

BRUKERSTØTTE

IKT-servicemedarbeider er et serviceyrke, og dette blir tydelig i forbindelse med brukerstøtte. For å kunne yte god service og løse problemer må du møte brukerne på en profesjonell måte. Det krever både gode tekniske kunnskaper og menneskelige egenskaper.



INNHold

- 1.1 IKT-servicemedarbeideren 6
- 1.2 Forventninger til IKT-servicemedarbeidere 11
- 1.3 Urealistiske forventninger til IKT-servicemedarbeidere 12
 - 1.4 Møte med brukerne 15
 - 1.5 Brukerens kunnskapsnivå 18
 - 1.6 Datavegring 21
 - 1.7 Feilsøkningsmetodikk 24

KOMPETANSEMÅL

Yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere

1.1 IKT-SERVICEMEDARBEIDEREN

Svært mange bruker en datamaskin i jobben sin. Men vær klar over at datamaskiner og programmer for de fleste bare er verktøy for å få gjort en jobb. Det å bruke en datamaskin er ikke selve jobben.

En virksomhet eksisterer ikke for IKT-systemenes skyld. IKT-systemene er der for at virksomheten skal kunne gjøre det den skal.

Brukerstøtte innebærer derfor å hjelpe andre slik at de får gjort jobben sin, ved å sørge for at de nødvendige verktøyene (IKT-systemene) fungerer som de skal.

Virksomheter investerer i IKT-systemer for å bli mer effektive, og mange virksomheter er så avhengige av systemene sine at de i praksis stopper opp hvis ikke systemene fungerer som de skal.

IKT-systemer som ikke fungerer, kan medføre store kostnader i form av tapt arbeidstid, tapt salg, forsinkelser, misfornøyde kunder og så videre. Det er derfor viktig at brukerne får hjelp når de trenger det, og at problemene løses raskt.

Virksomheter som har en ineffektiv brukerstøtte eller prøver å spare penger på brukerstøtte, ender ofte opp med å tape mer enn de sparer. Når brukerne ikke får hjelp, eller ikke har tillit til at brukerstøttefunksjonen kan hjelpe dem, vil de heller forsøke å løse problemene på egen hånd eller finne andre måter å gjøre oppgavene sine på – selv om det tar lengre tid, og resultatet blir dårligere.

Å organisere en effektiv og fungerende brukerstøtte er derfor en god investering for de fleste virksomheter.

Noen virksomheter velger å ha en eller flere IKT-servicemedarbeidere som har brukerstøtte som en av sine arbeidsoppgaver, og som brukerne kan kontakte når de har problemer. En annen mulighet er å organisere brukerstøtten som en «help desk».

Enten du jobber med direkte brukerstøtte eller i en «help desk», er det viktig å være bevisst på at IKT-brukerstøtte er en servicefunksjon som krever at du har en positiv serviceinnstilling.

Serviceinnstilling

Oppfatningen av service er avhengig av hvilke forventninger du har på forhånd. Vi snakker ofte om god eller dårlig service, men dette er egentlig en

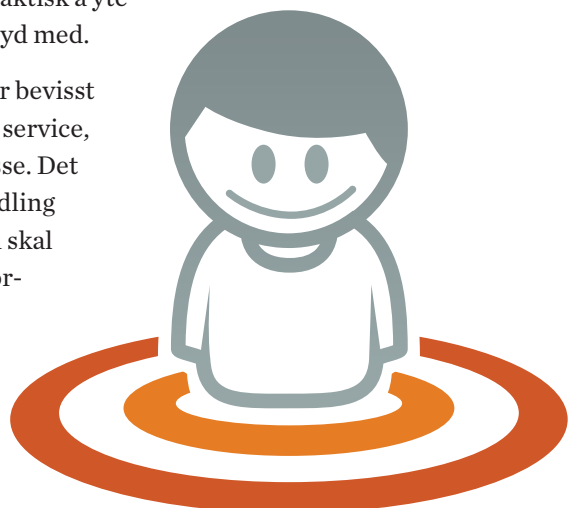
subjektiv oppfatning som er avhengig av tidligere erfaringer, hva du er blitt lovet, og hva du mener du kan forvente i en gitt situasjon.

Hvis du har urealistiske forventninger, vil du oppfatte servicen som dårlig uansett hvor god den egentlig er. Motsatt vil selv helt ordinær service oppfattes som god hvis du i utgangspunktet ikke har noen forventninger om spesiell behandling i det hele tatt. To personer som får nøyaktig samme behandling, kan altså ha vidt forskjellig oppfatning av kvaliteten på den servicen de mottar.

For deg som IKT-servicemedarbeider betyr det at du først må etablere en realistisk oppfatning hos brukerne av hva som er akseptabel service. Altså hva de bør forvente i forhold til responstid, hjelp og servicetid, slik at du har en mulighet til faktisk å yte service på et nivå som brukerne er fornøyd med.

Å være serviceinnstilt innebærer at du er bevisst på hvilke forventninger brukerne har til service, og at du anstrenger deg for å oppfylle disse. Det betyr ikke at du skal gi alle spesialbehandling eller finne deg i hva som helst, men at du skal gjøre sitt beste for at brukerne skal bli fornøyd med den servicen de mottar.

Noen brukere vil alltid være mer krevende enn andre og må kanskje få litt ekstra service for å bli fornøyd. Det viktigste er at du viser at du er villig til å anstrenge deg for å hjelpe brukerne. Derimot bør du være forsiktig med å forskjellsbehandle brukere. Mennesker har en tendens til å bli misunnelige på hverandre, også på en arbeidsplass.



Kunnskaper og egenskaper

Det er lett å tenke at det er de tekniske kunnskapene som er avgjørende for en IKT-servicemedarbeider. Du skal jo tross alt jobbe med datautstyr. Faktum er imidlertid at du trenger en rekke andre kunnskaper og egenskaper for å gjøre en god jobb.

Vi kan dele inn behovet for kunnskaper og egenskaper i to hovedkategorier: spesielle og generelle. De spesielle er det som gjelder den tekniske kunnskapen om maskiner og programmer, mens de generelle er alle de ferdighetene og egenskapene som kreves for å kunne yte service på en god måte.

Spesielle kunnskaper

- tekniske kunnskaper om IKT
- kunnskaper om spesifikke systemer og programmer

Generelle egenskaper

- evne til å prioritere
- evne til å administrere oppgaver
- evne til å håndtere stressituasjoner
- evne til å arbeide selvstendig
- evne til å tenke systematisk
- evne til å kunne kommunisere skriftlig og muntlig
- evne til å løse problemer
- tålmodighet
- serviceinnstilling

På skolen dreier det seg ofte mest om de spesielle kunnskapene, men for en arbeidsgiver er de generelle egenskapene minst like viktige.

Tenk over hvorfor arbeidsgivere ofte er like opptatt av personlige egenskaper som av teknisk kunnskap når de skal ansette en IKT-servicemedarbeider.

Uansett hvor teknisk flink du er, er det til liten nytte hvis du ikke er i stand til å bruke kunnskapene i en arbeidssituasjon. Myten om nerden som kan alt om datamaskiner, men som ikke er i stand til å få seg en jobb, er ikke bare fri fantasi.

La oss se nærmere på de generelle egenskapene som kreves av en IKT-servicemedarbeider. Merk at lista er satt opp i vilkårlig rekkefølge, og ingen av egenskapene er viktigere enn de andre.

Evne til å prioritere

For å kunne prioritere de ulike oppgavene slik at det viktigste blir gjort først, trenger du gode kunnskaper om den virksomheten du arbeider i, og de målene den forsøker å nå.

Når oppgavene står i kø og alt tilsynelatende haster, blir det fort til at den som roper høyest, får hjelp først. Men det er slett ikke sikkert at dette er i virksomhetens beste interesse. Hvis du ikke kjenner bedriften godt, kan du bli usikker på hva som er viktig, og få problemer med å prioritere riktig.

Evne til å administrere oppgaver

I tillegg til å prioritere må du også kunne administrere oppgavene du får på en fornuftig måte. Dette inkluderer både å planlegge hvordan ulike aktiviteter skal gjennomføres, og å kunne delegere oppgaver til andre. Selv om du ikke har en stilling der du har andre ansatte under deg, vil det fortsatt være oppgaver som bedre kan løses av andre, i eller utenfor virksomheten.

Evne til å håndtere stressituasjoner

Uansett hvor godt du planlegger og administrer arbeidsoppgavene, vil det alltid oppstå stressituasjoner. Kritiske systemer bryter gjerne sammen på det verst mulige tidspunktet, og viktige oppgaver har en lei tendens til å hope seg opp. Å kunne holde hodet kaldt slik at du kan løse oppgavene i tur og orden, er derfor en vesentlig egenskap.

En annen side av dette er evnen til å forholde seg rolig når brukere blir frustrerte eller til og med sinte. Å kunne opptre profesjonelt uansett situasjon er viktig.

Evne til å arbeide selvstendig

Selv om du arbeider sammen med andre i en IKT-avdeling eller på en «help desk», er det sjelden at flere deler de samme arbeidsoppgavene. Det forventes at du kan ta initiativ og jobbe selvstendig med dine arbeidsoppgaver. En IKT-servicemedarbeider som sitter med hendene i fanget og venter på at noen skal fortelle ham hva han skal gjøre, blir som regel ikke lenge i jobben.

Evne til å tenke systematisk

Brukerstøtte krever at du klarer å håndtere og systematisere mye informasjon og mange detaljer for å få oversikt over og forstå et problem. Effektiv feilsøking krever også at du er i stand til å jobbe systematisk og strukturert.

Evne til å kommunisere godt

En IKT-servicemedarbeider må kunne kommunisere med alle typer brukere på en måte som er forståelig, og ta seg tid til å forklare hvorfor et problem oppstod, hvordan det kan unngås i fremtiden, og hvor og hvordan brukeren kan få mer hjelp.

Du bør også kunne ordlegge deg godt skriftlig slik at du kan skrive dokumentasjon, enkle brukerveiledninger og liknende.

Evne til å løse problemer

Uansett hvor mye du kan om datamaskiner og programmer, vil det alltid dukke opp nye og ukjente problemer. Den generelle evnen til å løse problemer er derfor en svært nyttig egenskap for en IKT-servicemedarbeider. Dyktige IKT-servicemedarbeidere er som regel også flinke til å løse logiske problemer, forholde seg til store informasjonsmengder og få med seg detaljer.

Tålmodighet

Feilsøking og problemløsning kan være en tålmodighetsprøve i seg selv, men her tenker vi først og fremst på tålmodighet med andre mennesker. Det er ikke alle som er like fortrolige med datamaskiner, og det som er innlysende for deg, kan være ubegripelig for andre.



Serviceinnstilling

Brukerstøtte er som sagt først og fremst en servicefunksjon. Den viktigste oppgaven er å sørge for at andre får gjort arbeidet sitt uten at problemer med datamaskiner eller programmer skaper unødige forsinkelser. De fleste brukerne er takknemlige når de får hjelp, og en IKT-servicemedarbeider må være bevisst på sin servicerolle.

Som du ser, bør en IKT-servicemedarbeider ha mange egenskaper i tillegg til de IKT-faglige. Men kikker du en gang til på lista foran, vil du oppdage at disse egenskapene egentlig er ganske vanlige krav i mange yrker og jobber.

Sånn sett er det ikke noe spesielt med IKT-servicemedarbeidere, men betydningen av de generelle egenskapene blir av og til oversett til fordel for IKT-kunnskapene.

Et naturlig spørsmål er om vi kan lære de generelle egenskapene på samme måte som de IKT-tekniske kunnskapene. Svaret er både ja og nei. De generelle egenskapene krever ofte øvelse og erfaring og er til en viss grad også knyttet til ens personlighet, men det er fullt mulig å bli bedre. Det viktigste er likevel at du er bevisst på at disse egenskapene er viktige i en jobbsituasjon. Slik at du oppdager hvor du har dine egne svakheter, og kan øve på å takle de situasjonene som skaper problemer for deg.

1.2 FORVENTNINGER TIL IKT-SERVICEMEDARBEIDERE

Fleksibel arbeidstid

En arbeidsgiver forventer i utgangspunktet den samme arbeidsmoralen hos IKT-servicemedarbeidere som hos andre ansatte. Det er naturlig at du kommer på jobben til riktig tid, følger de reglene som gjelder, og ellers oppfører deg ordentlig.

Samtidig kan det forventes at du også er fleksibel i forhold til arbeidstid. Noen oppgaver må gjøres på tidspunkter da de skaper minst mulig problemer for andre ansatte. Eller det kan oppstå situasjoner som krever ekstra innsats ut over vanlig arbeidstid. Hvis kritiske systemer ikke fungerer, kan konsekvensene bli store for virksomheten.

Når kritiske IKT-systemer ikke fungerer som de skal, og konsekvensene av ikke å få dem opp igjen kan bli store, møter en som regel liten forståelse hvis en går hjem kl. 16.00.

Holde deg oppdatert

I utgangspunktet forventes det selvsagt at du har IKT-faglige kunnskaper, men også at du har evne og vilje til å holde deg oppdatert og lære nye systemer. Samtidig er det gjerne slik at ledelsen ikke har noen oversikt over hvilke kunnskaper du vil ha behov for i fremtiden. Så det forventes at du selv gir beskjed om bøker du gjerne vil lese og kurs du trenger.

Arbeidsantrekk

La oss si noen få ord om klær også. IKT-servicemedarbeidere er nok ikke først og fremst kjent for sin utpregede motesans, og mange norske virksomheter har et ganske avslappet forhold til arbeidstøy.

Selv om arbeidsplassen ikke krever at du bruker et bestemt arbeidsantrekk, bør du tenke på at antrekket sender et signal til andre om hva slags holdning du har til jobben.

Du bør derfor være bevisst på hvordan du kler deg. Det beste er å venne seg til alltid å være normalt pent kledd på jobben. Da gjør du et bedre inntrykk, og du blir oppfattet som mer seriøs og profesjonell. Du slipper også pinlige situasjoner om du for eksempel plutselig må delta i et møte der det hadde vært greit å være skikkelig kledd. For eksempel med en kunde eller en leverandør.

Utenfor Norges grenser forventes det ofte at IKT-servicemedarbeidere har et pent og profesjonelt arbeidsantrekk til daglig. En del virksomheter har også krav til arbeidsantrekk. Hvis du skal møte utenlandske kollegaer, delta på kurs, møter, seminarer eller jobbe i utlandet, bør du derfor være spesielt oppmerksom på hva slags inntrykk du gir.

1.3 UREALISTISKE FORVENTNINGER TIL IKT-SERVICEMEDARBEIDERE

Av og til kan du oppleve at virksomheten eller brukerne har urealistiske forventninger til dine evner og hva du skal gjøre.

Det er særlig på fire områder du kan oppleve urealistiske forventninger:

- urealistiske forventninger til kunnskaper
- urealistiske forventninger til hvor lang tid en oppgave tar
- urealistiske forventninger til når og hvor mye du skal jobbe
- urealistiske forventninger til hva du skal gjøre

Urealistiske forventninger til kunnskaper

Personer som ikke selv arbeider med IKT, har sjelden oversikt over hvor omfattende fagfeltet er. Det er et kjent fenomen at jo mer vi lærer om data-maskiner, jo mindre føler vi at vi kan, fordi vi stadig oppdager hvor mye mer det er å lære.

For de fleste er det opplagt at selv om en har gode kunnskaper på ett område, er en ikke nødvendigvis ekspert på alle andre områder som likner. Har vi for eksempel sertifikat for bil, betyr ikke det at vi også er kvalifisert til å kjøre motorsykel, buss, tog, småfly, seilbåt, paraglider og luftputebåt, selv om alle er transportmidler.

Dette faktum er imidlertid ikke like klart for alle når det gjelder IKT, og du kan møte mennesker som tror at siden du jobber med datamaskiner, kan du absolutt alt om alt som har med teknologi å gjøre. Denne uklare oppfatningen av hva en IKT-utdanning kvalifiserer for, gjør at du kan bli bedt om å påta deg eller bli pålagt arbeidsoppgaver som du ikke har forutsetninger for å kunne klare.

Selv om du skal være serviceinnstilt, og selvsagt ikke bør takke nei til enhver utfordring, må du også kjenne din begrensning. Du bør ikke si ja til oppgaver som du vet at du ikke kan løse.

Når du sier nei til en oppgave, er det viktig at du også forklarer hvorfor du ikke kan eller ikke bør gjøre den. Hvis du bare sier at du ikke kan det du blir bedt om, uten å forklare at dette er noe som ligger utenfor ditt arbeidsområde, kan vedkommende som spør enten tro at du er lite samarbeidsvillig, eller at du ikke kan faget ditt.

Urealistiske forventninger til hvor lang tid en oppgave tar

Ting tar tid, og det som kan se ut som en forholdsvis enkel oppgave kan fort vise seg å bli et problem som tar timer eller dager. Du må akseptere at brukere av og til tror at et problem er lett å fikse, slik at du må forklare hvorfor løsningen er mer komplisert og tar lengre tid.

De fleste urealistiske forventninger til hvor lang tid det tar å gjøre en jobb, er det likevel IKT-servicemedarbeideren selv som er skyld i. Hvis du ikke tar hensyn til at det kan dukke opp uforutsette problemer (noe det svært ofte gjør), og gir et tidsestimat basert på hvor lang tid det vil ta å gjøre jobben under ideelle forhold, skal det ikke mye til før tidsskjemaet sprekker.

Ikke så å forstå at du konsekvent skal si at alt tar mye lengre tid enn hva det faktisk gjør, men du bør alltid beregne en sikkerhetsmargin. Husk også at jo mer komplisert en oppgave eller et system er, jo flere uforutsette problemer vil du støte på.

Urealistiske forventninger til når og hvor mye du skal jobbe

Du kan oppleve at andre har liten forståelse for at du som IKT-servicemedarbeider også har en arbeidstid, og at selv om du er interessert i data, så har du ikke lyst til å bruke all din våkne tid på jobben.

Noen «krav» du risikerer å møte:

- At du skal ordne et problem i lunsjpausen slik at brukeren ikke blir forstyrret i arbeidet sitt
- At du skal ordne et problem etter arbeidstid slik at alt er i orden igjen når brukeren kommer på jobb neste morgen
- At du skal ordne et problem i løpet av helga slik at alt er i orden på mandag morgen

Du må ikke oppfatte dette slik at du konsekvent skal si nei til all jobb ut over vanlig arbeidstid. Det er som vi tidligere sa, ikke uvanlig at IKT-servicemedarbeidere må stille på jobb til ukurante tider, og av og til vil konsekvensene av å si nei kunne bli store for virksomheten. Men du må skille mellom det som faktisk er viktig, og det som er urimelig.

Urealistiske forventninger til hva du skal gjøre

Det er ikke alle som har en like klar oppfatning av hva som er en IKT-servicemedarbeiders oppgaver. Det kan derfor hende at noen forventer at du skal løse problemer eller gjøre oppgaver som ligger langt utenfor det stillingen egentlig innebærer, for eksempel fikse utstyr som kopimaskiner, telefoner eller mobiltelefoner. Før du sier ja til slike forespørsler, bør du stille deg selv tre spørsmål:

- 1 Er dette noe jeg kan?
- 2 Kan jeg gjøre det uten at det går ut over andre oppgaver jeg skulle ha gjort?
- 3 Er det dette virksomheten betaler meg for?

Hvis svaret på ett av disse spørsmålene er nei, bør du også svare pent nei til henvendelsen.

En annen ting du bør passe deg for, er brukere som forventer at du skal gjøre jobben for dem. Det er for eksempel stor forskjell på å løse et problem i et regneark og å lage hele regnearkmodellen.



Du kan også risikere å oppleve at noen tar med seg sin private hjemmemaskin på jobben og regner med at du skal fikse den, eller at de ber deg om å komme hjem til seg for å løse et dataproblem.

Selvsagt er det ikke noe i veien for å være hyggelig, men du bør være svært forsiktig med å svare ja på slike forespørsler. For det første kan det brukeren tror er et «enkelt» problem, ta betydelig mer tid enn du blir forespeilet eller hadde regnet med. Og har du først sagt ja til å løse et problem, blir det enda vanskeligere å si nei neste gang du blir spurt.

Å fikse ansattes private datamaskiner er heller ikke det virksomheten betaler deg for, så det er viktig å få godkjent denne typen oppdrag på forhånd hvis det skal gjøres i arbeidstiden. Dersom virksomheten er villig til å la deg bruke arbeidstiden din til å løse de ansattes private problemer, er det greit nok, men i de fleste tilfeller vil ikke virksomheten være interessert i dette.

1.4 MØTE MED BRUKERNE

Brukerstøtte handler like mye om mennesker som om teknologi. Selv om brukere av og til kan være en utfordring i seg selv, må du som IKT-service- medarbeider aldri glemme at du er der for dem og ikke omvendt.

Selv om jobben din er å sørge for at maskiner og programmer fungerer som de skal, må du hele tiden forholde deg til dem som er avhengige av IKT-systemene for å få gjort jobben sin. En dyktig IKT-servicemedarbeider passer i tillegg ikke bare på at maskiner og programmer fungerer som de skal, han sørger også for at brukerne får utnyttet systemene på best mulig måte.

I møte med brukerne er det tre regler du må huske. Vi kan godt kalle dem IKT-servicemedarbeiderens gylne regler:

- 1 Aldri opptre nedlatende overfor brukeren.
- 2 Aldri si eller gjør noe som får brukeren til å føle seg dum.
- 3 Aldri kritiser brukeren.

Aldri opptre nedlatende overfor brukeren

At vi ikke skal oppføre oss nedlatende overfor andre, er en del av vanlig folkeskikk og burde vel egentlig være en selvfølge også med hensyn til brukerstøtte. Men av og til kan vi virke nedlatende eller arrogante uten at vi egentlig tenker over det, eller har ment det slik.

For eksempel kan vi bagatellisere brukerens problemer, arbeidsoppgaver eller betydningen av dem. Selv om du kanskje har viktigere ting som haster mer, eller ikke synes at den oppgaven brukeren forsøker å løse er vesentlig, har brukeren fortsatt krav på respekt.

Hvis du ikke kan hjelpe en bruker med en gang fordi det er andre oppgaver som haster mer, må du ikke opptre på en slik måte at brukeren får følelsen av at du ikke synes han er viktig. Husk også at det som kan virke som en bagatell for deg, kan ha stor betydning for brukeren.

Aldri si eller gjør noe som får brukeren til å føle seg dum

Det er fort gjort å være litt ubetenksom når vi skal forklare hva som er årsaken til en feil eller et problem. En del av de problemene du løser som IKT-servicemedarbeider, skyldes brukerfeil, at brukeren prøver å gjøre noe som er umulig, eller rett og slett ikke forstår hvordan noe skal gjøres.

For å si det enkelt gjør brukere av og til dumme ting. Men det er ingen unnskyldning for å få noen til å føle seg slik. Ingen liker å bli kalt dum, verken direkte eller indirekte. Og hvis brukeren faktisk har gjort noe dumt, vet vedkommende det som oftest selv. Vær diplomatisk og velg dine ord med omhu når du forklarer en bruker som har gjort noe dumt hva som har gått galt.

Aldri kritiser brukeren

Det kan være vanskelig å beholde roen hvis brukeren stiller urealistiske krav, begynner å kritisere eller til og med hisser seg opp fordi datamaskinen ikke fungerer og du ikke klarer å fikse den der og da.

Brukere er en variert gruppe mennesker, og ikke alle er like hensynsfulle eller demokratiske. Enkelte tror at de får bedre og raskere hjelp hvis de opptrer som bøller. Du skal selvsagt ikke finne deg i all slags oppførsel fra brukere, men i utgangspunktet skal du alltid opptre profesjonelt og la brukeren rase fra seg.

Det er dessverre slik at IKT-servicemedarbeidere av og til blir offer for brukernes frustrasjoner med datamaskinen. Det er ikke så lett å kjeft på en datamaskin, og frustrasjonen kan ha bygd seg opp i lang tid før du kommer for å se på problemet. Kanskje har vedkommende mistet data som gjør at arbeid må gjøres om igjen, eller er redd for at alt han har gjort er gått tapt.

Begynner du å kritisere eller kjeft på brukeren, fører det bare til at vedkommende blir ytterligere oppfarende. Prøv i stedet å se situasjonen fra brukerens side og forsøk å opptre støttende. Men som sagt skal du ikke finne deg i hva som helst.

IKT-SERVICEMEDARBEIDERENS GYLNE REGLER

- 1 Aldri opptre nedlatende overfor brukeren.
- 2 Aldri si eller gjør noe som får brukeren til å føle seg dum.
- 3 Aldri kritiser brukeren.

Kommunisere med brukere

Det er to ting som er vesentlig når du snakker med brukere. Du må ta deg tid til å lytte, og du må være sikker på at du blir forstått.

Det er lett å glemme at ord og begreper som det er naturlig å bruke i IKT-sammenheng, ikke alltid blir forstått av dem som ikke jobber med IKT til daglig. Selv betydningen av vanlige begreper som er opplagte for deg, kan være nokså uklare for brukeren.

Det er for eksempel ikke uvanlig å tro at harddisken er det samme som hele datamaskinen. Så hvis du sier at harddisken må skiftes, tror brukeren kanskje at han skal få en ny datamaskin.

En dyktig IKT-servicemedarbeider tar seg alltid tid til å forklare hva som var feilen, og hva som ble gjort for rette den, men du må tilpasse forklaringen til det IKT-kunnskapsnivået brukeren har.

At vedkommende nikker og sier ja mens du forklarer, er ingen garanti for at han faktisk forstår hva du sier. Mennesker er generelt lite flinke til å si fra når det er noe de ikke forstår – spesielt hvis de tror at det er noe de burde ha forstått, eller hvis de føler at det å spørre kan få dem til å virke dumme.

I tillegg til å uttrykke deg klart må du også ta deg tid til å lytte til hva brukerne sier. For det første er det brukeren som opplever problemet, og som best kan beskrive hva det består i.

En annen ting er at det oppfattes som uhøflig å avbryte andre som snakker, eller å overse det de sier. Du bør derfor la brukeren få lov til å forklare seg selv om du vet hva problemet er. Det hender også du må bruke litt ekstra tid for å la brukeren få lov til å snakke om ting som opptar vedkommende, eller rett og slett bare få luften sine frustrasjoner over datamaskinen.

1.5 BRUKERENS KUNNSKAPSNIVÅ

Brukere er forskjellige og har varierende grad av IKT-kunnskap. Noen har minimale kunnskaper og forstår kanskje ikke engang grunnleggende datauttrykk. Andre har mange års erfaring og kan være eksperter på noen områder. Som IKT-servicemedarbeider må du kunne forholde deg til brukere med ulikt kunnskapsnivå.

Brukeres kunnskapsnivå kan grovt deles inn i tre:

- lite eller ingen kunnskap
- normal kunnskap
- mye kunnskap

Lavt kunnskapsnivå

Det kan være flere grunner til at noen kan lite eller ingen ting om hvordan de skal bruke en datamaskin. Kanskje har de ganske enkelt ikke hatt behov for eller mulighet til å skaffe seg mer datakunnskap tidligere. De har kanskje ikke brukt en datamaskin i jobben før og har ikke følt noe behov for å ha en hjemme. Det kan godt være at brukere har vært på kurs, men har fått lite utbytte av det.

Brukere med lavt kunnskapsnivå sliter ofte med problemer som er enkle å løse, men som likevel krever mye tid. Du kan fort ende opp med å gjøre brukers jobb. En oppgave for IKT-servicemedarbeideren er derfor å hjelpe brukeren opp på et normalt kunnskapsnivå. Brukeren er som regel klar over sin egen situasjon og er takknemlig for den hjelpen du kan gi. Ofte føler vedkommende også at det er litt flaut at han må spørre så mye om helt enkle ting og vil derfor gjerne lære å klare oppgavene sine selv.

Jobsituasjonen til en IKT-servicemedarbeider tillater sjelden at du kan bruke tiden til spesialopplæring av en enkelt bruker, men virksomheten er vanligvis positivt innstilt til at det arrangeres interne kurs for flere ansatte. Halvdagskurs for 3–6 brukere der du fokuserer på noen bestemte temaer

som du vet at disse brukerne sliter med, er ofte en svært god investering både for deg og virksomheten.

Et annet mulig tiltak er å skaffe brukeren en god lærebok eller et opplæringsprogram som vedkommende kan studere på egen hånd.

Normalt kunnskapsnivå

De fleste brukere har det vi kan kalle et normalt kunnskapsnivå. Det vil si at de er i stand til å bruke maskinen til vanlige arbeidsoppgaver og finne ut av enkle problemer på egen hånd. De gjør som regel heller ikke så mange alvorlige feil. Selv om disse brukerne ofte klarer seg greit, må du ikke glemme at også de har behov for opplæring og oppfølging, særlig når det skjer endringer, for eksempel en programoppgradering.

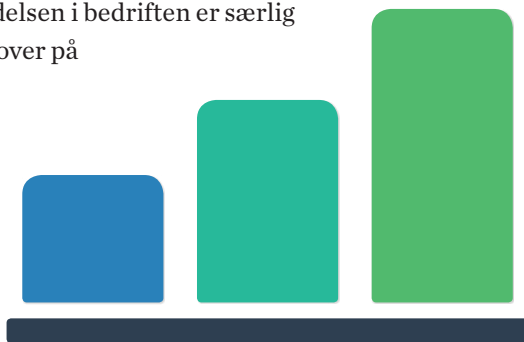
Høyt kunnskapsnivå

De fleste har i dag en eller flere datamaskiner hjemme, og mange er også interessert i data som hobby. Mange virksomheter har derfor noen brukere med et relativt høyt kunnskapsnivå.

Brukere med et høyt kunnskapsnivå har normalt få problemer selv og får ofte status som «lokal dataguru» i den avdelingen de jobber. Andre brukere spør gjerne slike personer om hjelp før de tar kontakt med brukerstøtte.

Brukere med høyt kunnskapsnivå fungerer derfor i mange sammenhenger som en avlastning for IKT-support, men du skal være forsiktig med å oppmuntre for mye til slik virksomhet. Selv om mange trives med statusen som dataguru blant kollegaene, bør du uansett aldri be andre ansatte om å spørre vedkommende om hjelp før de tar kontakt med brukerstøtte. For det første er det slett ikke sikkert at brukeren i lengden er så fornøyd med å gjøre jobben din på bekostning av sin egen. Det er heller ikke sikkert at avdelingsleder eller ledelsen i bedriften er særlig fornøyd med at du skyver jobben din over på andre ansatte.

Et annet mulig problem er at enkelte later som om de forstår eller kan mer enn hva som egentlig er tilfelle, og gir seg i kast med å løse problemer de ikke har forutsetninger for å



håndtere. Dermed kan du ende opp med et problem som er atskillig mer komplisert og tidkrevende enn det som var tilfelle i utgangspunktet.

Brukere med et høyt kunnskapsnivå er som sagt gjerne selvhjulpne, men ofte også mer krevende når de først får problemer. De bruker gjerne flere programmer enn gjennomsnittsbukeren og flere avanserte funksjoner. Når det først oppstår et problem, er dette problemet derfor gjerne ukjent.

Superbrukere

En egen kategori av brukere med høyt kunnskapsnivå er de vi kan kalle «superbrukere». Dette er brukere som kan svært mye om et spesielt system eller program. Slike brukere kan være svært verdifulle for deg som IKT-servicemedarbeider, spesielt hvis de har kompetanse på programmer eller systemer som du ikke kjenner godt selv.

De fleste virksomheter har dedikerte IKT-systemer som er knyttet opp til et bestemt fagområde eller en spesiell del av virksomheten. En bruker som arbeider med et slikt system til daglig, og kanskje også har vært involvert i utviklingen av det, vil ha en kompetanse som du vanligvis ikke har mulighet til å skaffe deg selv. Kunnskap om dedikerte IKT-systemer er ofte knyttet opp til det fagområdet de brukes på, slik at du også må forstå fagterminologi og annet som er spesielt for dette området, for å forstå systemet fullt ut.

Av og til har du behov for den kunnskapen superbrukere sitter med, så det er viktig å ha et godt forhold til disse menneskene og kunne samarbeide med dem. De fleste mennesker har yrkesstolthet og vil gjerne ha anerkjennelse for de fagområdene som de behersker godt. Dette bør du være bevisst på når du er i kontakt med superbrukere:

- **Respekter brukerens kompetanse.**

Innse at det er brukeren som kan mest om det aktuelle programmet eller systemet, og hør på hva han har å si. Ikke se på brukeren som en slags konkurrent som prøver å overta fagfeltet ditt.

- **Anerkjenn brukerens kompetanse.**

Gi klart uttrykk for at det er brukeren som kan mest på sitt område, og unngå uttalelser eller handlinger som gir inntrykk av at du bagatelliserer den kompetansen brukeren har. Ved å gi brukeren anerkjennelse for den kompetansen han faktisk har på det aktuelle området, vil vedkommende

være langt mer villig til å bruke av sin tid for å hjelpe deg til å løse eventuelle problemer med det aktuelle systemet i fremtiden.

1.6 DATAVEGRING

En gruppe brukere som kan være en utfordring og som du bør være spesielt oppmerksom på, er de som lider av en eller annen form for datavegring.

Datavegring er en betegnelse på skepsis eller negativ innstilling til å bruke datateknologi. Selv om de fleste nå har akseptert at datamaskiner er et nødvendig og nyttig verktøy, finnes det fortsatt en del som ikke finner seg til rette med å ha en datamaskin foran seg. Det kan være flere grunner til at en er redd for eller misliker datamaskiner:

- en er generelt skeptisk til teknologi
- en føler at datamaskinen styrer jobben
- en er redd for å gjøre feil
- maskinen får en til å føle seg dum
- en likte jobben bedre slik den var før en måtte bruke datamaskin

Datavegring er et reelt problem som ofte gjør at personen mistrives på jobben. Dette skal du ta på alvor. Som IKT-servicemedarbeider kan du gjøre mye for å hjelpe personer som har utviklet en negativ holdning til IKT.

Personer som lider av datavegring, viser som regel dette på en av to måter. De er enten overdrevet negative og noen ganger nesten fiendtlig innstilt til datamaskiner. Selv små feil og problemer fører gjerne til negative kommentarer om maskin, program eller arbeidssituasjon.

Den andre reaksjonsformen er å nedvurdere seg selv i forhold til maskinen. Personen oppfatter seg selv som dum og påtar seg skylden for alt som går galt.

Alle brukere kan fra tid til annen bli frustrert over dataproblemer. Det som skiller personer med datavegring fra andre brukere, er at de alltid er negative til IKT og gjerne gir uttrykk for dette til omverdenen i overdreven form.

Generell skepsis til teknologi

Merk at det også er mange mennesker som ikke føler seg komfortable med teknologi generelt, uten at de dermed lider av datavegring. De kan ha dårlige erfaringer eller føle at teknologien er blitt for dominerende i

dagliglivet. Mediene bidrar også til å fyre opp under en slik skepsis med sine mange negative oppslag om datavirus, piratkopiering, barnepornografi, svindelforsøk, overvåking osv. Personer som i utgangspunktet er skeptiske til teknologi, ser gjerne disse oppslagene som en bekreftelse på at deres skepsis er riktig.

Datamaskinen styrer jobben

Når en føler at en ikke mestrer teknologien, risikerer en å bli fremmedgjort i forhold til sin egen jobb. Det vil si at en ikke kjenner igjen sin egen jobb slik den var. Arbeidsoppgaver en tidligere hadde full kontroll over, blir nå styrt av en datamaskin, og en føler at en ikke lenger har oversikt over hva som skjer. Videre er det ikke uvanlig at en føler seg nedvurdert i forhold til maskinen fordi det er den og ikke en selv som gjør jobben, og dermed også utrygg i forhold til egen jobbsikkerhet.

En er redd for å gjøre feil

Enkelte brukere er nesten livredde for å gjøre feil. Alle mennesker har en trygghetszone med hensyn til hva en føler at en behersker. Når en beveger seg på utsiden av denne sonen, kjenner en seg usikker og blir redd for å gjøre selv små feil.

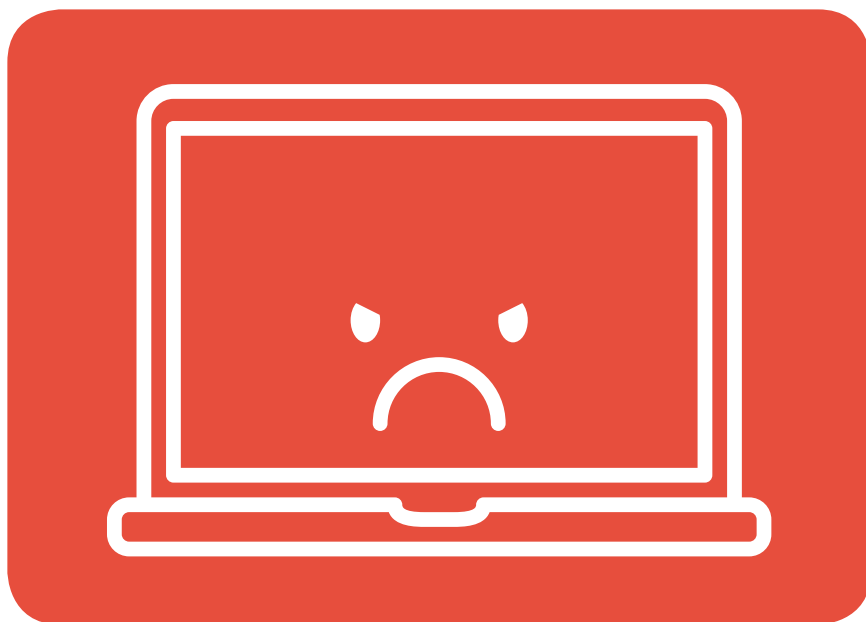
Dette gir seg gjerne utslag i at slike brukere lærer seg nøyaktig hva de må gjøre for å få utført en bestemt oppgave på datamaskinen. Ofte følger de rene oppskrifter og har ingen egentlig forståelse eller kunnskap om hva de faktisk gjør. De vet bare hva som blir resultatet når de følger oppskriften. Slike brukere stopper opp så fort det skjer noe uventet. Typisk vil de heller starte maskinen på nytt og begynne fra begynnelsen enn å prøve å løse et problem som oppstår.

En føler seg dum i forhold til maskinen

Ikke alle mennesker har like mye selvtillit. Hvis en ikke kan noe særlig om datamaskiner, er det fort gjort å oppfatte maskinen som smartere enn en selv. Noen brukere tillegger datamaskinen egenskaper som den ikke har i virkeligheten. Kombinert med dårlig selvbilde kan dette resultere i datavegning. En føler seg rett og slett dum i forhold til maskinen.

En likte jobben sin bedre før

Endringer i arbeidssituasjonen er noe nesten alle opplever. Enkelte ganger er innføringen av datasystemer årsaken til endringene, men ofte blir datamaskinen gjort til syndebukk for endringer som egentlig ville kommet



uansett. Det vil alltid være mennesker som synes at «alt var så mye bedre før, når en ikke hadde datamaskiner».

Selv om vi har delt inn årsakene til datavegning i enkle kategorier, kan årsakene ofte være sammensatte. For eksempel vil en person som er redd for å bruke maskinen, ofte også føle seg dum i forhold til den og ganske sikkert synes at jobben var bedre før.

Datavegning kan være et stort problem, og det er ingen enkle eller raske måter å endre en persons holdninger på. Som IKT-servicemedarbeider skal du heller ikke fungere som «psykolog» for slike brukere, men du bør selvsagt prøve å hjelpe vedkommende når det er mulig.

La brukeren få lov til å forklare problemene og forsøk å komme med forslag til hva som kan gjøres for å bedre situasjonen. Bruk tid på å forklare hvordan ting faktisk fungerer, og prøv å få brukeren til å se noen av fordelene datamaskiner kan ha. Brukere som er redde for å gjøre feil, bør oppmuntres til å forsøke likevel.

1.7 FEILSØKINGSMETODIKK

Som IKT-servicemedarbeider vil du bli bedt om å løse problemer som du ikke har noen erfaring med fra før. Da er det nødvendig å bruke en systematisk fremgangsmåte.

Systematisk feilsøking og problemløsning kan oppsummeres i sju punkter:

- 1 Kartlegge omstendighetene rundt feilen
- 2 Reprodusere feilen
- 3 Lokalisere og begrense feilkildene
- 4 Innhente nødvendig informasjon
- 5 Bestemme mulige løsninger
- 6 Teste ut mulige løsninger
- 7 Dokumentere feilen og løsningen

1 Kartlegge omstendighetene rundt feilen

Det første du må gjøre, er å kartlegge omstendighetene rundt feilen. Det gjør du ved å spørre brukeren om feilen.

Nedenfor følger en liste over spørsmål det kan være aktuelt å stille. Merk at ikke alle spørsmålene nødvendigvis er like relevante for alle typer problemer, og at den rekkefølgen det er naturlig å stille spørsmålene i, vil variere.

Hva består problemet i?

Be brukeren om å beskrive hva feilen består i. Dette hjelper deg til å fastslå hva det er brukeren forsøker å gjøre. Hvis det er snakk om et brukerproblem, kan du ofte allerede her fastslå hva som er problemet, og løse det. Men hvis feilen er relatert til maskin eller programvare, er det bare et symptom på den faktiske feilen at brukeren ikke klarer å få gjort det han ønsker.

Når oppstod feilen?

Det hender at brukere har hatt et problem i lengre tid, men ikke brydd seg om å melde fra. De har funnet en annen måte å få gjort tingene på, eller så har ikke feilen vært så stor at det har skapt vesentlige problemer i forhold til jobben.

Hvem brukte datamaskinen da feilen oppstod eller ble oppdaget?

Hvis det er flere som bruker samme maskin, eller du er usikker på om du snakker med den som oppdaget feilen, er det greit å få fastslått hvem som var brukeren.

Har denne feilen oppstått tidligere?

Mange feil kan være sporadiske. Det vil si at de bare opptrer av og til eller i bestemte situasjoner. Det kan også tenkes at det er en svakhet i systemet som ikke har vært utbedret skikkelig tidligere. Hvis feilen har vært «fikset» tidligere, er det naturlig å spørre hvem som da løste den, slik at du eventuelt kan ta kontakt med vedkommende for å få vite hva som ble gjort. Hvis virksomheten har en rutine for registrering og dokumentasjon av brukerstøtte, bør det også finnes et dokument som viser hva som er gjort tidligere.

Er det andre som har brukt maskinen nylig?

Hvis andre har brukt maskinen, kan de ha endret konfigurasjoner, installert programvare, koblet til maskinvare midlertidig, eller gjort noe annet som har ført til at maskinoppsettet er endret.

Er det andre som har eller har hatt det samme problemet?

Hvis andre har brukt den samme maskinen, er det naturlig å undersøke om de har opplevd det samme problemet. Det kan også tenkes at det er andre som har eller har hatt det samme problemet på sine maskiner.

Er det blitt installert noen nye programmer eller oppgraderinger på maskinen nylig? Er det installert eller skiftet deler i maskinen nylig?

Det er viktig å fastslå om det er gjort program- eller maskinendringer før feilen oppstod. Enhver slik endring er en potensiell feilkilde og et godt utgangspunkt for videre feilsøking.

Har andre forsøkt å rette feilen?

Hvis feilen har vært forsøkt rettet, for eksempel av brukeren eller andre, kan det opprinnelige maskinoppsettet være endret. Dette er det viktig å være oppmerksom på når du starter feilsøkingen, fordi tidligere forsøk på å rette en feil kan ha medført at maskinen ikke lenger har den samme konfigurasjonen som da den sist fungerte som den skulle.

Har brukeren slettet filer eller manuelt ryddet på maskinen nylig?

Det kan tenkes at brukeren ved et uhell har slettet eller flyttet kritiske filer eller mapper.

Hva tror brukeren er årsaken til feilen?

Av og til har brukeren selv en oppfatning om hva som har forårsaket en feil, eller hva som er årsaken til et problem. Brukere med mye IKT-kunnskap vet ofte også hva som er feilen, men mangler det nødvendige utstyret eller rettighetene til å kunne fikse den selv.

Spørsmålene ovenfor vil ofte være tilstrekkelige til at du kan fastslå hva som er galt og rette feilen. I motsatt fall har du kartlagt omstendighetene rundt feilen og kan ta fatt på selve feilsøkingen.

2 Reproducere feilen

Når du har kartlagt omstendighetene rundt en feil, er det neste steget å prøve å reproducere den. Det er selvsagt ikke alltid det er behov for å reproducere en feil. Vi skiller mellom permanente, konsekvente og sporadiske feil.

En **permanent feil** er en feil som opptrer hele tiden. En maskin som ikke får kontakt med nettet, en «svart» skjerm eller en maskin som ikke starter, er eksempler på permanente feil.

En **konsekvent feil** er en feil som alltid oppstår som resultat av en bestemt handling eller en serie handlinger. Et program som henger hver gang en forsøker å bruke en bestemt funksjon, er et eksempel på en konsekvent feil.

Sporadiske feil er feil som opptrer av og til, men ikke som følge av en bestemt handling eller en bestemt situasjon. Typisk vil et program som plutselig avslutter uten noe forvarsel, eller en maskin som slår seg av tilfeldig, være eksempler på sporadiske feil.

Det er særlig ved sporadiske feil at du bør prøve å finne en måte å reproducere feilen på. Som hovedregel er det enklere å feilsøke konsekvente feil. Hvis du kan reproducere en sporadisk feil slik at den opptrer konsekvent, vil det derfor lette den videre feilsøkingen.

For å reproducere en feil bør du la brukeren forklare hva vedkommende gjorde da feilen oppstod, og gjenta dette steg for steg. Prøv å få med alle detaljer – hvilke andre programmer som kjørte samtidig, om det var satt i

gang eksterne jobber (for eksempel søk i en database), utskriftsjobber eller annet som kan ha hatt betydning.

3 Lokalisere og begrense feilkildene

Når du har et klart bilde av hva problemet består i, og i hvilke sammenhenger det opptrer, er neste steg å begrense de mulige feilkildene. Noen ganger er årsaken opplagt, men i mange tilfeller er det flere mulige årsaker til en feil.

En svart skjerm kan for eksempel skyldes feil med skjermen, feil på strømforsyningen til skjermen, feil på kabelen mellom skjerm og maskin, feil på skjermkortet, dårlig kontakt mellom skjermkort og hovedkort, feil driver for skjermkortet, feil innstilling av skjermen (lysstyrke og kontrast), feil konfigurering av skjermoppløsning i operativsystemet eller feil konfigurering av multiskjermfunksjon i operativsystemet.

Når du starter denne delen av feilsøkingen, bør du derfor begynne så bredt som mulig og forsøke å eliminere de faktorene som ikke kan være årsak til feilen.

Det er naturlig å begynne med å prøve å avgjøre om feilen skyldes maskinvare eller programvare. Deretter jobber du deg systematisk videre til du har begrenset feilkildene så mye som mulig.

Hensikten med å begrense feilkildene er å begrense de mulige løsningene du trenger å innhente informasjon om og teste ut. Hvis du kan isolere problemet til en bestemt enhet (nettverkskort, skriver, skjerm osv.) eller et bestemt program, forenkler det arbeidet med å innhente informasjon om mulige løsninger.

4 Innhente nødvendig informasjon

Før du fortsetter feilsøkingen, bør du undersøke om det allerede finnes informasjon om det problemet du forsøker å løse. Mange feil er kjente, og løsningene er dokumentert av produsenten. Hvis du har klart å isolere problemet til en bestemt enhet eller et bestemt program, er det naturlig enten å ta kontakt med leverandørens supporttjeneste eller prøve å finne



informasjon om det aktuelle problemet i håndboka eller på leverandørens nettsider.

5 Bestemme mulige løsninger

Når du har begrenset de mulige feilkildene og innhentet den informasjonen som er tilgjengelig om utstyret og den aktuelle feilen, kan du avgjøre hvilke mulige løsninger som bør testes ut. Hvis feilen er komplisert, kan det være nødvendig først å systematisere mulighetene ved å skrive dem opp og ordne dem i den rekkefølgen de bør forsøkes i, slik at du prøver de mest sannsynlige løsningene først. Det kan også være nødvendig å prøve ut ulike løsninger i en bestemt rekkefølge.

6 Teste ut mulige løsninger

Når det er klart hvilke muligheter du bør forsøke, må du teste dem ut. I en feilsøking prosess er det viktig at du arbeider deg gjennom de ulike alternative løsningene i tur og orden, og aldri gjør mer enn én endring om gangen. Om mulig bør du også reversere en endring før du prøver den neste, slik at du alltid starter fra samme utgangspunkt.

Hvis du gjør flere endringer samtidig, mister du lett oversikten over hva som eventuelt løser feilen, og det blir vanskeligere å fastslå hva som faktisk var årsaken. En endring du gjør i forbindelse med feilsøking, kan av og til også forårsake nye problemer eller feil, og med flere samtidige endringer kan det være vanskelig å si hva som skapte det nye problemet.

7 Dokumentere feilen og løsningen

Siste ledd i feilsøking prosessen er å dokumentere feilen og løsningen på problemet. Det gjelder også de gangene du ikke finner en løsning. Noen ganger vil den raskeste og rimeligste løsningen være å skifte ut en maskin eller reinstallere programvaren fremfor å fortsette å feilsøke. I så fall bør du dokumentere feilen og de løsningene du har prøvd, slik at du har et grunnlag å arbeide ut fra hvis problemet oppstår igjen.

Etter at feilen er rettet må du selvsagt dokumentere hva som var årsaken til feilen, og hvordan den ble løst. Slik dokumentasjon er viktig både i forhold til fremtidig feilsøking og når det skal føres statistikk over antall og typer feil.



KONTROLLSPØRSMÅL TIL KAPITTEL 1

- 1 Hva innebærer brukerstøtte?
- 2 Hva innebærer det å være serviceinnstilt for en IKT-servicemedarbeider?
- 3 Hvorfor må en IKT-servicemedarbeider være forberedt på å noen ganger jobbe utover vanlig arbeidstid.
- 4 Hvilke urealistiske forventninger kan du risikere å støte på som IKT-servicemedarbeider?
- 5 Hva er IKT-servicemedarbeiderens gylne regel?
- 6 Hva er en superbruker?
- 7 Hva er datavegning?
- 8 Hva er to vanlige tegn på datavegning?
- 9 Hvilke 7 punkter inngår i systematisk feilsøking og problemløsning?
- 10 Hva er forskjellen på en konsekvent og en sporadisk feil?



SVAR PÅ KONTROLLSPØRSMÅL

- 1** Brukerstøtte innebærer å hjelpe andre slik at de får gjort jobben sin, ved å sørge for at de nødvendige verktøyene (IKT-systemene) fungerer som de skal.
- 2** Å være serviceinnstilt innebærer å være bevisst på hvilke forventninger brukerne har til service, og anstrenge seg for å oppfylle disse.
- 3** En IKT-servicemedarbeider må være forberedt på å noen ganger jobbe utover vanlig arbeidstid fordi noen oppgaver må gjøres på tidspunkter da de skaper minst mulig problemer for andre ansatte. Eller det kan oppstå situasjoner som krever ekstra innsats ut over vanlig arbeidstid.
- 4** Som IKT-servicemedarbeider kan du risikere at brukere har urealistiske forventninger til:
 - dine kunnskaper
 - hvor lang tid en oppgave tar
 - når og hvor mye du skal jobbe
 - hva du skal gjøre
- 5** IKT-servicemedarbeiderens gylne regel lyder:
 - Aldri opptre nedlatende overfor brukeren.
 - Aldri si eller gjør noe som får brukeren til å føle seg dum.
 - Aldri kritiser brukeren.
- 6** En superbruker er en bruker som kan svært mye om et spesielt IKT-system.
- 7** Datavegring er en betegnelse på skepsis eller negativ innstilling til å bruke datateknologi.
- 8** To vanlige tegn på datavegring er at brukeren er overdrevet negativ til datamaskiner eller nedvurderer seg selv i forhold til maskinen.
- 9** De 7 punktene for feilsøking og problemløsning er:
 - Kartlegge omstendighetene rundt feilen
 - Reproducere feilen
 - Lokalisere og begrense feilkildene
 - Innhente nødvendig informasjon
 - Bestemme mulige løsninger
 - Teste ut mulige løsninger
 - Dokumentere feilen og løsningen
- 10** En konsekvent feil oppstår alltid som resultat av en bestemt handling eller serie handlinger. En sporadisk feil opptrer av og til, men ikke som følge av en bestemt handling eller en bestemt situasjon.