

A close-up photograph of a computer keyboard. The keys for 'H', 'E', 'L', and 'P' are highlighted in a vibrant red color, while the surrounding keys are white. The word 'BRUKERSTØTTE' is printed in a large, bold, black serif font across the center of the image, partially overlapping the red keys.

BRUKERSTØTTE

Innholdsfortegnelse

Serviceinnstilling	3
Eksempler på brukerstøtte i IT.....	5
Kunnskaper og egenskaper	6
Møte med brukerne.....	7
Kommunisere med brukerne	8
Brukernes kunnskapsnivå	9
1. <i>Følg linken til NDLA for de ulike kunnskapsnivåene og lag en kort oppsummering av hvilke punkter som er viktige å forstå i forhold til de ulike brukergruppene.</i>	9
2. <i>Hva er en superbruker?</i>	9
<input type="checkbox"/> <i>liten eller ingen kunnskap.....</i>	9
<input type="checkbox"/> <i>normal kunnskap</i>	9
<input type="checkbox"/> <i>mye kunnskap.....</i>	9
Feilsøking	10
Flytskjema.....	11

Serviceinnstilling

Brukerstøtte fokuserer ofte på IT, men kan også omfatte annen støtte ansatte eller brukere trenger for å kunne utføre arbeidsoppgavene sine. De fleste bedrifter har en brukerstøtte. Avhengig av størrelsen på bedriften vil brukerstøtten settes opp på forskjellige måter og driftes forskjellig.

1. **Kontaktpunkter**
2. **1 linje oppgaver**
3. **2 linje oppgaver**
4. **3 linje oppgaver**

1. **Service og kommunikasjon**

Kontaktpunkter handler om hvordan du som bruker kan komme i kontakt med brukerstøtten, eksempelvis telefon, e-post, egen påloggingsside på nett, chatt robot eller fysisk oppmøte. De ulike linjeforholdene handler ofte om størrelsen på selskapet og hvilke aktiviteter som tildeles selskapet. Ofte utarbeides et flytskjema for å vise disse oppsette i en prosess.

Oppgave: Vi arbeider sammen om- og ser på hvordan er skolens brukerstøtte satt opp

Service innstilling

IT-brukerstøtte er et serviceyrke og krever at du har en positiv serviceinnstilling.

Men hva er egentlig service, og hva innebærer det å være serviceinnstilt?

- Å være serviceinnstilt innebærer at du er bevisst på hvilke forventninger brukerne har til service, og at du anstrenger deg for å oppfylle disse forventningene.
- Diskuter og lag oversikt: Hva er service, oppfatter vi det likt?

Eksempler på brukerstøtte i IT

Se videoene for eksempler og ideer rundt brukerstøtte

Kunnskaper og egenskaper

Det er fort gjort å tro at det bare er de tekniske kunnskapene som er avgjørende for en fagarbeider. Jobben går jo tross alt ut på å løse kundens behov og tekniske problemer. Faktum er imidlertid at du trenger en rekke andre egenskaper og ferdigheter også- for å kunne gjøre en god jobb.

Oppgave

- Hvilke egenskaper tenker du man bør ha? Tenk spesielle kunnskaper og generelle kunnskaper og egenskaper for begge fagområdene.
- Skriv ned noen stikkord om egenskapene og hvorfor de kan være viktige? Hvilke av områdene er du sterk, og hvilke burde du arbeide mer med (selvinnsett er viktig)?

[Link til NDLA](#)

Møte med brukerne

Brukerstøtte handler like mye om mennesker som om teknologi. Som fagarbeider må du aldri glemme at det er du som er der for dem, og ikke omvendt.

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

1. Opptre aldri nedlatende overfor brukeren.
2. Aldri si eller gjør noe som får brukeren til å føle seg dum.
3. Ikke kritiser eller kjeft på brukeren.

*Kundebehov
fordypning*

En dyktig IT-fagarbeider passer ikke bare på at maskiner og program fungerer som de skal, men sørger også for at brukerne får utnyttet systemene på best mulig måte.

Oppgave

Se på de 3 gylne reglene. Skriv ned noen flere linjer om hva det betyr i praksis og hva som kan bli utfallene om man ikke følger dem.

Kommunisere med brukerne

Det er to ting som er vesentlige når du snakker med brukerne:

- Du må ta deg tid til å lytte
- Du må være sikker på at du blir forstått.

Under dette fagemnet skal vi bruke litt konkreter for å lettere å forstå hva som er viktig under følgende punkter:

- **Viktigheten av en brukerveiledning**
- **Kunne lese og forstå en brukerveiledning**
- **Kunne etablere et «fagspråk»**
- **Brukerens forståelse og kunnskap**
- **Kommunikasjon mellom sender og mottaker**
- **God struktur, etablere en prosess, skape oversikt**

Link til LEGO TIME(Kommunikasjon) finner du i modulrekken

Brukernes kunnskapsnivå

Brukere er forskjellige og har varierende grad av IT-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 IT-fagarbeider må du, kunne forholde deg til brukere med ulikt kunnskapsnivå.

Oppgave

1. Følg linken til NDLA for de ulike kunnskapsnivåene og lag en kort oppsummering av hvilke punkter som er viktige å forstå i forhold til de ulike brukergruppene.
2. Hva er en superbruker?

- liten eller ingen kunnskap
- normal kunnskap
- mye kunnskap

Feilsøking

Som fagarbeider vil du bli bedt om å løse problemer som du ikke har noen erfaring med fra før. Da er det nødvendig med en systematisk framgangsmåte:

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

[Link til NDLA](#)

Oppgave

- Lag en nøkkeloversikt over hva som inngår i de 7 hovedområdene nevnt ovenfor.
- Kan disse settes opp i et eller flere skjemaer for en brukerstøtte? Sett dere gjerne ned i klassen som en gruppe og løs dette sammen.

Flytskjema

Helpdesk er en egen måte å organisere brukerstøtte på, selv om du ofte vil oppleve at alle typer brukerstøtte kalles for helpdesk. En helpdesk er ofte organisert i to nivåer:

- Første nivå (ofte kalt førstelinje) er IKT-medarbeidere som tar imot spørsmål fra brukerne
- Andre nivå (kalt andrelinje) er teknikere, systemeksperter eller andre med mer spesialisert kunnskap.



Legg spesielt merke til at vi snakker om brukerstøtte som en prosess. Noe av det viktigste med å opprette en helpdesk er å gjøre brukerstøtten **prosessdrevet** i stedet for **personavhengig**. Med det menes at brukerstøtte ikke skal være avhengig av enkeltpersoner i bestemte stillinger.

Dette er en vesentlig forskjell fra vanlig brukerstøtte eller en IKT-avdeling, som typisk vil være personavhengig.

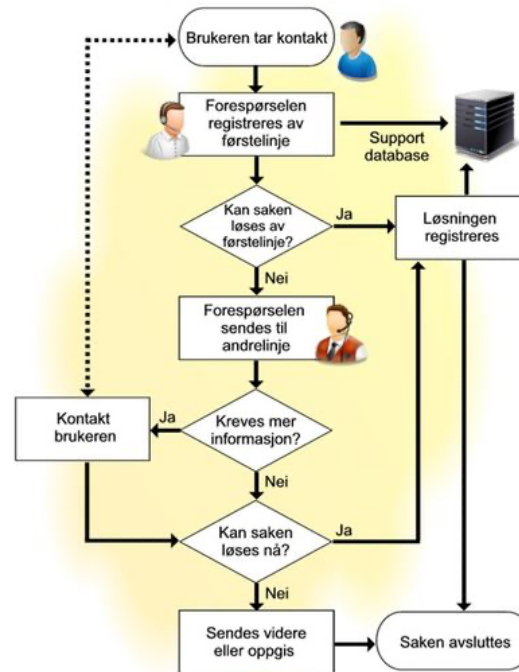
Oppgave

Hvordan er skolens brukerstøtte/helpdesk organisert?



Noe av det viktigste med å opprette en helpdesk er å gjøre brukerstøtten prosessdrivet i stedet for personavhengig.

Helpdesk flytskjema



Brukerstøtte

Kompetansemål

- Kunne forstå viktigheten av brukerstøtte og hvilke funksjoner brukerstøtten har i ulike selskaper.
- Kjerneelementet kommunikasjon og historiefortelling handler om å skape mening og om å forstå og bli forstått. Videre handler kjerneelementet om forståelse for relasjoner, mellommenneskelig kommunikasjon og historiefortelling. Kjerneelementet handler også om kompetanse i å tilpasse kommunikasjon til ulike kunder, brukere, målgrupper, kanaler og teknologier.

Hva har jeg lært

- _____ Hva er service, hvordan oppfattes service
- _____ Kunne beskrive en prosess eller flere sammensatte prosesser
- _____ Kunnskaper og egenskaper for en IT-fagarbeider og Media fagarbeider
- _____ Forståelse av fagkompetanse og fagspråk
- _____ Sender og mottaker, aldersbetingelser, kompetansebetingelser
- _____ Oversikt, god struktur, dokumentasjon, skape oversikt
- _____ Kommunikasjon og kommunisere med brukere
- _____ Kunnskaper og egenskaper for en IT-fagarbeider og Media fagarbeider
- _____ Feilsøking i en prosess, utarbeide skjematikk og dokumentasjon
- _____ Sette opp og kunne bruke flytskjema for å organisere brukerstøtte