

**SERVICE
&
KOMMUNIKASJON**



SERVICE

A blue keyboard key with the word "SERVICE" in white, bold, sans-serif capital letters. Above the text is a white outline icon of a wrench. The key is set against a background of other white keyboard keys on a grey base.

Innholdsfortegnelse

Service og kommunikasjon	3
Fagbegreper	3
Språk	5
Norsk eller engelsk?	5
Faguttrykk.....	6
Når skal du ikke bruke fagspråk?	7
Språk	7
Oppfattelse av service	9
Kunnskaper	10
Evne til å prioritere	11
Evne til å administrere oppgaver	11
Evne til å håndtere stressituasjoner.....	12
Evne til å arbeide selvstendig	12
Evne til å tenke systematisk.....	12
Evne til å kunne kommunisere godt	13
Evne til å løse problemer	13
Tålmodighet	13
Serviceinnstilling	14
Kan det læres?.....	14

Service og kommunikasjon

Fagbegreper

For å kunne kommunisere med kollegaer, leverandører og andre i databransjen må du kunne faguttrykkene.

Vi skiller mellom **fagspråk** og **dagligspråk**. Dagligspråk, også kalt allmennspråk, er slik vi snakker når vi bruker vanlige ord som de aller fleste forstår.

Men i dagligspråket kan det samme ordet ha flere betydninger, eller betydningen kan være avhengig av sammenhengen eller situasjonen. Det gjør at dagligspråket noen ganger blir litt for upresist. De fleste bransjer har derfor sitt eget fagspråk i form av faguttrykk, betegnelser og begreper som har en mer presis og avgrenset betydning enn dagligspråket. Vi kaller dette for **fagterminologi**.

I de fleste bedrifter er IT en støttefunksjon som hjelper bedriften med å fungere effektivt. Arbeidet til IT-servicemedarbeideren handler derfor i stor grad om å være bindeledd mellom teknologien og brukerne. Da er det viktig at vi kommuniserer på en lett forståelig måte, og at vi når ut til alle brukerne våre.

Service og kommunikasjon

Som media ansvarlig vil du møte minst like mange utfordringer, ikke bare i støttefunksjoner og support, men også de kreative evnene settes på prøve.

Som medarbeider forventes det at du forstår fagterminologien i bransjen og kan bruke ord og uttrykk riktig.

Det er flere grunner til at det er viktig å kjenne fagterminologien:

- for å forstå hva som blir sagt når du snakker med kollegaer, leverandører eller andre i bransjen
- for å forstå hva som står i håndbøker og hjelpfunksjoner
- for å kunne dokumentere systemer på en riktig måte
- for å kjenne tilhørighet og yrkesstolthet
-

Det tar tid å lære alle faguttrykkene, og du vil oppleve at det stadig dukker opp nye begreper som du ikke har hørt før. Ikke fall for fristelsen til å bløffe og late som du forstår et uttrykk du ikke har hørt før. Spør eller slå opp ord du ikke er sikker på hva betyr.

Den engelske utgaven av Wikipedia er et godt oppslagsverk for fagbegreper og teknologier.

- [Tech Target WhatIs.com](#) – engelskspråklig IT-leksikon
- [Webopedia](#) – engelskspråklig IT-leksikon
- [Tek.no dataordbok](#) – tekniske uttrykk og forkortelser
- [Grafisk bransje og trykkeri](#)
- [Mediauttrykk](#)

Språk

Norsk eller engelsk?

Bransjen bruker svært mange engelske faguttrykk og forkortelser, og mange av disse har ikke noen entydig norsk oversettelse.

Håndbøker og hjelpfunksjoner for systemer og nettverksutstyr finnes vanligvis bare på engelsk, og på de fleste fora og hjelperessurser på Internett er språket engelsk. Så du må være forberedt på å lese og forstå mye engelsk når du driver for eksempel feilsøking.

Service og kommunikasjon

Mange engelske datauttrykk har ikke noen direkte eller entydig norsk oversettelse, men der det finnes gode norske ord, bør du bruke dem – spesielt når du kommuniserer med brukere. Bruk for eksempel «skriver» istedenfor «printer», «minnepinne» istedenfor «USB-Stick» og «mappe» istedenfor «folder».

Språkrådet fornorsker dataspråket – artikkel og innslag fra NRK

Men alt bør ikke oversettes for enhver pris. I mange tilfeller er det ikke noen etablert noen norsk oversettelse, og å forsøke å oversette på egen hånd kan lett føre til misforståelser.

Faguttrykk

Å bruke faguttrykk faller ofte naturlig, og vi vil jo gjerne forklare så nøyaktig som mulig, men vi risikerer å forvirre mer enn vi opplyser hvis vi bruker fagterminologi som andre ikke forstår. Du kan selv tenke deg hvordan du ville følt det hvis du gikk til en lege og han brukte medisinsk fagterminologi for å forklare hva som var galt, og hva du måtte gjøre.

Service og kommunikasjon

Når du bruker fagterminologi i samtaler med kollegaer og andre i samme bransjen, bidrar det til å skape tilhørighet. Men når du gjør det i samtale med brukere og andre som ikke er like opptatt av fagområdene, kan det tvert imot skape distanse mellom deg og brukeren.

Når skal du ikke bruke fagspråk?

Like viktig som å bruke de riktige uttrykkene når du kommuniserer med andre i bransjen, er det å bruke dagligspråk når du kommuniserer med brukere.

Språk

Noen tror også at det å bruke fagterminologi får dem til å virke smartere, eller de bruker mange faguttrykk for å vise hvor mye de kan. Det fører i beste fall til at de blir oppfattet som dårlige til å kommunisere, og i verste fall til at de ses på som arrogante og nedlatende.

«Om du må skifte minne, kan du muligens si følgende til en fagperson:
«Vi må kjøpe inn 4 GB ekstra RAM til en Laptop av typen HP ProBook 6570b».

Til brukeren velger du kanskje heller å si: «For å gjøre PC-en raskere må vi oppgradere minnet i din bærbare PC.»

IKT og språk – fra Språkrådet

Oppgaver

Forklar forkortningene

- RAM
- CPU
- HDD
- SSD
- GPU
- NIC
- PSU
- OS
- USB
- HDMI

Forklar forkortningene

- RGB og CMYK
- HTML og CSS
- Intervju
- Reportasje
- Nyhetsartikkel
- 4K
- Offsettrykk
- Bitmap
- Vektorgrafikk
- Versaler

Oppfattelse av service

Oppfatningen av service er avhengig av hvilke forventninger du har på forhånd. Vi snakker ofte om at vi har fått 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.

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. Det betyr ikke at du skal gi noen spesialbehandling eller finne deg i hva som helst, men at du skal gjøre ditt beste for at brukerne skal bli fornøyde med den servicen de får. 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.

Du bør imidlertid være forsiktig med å forskjellsbehandle brukere. Mennesker har en tendens til å bli misunnelige på hverandre også på en arbeidsplass, og hva slags datautstyr man får tildelt, kan gi grunnlag for slik misunnelse.

Kunnskaper

Spesielle kunnskaper

- tekniske kunnskaper om IT
- kunnskaper om spesifikke systemer og program

Generelle kunnskaper og 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 godt skriftlig og muntlig
- evne til å løse problemer
- tålmodighet
- serviceinnstilling

Uansett hvor teknisk flink du er, er det til liten nytte hvis du ikke er i stand til å bruke kunnskapene dine i en arbeidssituasjon.

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

Evne til å prioritere

Du må ha god kunnskap om den virksomheten du arbeider i, og de målene den forsøker å nå, for å kunne prioritere de ulike oppgavene på en slik måte at det som er viktigst, blir gjort først. Når oppgavene står i kø, og alt tilsynelatende haster, blir det fort slik at den som roper høyest, får hjelp først. Men det er slett ikke sikkert at dette er i virksomhetens interesse. Hvis du ikke kjenner bedriften godt, kan du bli usikker på hva som er viktig, og få problemer med å prioritere

Evne til å administrere oppgaver

I tillegg til å prioritere må du også kunne administrere de oppgavene du får på en fornuftig måte. Dette inkluderer både det 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 oppstå stressituasjoner. Kritiske systemer bryter gjerne sammen på det verst mulige tidspunkt, 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 overfor frustrerte eller til og med sinte brukere. Å kunne opptre profesjonelt uansett situasjon er viktig.

Evne til å arbeide selvstendig

Selv om du arbeider sammen med andre i en IT-avdeling eller en helpdesk, er det sjelden at flere deler på de samme arbeidsoppgavene. Evne til å kunne ta avgjørelser og bestemme hva som er viktig når det gjelder de oppgavene du selv er satt til å løse, er derfor viktig. En IT-fagarbeider som sitter med hendene i fanget og venter på å bli fortalt hva han eller hun 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 samtidig for å få oversikt over og forståelse for et problem. Effektiv feilsøking krever også at du er i stand til å jobbe systematisk og strukturert.

Evne til å kunne kommunisere godt

En IT-fagarbeider må kunne kommunisere med alle typer brukere på en måte som er forståelig. Medarbeideren må også ta seg tid til å forklare hvorfor et problem oppstod, hvordan det kan unngås i framtida, og hvor og hvordan brukeren kan få mer hjelp uten å føle seg dum.

En annen viktig del av jobben er dokumentasjon og skriftlig kommunikasjon. At du kan ordlegge deg presist skriftlig, er derfor en klar fordel.

Evne til å løse problemer

Uansett hvor mye du kan om datamaskiner og program, vil det alltid dukke opp nye og ukjente problemer. Den generelle evnen til å løse problemer er derfor en svært nyttig egenskap for en IT-fagarbeider. Dyktige IT-fagarbeidere 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.

Serviceinnstilling

Brukerstøtte er først og fremst en servicefunksjon. Den viktigste oppgaven er å sørge for at andre får løst arbeidsoppgavene sine uten at problemer med maskinen eller programmene skaper unødige forsinkelser. De fleste brukere er takknemlige når de får hjelp, og en IT-fagarbeider må være bevisst på servicerollen sin. Som du ser, bør en IT-fagarbeider ha mange egenskaper i tillegg til de IT-faglige. Men kikker du en gang til på lista, vil du oppdage at disse egenskapene egentlig er ganske vanlige krav for mange typer stillinger og jobber.

Sånn sett er det ikke noe spesielt med IT-fagarbeidere. Poenget er at man ofte overser betydningen av slike egenskaper på bekostning av det IT-faglige, men til slutt er det selvsagt fagkunnskapen som er avgjørende for å kunne arbeide som IT-fagarbeider.

Kan det læres?

Et naturlig spørsmål er om man kan lære de generelle egenskapene på samme måte som de IT-tekniske kunnskapene. Svaret er både ja og nei. Egenskapene som er listet opp over, 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 jobbsituasjonen, slik at du oppdager hvor du har dine egne svakheter, og kan øve deg på å takle de situasjonene som skaper problemer for deg.