50
server 109
omstart av – 109
programoppdatering på – 109
serverkapasitet 110
serverområde 109
serviceavtale 112
serviceinnstilling 6, 10
servicetid 32
side
support- 52
sikkerhet
informasjons- 119, 120
sikkerhetstest 109
situasjon
stress- 9
skjema
flyt- 34
skjerm 109
kontroll av – 109
rens av – 109
skriverressurs 110
skulder
stiv – 142
spesiell kunnskap 8
sporadisk feil 26
språk
fag- 113
spørreskjema 96
spørsmål
ofte stilte – 82
reelt – 82

starte fjernhjelptilkobling 45
statistikk 39
steg i prosedyre 87
stiv
nakke 142
skulder 142
stressituasjon 9
superbruker 20
support
telefon- 39
-logg 96
-senter 50
-side 52
systematisk tenkning 9
søkemotor 52

T

tastatur
rens av – 109
vask av – 109
telefonsupport 39
tenkning
systematisk – 9
terminologi
fag- 112
test
sikkerhets- 109
tid
arbeids- 11
respons- 32
service- 32
tilkobling
fjernhjelp- 43
tillate fjernhjelptilkobling 43
tålmodighet 10

U

ulovlig nedlasting 145
universell utforming 143
unntak fra innsynsrett 123

utforming 143
utvikling 140
kunnskaps- 62

V

variasjon i arbeid 140
vask
av mus 109
av skjerm 109
av tastatur 109
vedlikeholdsplan 108
vegring
data- 21
vern
person- 118

W

Windows
-feilsøker 61
-hjelpfunksjon 59
-prosess 55
-tjeneste 55
fjernhjelp 43
kontrollpanel 61
workshop 104

Å

åndsverkloven 145
årsak til problem 71