

INF3280

Obligatorisk oppgave 5



IT-support ved Meteorologisk Institutt

Gruppeoppgave - Vårsemester 2018

Antall ord: 5184

Skrevet av kandidatnr:

15309, 15328 og 15332

Innholdsfortegnelse

1. Introduksjon	2
1.1 Abstrakt	2
1.2 Bakgrunn	2
2. Formål	2
3. Teoretisk Rammeverk	3
4. Metoder	5
4.1 Intervju	5
4.2 Direkte observasjon	5
4.3 Spørreundersøkelse	6
5. Diskusjon og analyse	6
5.1 Hvordan er IT-support organisert	7
5.2 Kommunikasjon mellom IT-support og brukere	8
5.2.1 Kommunikasjon ved service desk	8
5.2.2 Brukernes forhold til IT-support	11
5.3 Kvalitet av support til brukere	12
5.4 Utvikling og opplæring av IT-kompetanse	15
5.5 Factors influencing user satisfaction	17
6. Konklusjon	18
7. Referanser	21
8. Vedlegg	21
Intervjumal IT-support	22
Intervjumal brukere	24
Intervju med IT-support 1	25
Intervju med IT-support 3	30
Intervju med bruker 2	32
Samtykkeskjema	34

1. Introduksjon

1.1 Abstrakt

Formålet med vår gruppeoppgave, er å kartlegge og forstå hvordan IT-support opererer ved Meteorologisk Institutt. Vi vil også finne ut av hvordan IT-support ved Meteorologisk Institutt er med på å fremme og utvikle forståelse av IT ved Instituttet. For å løse denne oppgaven har vi som gruppe utført observasjoner og intervjuer ved Meteorologisk Institutts service desk, og intervjuet både ansatte ved IT-support og brukere av IT-supporten.

1.2 Bakgrunn

Meteorologisk Institutt ble grunnlagt i 1866, og har siden da stått sentralt i utvikling av kompetanse og forståelse av været. Meteorologisk er i dag ledende på internasjonalt kompetansenivå.

IT-support ved Meteorologisk Institutt er ansvarlige for ca 500 maskiner og 400-500 brukere. Service desk er lokalisert sammen med IT-avdelingen til Meteorologisk Institutt, lokalisert ved Forskningsparken. De yter service til de ansatte ved Meteorologisk Institutt, og deres kontorer i Bergen og Tromsø.

2. Formål

Etter å ha lest igjennom kapittel 12 om IT-support Kaasbøll, 2018, valgte vi fire punkter som vi anså som sentrale for vår oppgave. Vi ønsket å analysere hvordan IT-support ved Meteorologisk Institutt er organisert og vedlikeholdt.

- Hvordan er IT-support organisert

Ved bruk av intervju og undersøkelse skal vi redegjøre den interne strukturen og arbeidsfordelingen blant de ansatte ved IT-support.

- Kvalitet av support til brukere

Ved observasjon og intervjuer, vil vi finne en nøkkelfaktor som kan gi oss et kvantitativt svar på kvaliteten av support tilgjengelig ved Meteorologisk Institutt.

- Hvordan IT-support kommuniserer med brukere

Via observasjon, intervjuer og en spørreundersøkelse, skal vi undersøke hvordan IT-supporten er lokalisert i forhold til brukerne, og hvor lett det er for en bruker å kontakte IT-support ved behov.

- Utvikling og opplæring av IT-kompetanse

Kartlegge hvem som har ansvaret for utvikling av IT-kompetanse, både innad i IT-support, og andre ansatte ved Meteorologisk Institutt.

3. Teoretisk Rammeverk

En studie av IT-support ved Meteorologisk Institutt, involverer mange ulike grupper av personer. Vårt første fokus, vil være av de ansatte ved IT-support, for å redegjøre deres grunnleggende erfaring og kunnskaper tilknyttet deres arbeidshverdag. Videre vil vi fokusere på brukernes erfaring med IT-support, og hvordan IT-support behandler forespørsler fra brukere.

I dette tilfellet er brukerne, de andre ansatte ved Meteorologisk Institutt, som er ansatt ved flere ulike avdelinger. Disse vil da ha ulike behov, og ulik grad av IT-forståelse tilknyttet deres individuelle avdelinger og arbeidsplasser.

Meteorologisk har sin egen IT-avdeling som står for mesteparten av utviklingen og driften av de ulike systemene og verktøyene. Dette er noe de ansatte ved Meteorologisk Institutt tar bruk av i sitt daglige arbeid. Som en del av undersøkelsene våre, utførte vi intervjuer hos IT-avdelingen ved Meteorologisk Institutt lokalisert ved Forskningsparken, og av ansatte direkte ved Meteorologisk Institutt.

Vi skal se på hvordan IT-support ved Meteorologisk Institutt er organisert, og hvor bra eller dårlig kvaliteten deres er. Vi skal så se på deres evne er til å løse ulike problemstillinger som kommer frem i løpet av en arbeidsdag. Vi baserer oss da til dels på et intervju gjort ved en Amerikansk institusjon, utført av “*Shaw et al., (2002)*”.

Rank	Factor
1	Fast response time from system support staff to remedy problems
2	Data security and privacy
3	User’s understanding of the system
4	New software upgrades
5	Positive attitude of information systems staff to users
6	A high degree of technical competence of systems support staff

Figur 1: *Factors influencing user satisfaction (Kaasbøll, 2018, s.154).*

Basert på denne tabellen, har vi utformet flere av spørsmålene vi ønsker å stille under intervjuene våres. Dette gir et grunnlag for hva formålet med vår oppgave vil være. Videre har vi brukt punkter fra (*Bruton, 2002, s.309-310*), for videre å formulere intervju spørsmål til brukere og ansatte, samt lage en spørreundersøkelse. Med spørreundersøkelsen håper vi å kunne danne oss et kvantitativt grunnlag for videre undersøkelser. Vi kan så bruke tabellen fra Figur 1, til å skape et sammenligningsgrunnlag for resultatene fra våres intervjuer og observasjoner utført hos IT-support.

Det er flere ulike avdelinger ved Meteorologisk Institutt, og det er en egen intern avdeling, som er hovedansvarlige for utvikling og vedlikehold av de fleste systemene som brukes i det daglige ved Meteorologisk Institutt. Det er store aldersforskjeller blant de ansatte, og alt fra nyansatte rett ut fra studier, til de som nærmer seg pensjonsalderen er til stede. Med dette antar vi at IT-kunnskapen kan variere kraftig

mellom de ansatte, noe som gjorde det vanskelig å sette en grad av forståelse av IT i forkant av intervjuene.

Vårt hovedfokus er som tidligere nevnt i avsnittet, de ansatte ved IT-support. Vi finner det også som et punkt av interesse å observere og kartlegge hvordan de ansatte ved IT-support, arbeider med og behandler de ulike ansatte.

4. Metoder

4.1 Intervju

En stor del av vår analyse og datainnsamling er basert på intervjuer. For å få et helhetlig inntrykk intervjuet vi både ansatte ved IT-support og ansatte ved meteorologisk som tar i bruk IT-support. Vi var avhengig i kvalitativ data for å få et helhetsinntrykk av hvordan IT-support virket og hvordan de behandlet henvendelser fra brukere på Meteorologisk Institutt.

Grunnet en taushetsplikterklæring, er navn fra intervjuobjektene anonymisert. Det er også informasjon som ble innhentet under samtaler og observasjon, som vi heller ikke kan inkludere i vår oppgave. Vi vil av den grunn referere til disse personene titlene ITx eller Bx. IT er i denne sammenhengen forkortelsen til IT-support der x er løpende deltakernummer. Bruker forkortes til B, og følger også samme mønster.

4.2 Direkte observasjon

Vi planlagte og utførte en direkte observasjon hos service desken til meteorologisk på forskningsparken. Grunnen til at vi ønsket observasjon som en heuristisk metode, var for å få en mer naturlig opplevelse og forståelse av hva som foregikk ved service desken deres. Ved å utføre dette kunne vi også få et innblikk i deres fysiske tilstedeværelse og få en bedre innsikt i hvordan arbeidet deres var i praksis. Vi ønsket å se på hvordan de ansatte kommuniserte, både med hverandre og med brukere. Vi ønsket også å se en direkte visning av hvordan interaksjonen deres var med systemene.

4.3 Spørreundersøkelse

Basert på punktene fra *Bruton, 2002, s.309-310*, hvor han via en “brainstorming” under kursing med “*helpdesk managers*”, belyser vi de vanligste punktene en teamleader ser etter i sine ansatte i helpdesk. Basert på disse lagde vi en spørreundersøkelse vi ønsket å få de ansatte ved Meteorologisk Institutt til å svare på. I ettertid analyserte vi svarene og satt brukernes svar opp mot svarene til IT-support.

5. Diskusjon og analyse

Etter å ha kontaktet avdelingsleder for IT Service og Drift ved Meteorologisk Institutt David Melchior, ble vi invitert til et møte. I dette møtet la vi frem vårt formål med oppgaven, og diskuterte det vi håpet å få svar på. David hjalp oss med å finne ansatte ved sin avdeling, samt ansatte som nylig hadde benyttet seg av IT-support. Totalt sett, gjennomførte vi 6 intervjuer, 3 av ansatte ved service desk, og 3 andre ansatte ved Meteorologisk Institutt. Vi fikk også tillatelse til å gjennomføre en observasjon inne hos service desk. Vi utførte intervjuene som semi-strukturerte, hvor vi hadde noen forhåndsskrevne spørsmål vi ønsket svar på. Der det følte naturlig, var vi også forberedt på å spore av og stille oppfølgende spørsmål.

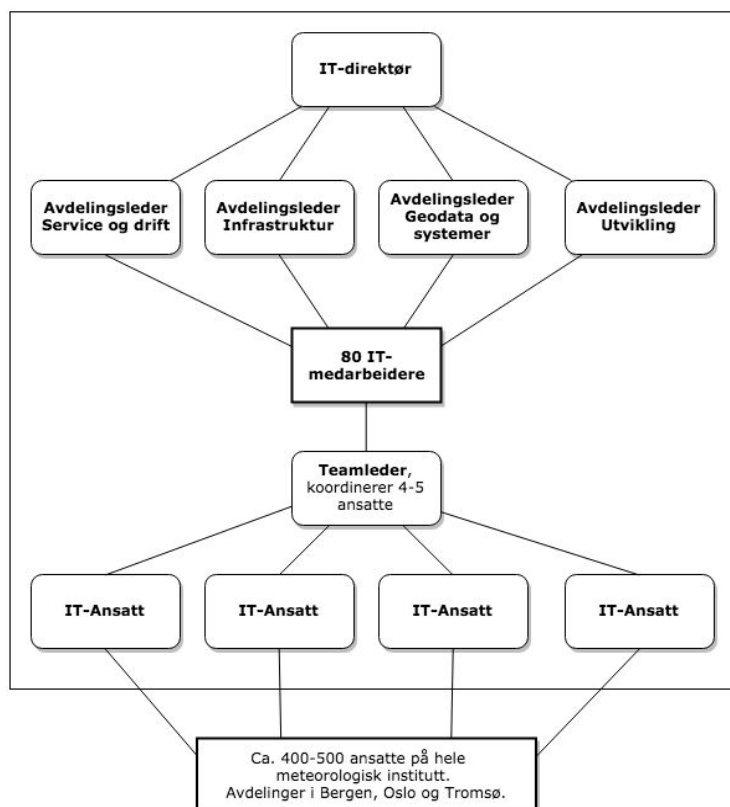
Innimellom intervjuene, utførte vi også en observasjon på kontoret til service desk. Her fikk vi et overblikk over hvilket utstyr de ansatte hadde tilgjengelig, hvordan de benytter seg av det og hvordan de kommuniserer med brukere.

I dette avsnittet ønsker vi også å drøfte de 6 punktene fra *Factors influencing user satisfaction* (Kaasboll, 2018, s.154), for å få en mer helhetlig forståelse av brukskvaliteten.

5.1 Hvordan er IT-support organisert

Basert på observasjoner og intervjuer lærte vi at på IT-avdelingen ved Meteorologisk Institutt har ca 80 ansatte, derav er 1 IT-direktør, 4 er teamledere, der hver teamleader har 4-5 ansatte under seg igjen.

Organisasjonskart over IT-support ved Meteorologisk Institutt



Figur 2: Organisasjonskart over IT-avdelingen ved Meteorologisk Institutt.

På IT-avdelingen fungerer service desk som en førstelinje, med ansvar for å ta imot og gradere henvendelser angående IT relaterte problemer. De gjør også bestillinger av utstyr til de ansatte ved Meteorologisk Institutt. Hovedkontoret er i Oslo, men Meteorologisk Institutt har også kontorer i Bergen og Tromsø. Disse vil benytte seg av IT-avdelingen i Oslo ved dataproblemer.

Service desk har flere ringevikarer ansatt som kontaktes ved behov. Utover dette vil de sende henvendelser som krever ytterligere kompetanse videre til andre og tredje-linje, basert på kunnskapene som trengs for å kunne løse problemet.

5.2 Kommunikasjon mellom IT-support og brukere

Da service desk og IT-avdelingen er lokalisert på Forskningsparken, mens de fleste ansatte holder til på Meteorologisk Institutt, foregår mesteparten av kommunikasjonen via nett.

“I hovedsak kommer 3/4 av alle henvendelser via mail som går rett inn i ticket-systemet. Hvis de ringer skal det loggføres, selv om vi gir dem svar på hva det de lurte på med engang.”. (Intervju, IT-support 1)

De fleste henvendelser som innsendes til service desk er via mail, men det er og henvendelser via telefon, eller i noen tilfeller direkte oppmøte fra bruker. For ca 2 år siden, var service desk lokalisert sentralt ved Meteorologisk Institutt, men som vi fikk høre under flere av intervjuene våres, var det plassmangel på Instituttet, og service desk ble flyttet inn med resten av IT-avdelingen ved Forskningsparken.

Alle henvendelser til service desk, blir loggført i et eget Ticket system. Alle mail som innsendes, legges automatisk inn i Ticket systemet, henvendelser gjort over telefon eller oppmøte, blir registrert inn i systemet av de ansatte ved service desk.

5.2.1 Kommunikasjon ved service desk

Ved utføring av en direkte observasjon av service desken til meteorologisk institutt, fikk vi sett hvordan kommunikasjonen fungerte. Vi så på både kommunikasjonen mellom de ansatte og hvordan de kommuniserte med brukerne om deres problemstilling. Denne dataen ble hovedsakelig basert på observasjonen vi utførte, men vi fikk også noen innspill via kommunikasjon med de ansatte.

Når vi kom frem til meteorologisk institutt sine lokaler på forskningsparken var det flere inntrykk som møtte oss. En resepsjonsdisk var det første som møtte oss, men den dagen vi var der så dette ut til å ikke være en helt operativ skranke, da ingen ansatte var plassert der. Litt videre inn i kontoret kom vi til service desken, som så relativt likt ut som de andre kontorene. Hele atmosfæren tydet på at det var en intern service desk, hvor de som hadde et problem kjente til kontorene fra før av. Dette blir

også styrket av det faktum at kun de ansatte ved IT-support hadde tilgang til bygget. Med dette så måtte brukere som hadde problemer med noe fysisk, kontakte service på forhånd og opprettholde kommunikasjon slik at det var mulig å bli sluppet inn i bygget, og inn til kontorene. Dette viser igjen til at det ikke er like vanlig å gå ned til service desken med et fysisk problem, som det er å kontakte de via e-post.

I observasjonen fokuserte vi på arbeidskulturen, kommunikasjonen og samspillet mellom ansatte, arbeidsmiljø, verktøy, behandling og oppfølging av hendelser. For å oppnå så lite bias som mulig valgte vi å plassere oss bak de ansatte, slik at vi unngikk obstruksjon og kunne fritt følge med på deres arbeidsoppgaver.

Alle de ansatte ved service desk hadde etter våres observasjoner, minst 2 pc'er hver seg, med et sted mellom 3 til 6 skjermer per ansatt. Alle hadde arbeidsstasjonene hadde en telefon hver seg, og var plassert på et hev-senk bord. På skjermene, hadde de ansatte oppe, en hel rekke med verktøy. Blant disse verktøyene, var en form for ticket-kø som gjorde det lett for de ansatte og følge med når nye tickets kom inn, samt at det var satt opp en alarm over høytalerne ved arbeidsstasjonene for videre å gjøre de ansatte bevisst på innkommende tickets. Vi fikk og se hvordan de benytter seg av samtaleverktøy, som google-hangouts for å følge med på og gi innspill til noen av de større og mer kritiske ticketsene som var kommet inn. Vi fikk og tilgang til et skjermbilde, som gav oss et lite innblikk i mengden ticket som kom inn, og et overblikk over tiden brukt på å løse disse. Ut ifra dette får de 10 henvendelser i gjennomsnitt hver dag fra brukere. De løser også omtrent $\frac{1}{3}$ av alle ticketsene uten å eskalere. De største toppene indikerer systemfeil av større grad.



Figur 3. Skjermdump av et av overvåknings-verktøyene de ansatte ved service desk bruker (Meteorologisk Institutt, 2018).

Kommunikasjonen mellom de ansatte på service desken var god. Ettersom avstanden var liten, var det enkelt for dem å drøfte et problem om kommende tickets med hverandre. Det var heller ingen obstruksjoner mellom de ansatte ved helpdesken, noe som senket terskelen for kommunikasjon. Hvis det var et problem som tok for langt tid for første person å løse, ble ticketen sendt videre til en annen person i rommet. Den ene stasjonen hadde hovedansvar som service desk, mens den sekundære stasjonen også holdt et øye med drift av systemet. Tidvis kom også en ansatt med en annen stilling for å hjelpe til med eventuelle problemer som har oppstått. Kommunikasjonen her var også lett og de løste problemene sammen i plenum. De fulgte retningslinjene ganske klart, og hvis det var noe de lurte på, fantes det en egen intern wiki med mye generell informasjon, eller dokumenter i google docs.

Ved flere instanser observerte vi når en av de ansatte kommuniserte med brukere på telefonen. En av instansene var for å følge opp en bruker med et tidligere problem, hvor samtalen var lett og avslappet. Vi observerte også hvordan den ansatte fikk brukerne til å føle seg ivaretatt ved å uforpliktende ringe opp og høre om alt var som det skulle igjen.

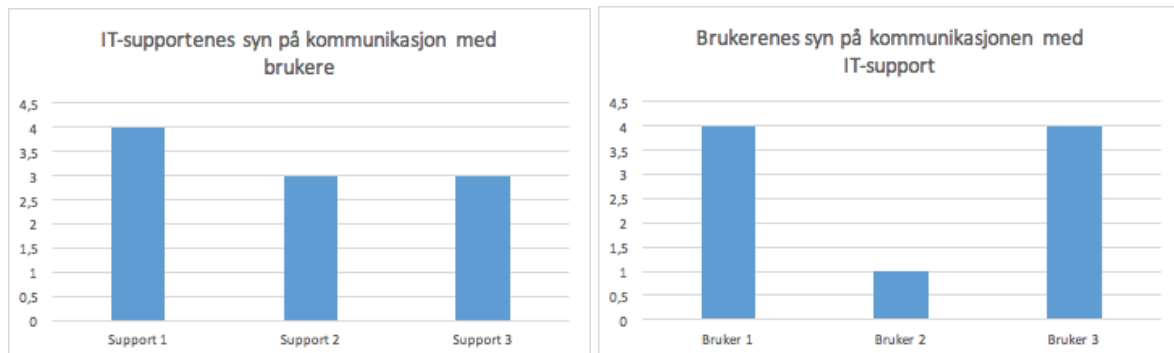
5.2.2 Brukernes forhold til IT-support

Forholdet mellom IT-support og brukerne var i våre undersøkelser litt ambivalent. Vi så at enkelte brukere hadde et godt forhold til alt som IT-support sto for. I motsetning var det en av brukerne som utdypet om problemene med kommunikasjonen til IT-support. Et tema som kom frem var vanskeligheten med å forklare en problemstilling, og vanskelighetsgraden av det, via e-post. En av brukerne, B2, valgte derfor å kontakte bekjente som satt på IT-support ved mer seriøse problemer, fremfor å sende inn en ticket via e-post. B2 mente at man fikk et mye raskere svar på problemet sitt, og en bedre tilbakemelding generelt ved å ringe på telefon. Det var et stort ønske fra brukeren, at man fikk noe form for informasjon fra IT-support om når problemet ble behandlet, og om det i det hele tatt var observert i systemene deres. B2 fortalte videre at dette ville ha økt tilliten til IT-support, og at personen hadde unngått unødig frustrasjon.

“Hvis jeg hadde visst garantert at jeg fikk kjapp respons fra dem og fikk vite litt mer info på når, eller at de sendte en mail tilbake som sa vi kontakter deg i løpet av dagen, så hadde det sikkert hjulpet meg, jeg hadde stolt på dem bedre. Det er litt mer at hvis du skal løse et problem så sender du mail også får du ikke noe info tilbake når dette skal løses, eller hvordan, eller hvem som kontakter deg eller hva, så blir man litt frustrert.” (Intervju, Bruker 2)

De to andre brukerne, B1 og B3, var litt delte i meningene sine. B1, som hadde fast kontakt med IT-support gjennom sin stilling, mente at kommunikasjonen kunne gå rett på hvis det var behov for det. Hvis det var noe han ikke fikk svar på gjennom

mail i løpet av tilstrekkelig tid, gikk også B2 direkte til ledere eller noen han kjente som jobbet på IT-support. Med dette mente han at det var en veldig flat struktur, da kommunikasjonen mellom ledere og ansatte var veldig vanlig.



Figur 4 og 5. Rangering av kommunikasjon mellom IT-support og brukere

Slik man ser på figur 4 og 5, er de to brukerne B1 og B3 enige om hvordan kommunikasjonen er mellom IT-support og brukerne. Hvorfor bruker B2 har en helt annen holdning til kommunikasjonen enn de to andre er vanskelig å fastslå. Det kan kanskje ha en sammenheng med antall tickets innsendt, brukerens egne IT kompetansenivå, eller generelle egne preferanser. Gjennomsnittlig rangerer både de ansatte ved IT-support og de andre ansatte ved meteorologisk kommunikasjonen ganske likt, med et gjennomsnitt på 3,33 fra IT-support og 3 fra brukerne. Dette kan videre indikere at kommunikasjonen kunne vært bedre og at det er flere mulige tiltak som kan iverksettes for å forbedre dette snittet.

5.3 Kvalitet av support til brukere

Ut fra intervjuene med både ansatte ved IT-support og brukere av denne avdelingen, fikk vi et helhetlig inntrykk av hvordan begge parter oppfattet kvaliteten av IT-supporten. Vi ønsket å kartlegge hver enkelt tankes om den generelle driften og om hva som fungerte bra og hva som kunne forbedres. Vi fikk mange gode tilbakemeldinger og vi forsøkte blant annet å se på avvik mellom brukere og IT-support.

Det var en jevn overenstemmelse om at IT-supporten ved Meteorologisk Institutt gjorde en god jobb i å behandle brukernes henvendelser og overvåke de ulike systemenes drift. Brukernes opplevelse av IT-support viste at de alltid fikk hjelp med det de trengte om de henvendte seg til dem. De opplevde også at hvis de hadde noe som krevde rask behandling, så gikk det som regel fort. IT-supportene behandler henvendelsene så rask de kan, og har retningslinjer på hvordan disse prosesseres, slik at tickets blir riktig prioritert. En av disse retningslinjene var å angi enhver henvendelse en viktighetsverdi. Denne verdien var fra 3 til og med 15, og bedømmer i hvilken grad henvendelsene må prioriteres.

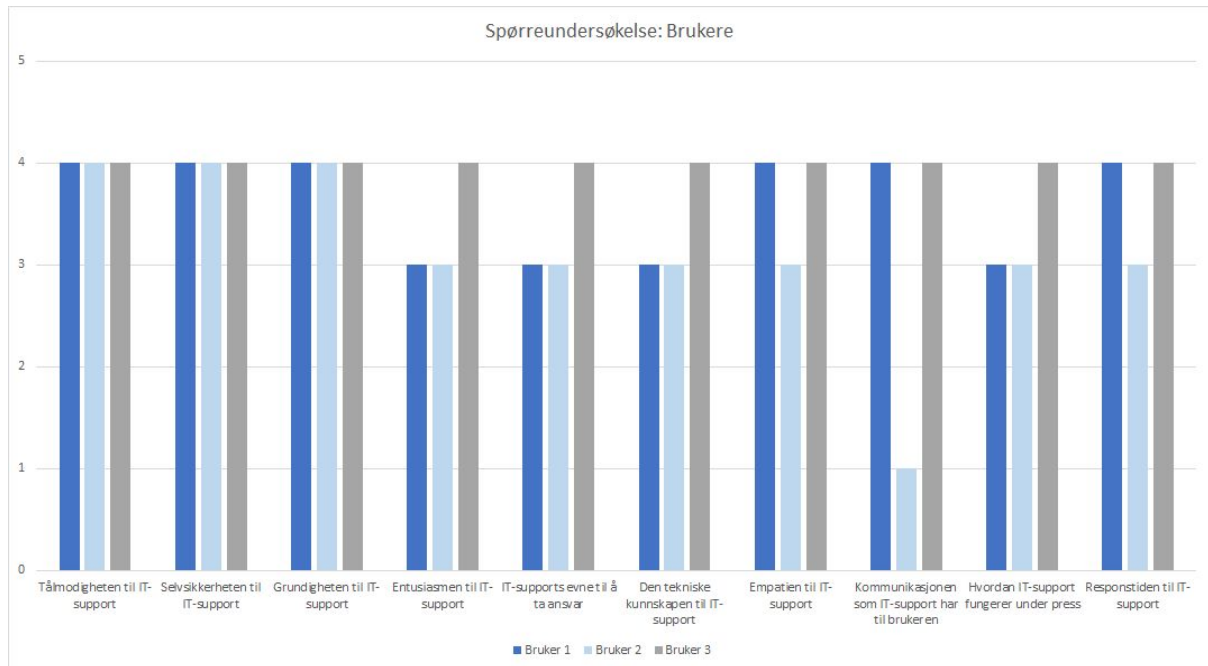
“...3 er det laveste, og påvirker kanskje bare en person, og kan være av typen, ønsker å bytte farge på printerens sin, og kan fint vente med å behandle, til 15, som samfunnskritisk - må fikses umiddelbart.” (Intervju, IT-support 1)

Dette gjorde det lettere for IT-support og føre logistikk på hva som trengte oppmerksomhet først og hva som måtte prioriteres. Intervjuene med brukere belyste derimot noen ulemper med kommunikasjonen. Vi fikk vite at det til tider kunne være vanskelig for brukerne å presisere viktigheten av sin henvendelse. Ettersom de fleste brukte mail for å kontakte IT-support, er det ingen annen mulighet enn å beskrive dette i tekst. På brukernes side var det ingen statiske tallverdier eller viktighetsgrad en kunne angi sin ticket for utdype hvor mye det hastet. Det kom blant annet et forslag fra B2 et avhuknings-system for å gradere sin henvendelse.

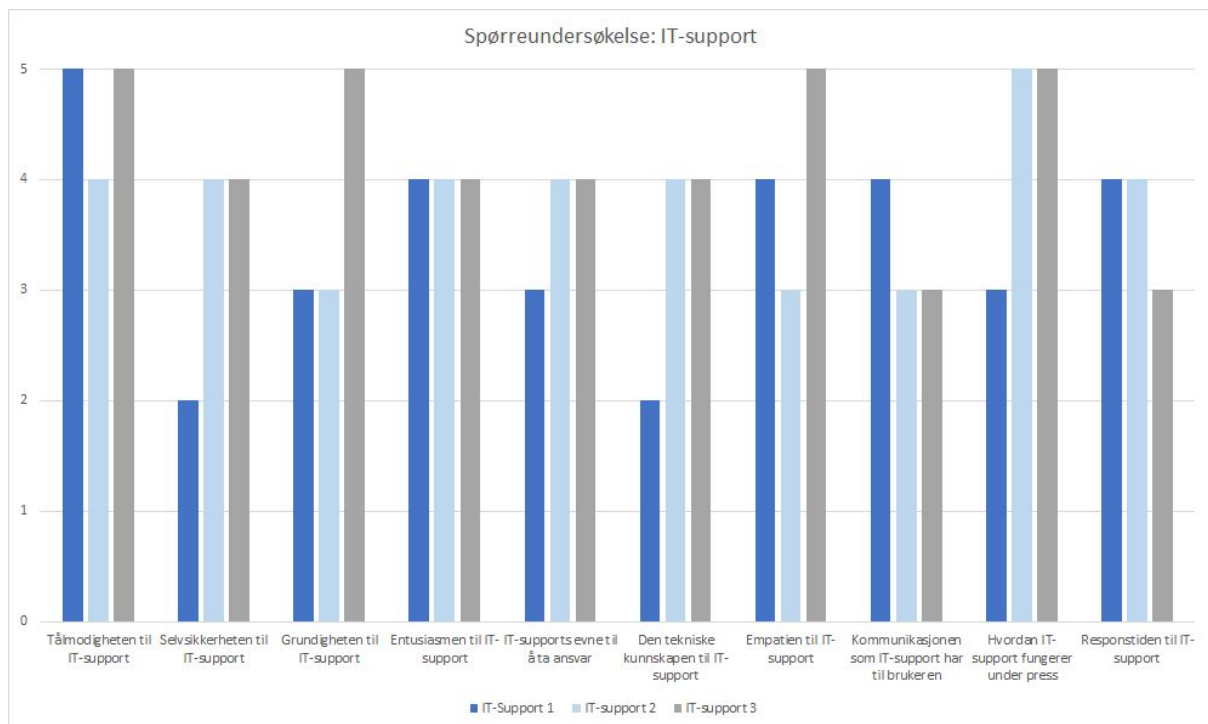
Dette hadde muligens gjort det lettere for brukere å beskrive sin ticket med tanke på sitt eget behov. Selv om dette er en god ide, oppfattet vi at det da oppstår et dilemma for IT-support. Alle ansatte har sine arbeidsoppgaver og kan vurdere sine henvendelser forskjellig, uten et objektivt syn på helhetsbildet. Dette kan også bidra til flere komplikasjoner der IT-support kan ende opp med å bruke mye tid på å vurdere viktighetsgraden oppgitt fra bruker, fra deres tekniske standpunkt.

Under vår spørreundersøkelse om kvalitet benyttet vi oss av Brutons kvaliteter som han ofte ser blir beskrevet som en ideal support-ansatt. Med denne

spørreundersøkelsen ønsket vi å kartlegge brukernes oppfattelse av IT-supporten med disse kvalitetene gradert fra 1-5. Videre så formidlet vi samme undersøkelse til ansatte på IT-support for å se hvilken grad de ville rangere seg selv. Her ønsket vi å se etter avvik, og sammenhenger knyttet opp til intervjuene vi holdt. Resultatene vi fikk var noe varierende:



Figur 6. Spørreundersøkelse av brukere av IT-support



Figur 7. Spørreundersøkelse av IT-support

Ut i fra kjappe overblikk så vi at brukere rangerte IT-support ganske jevnt. Karakterene var også nokså gode som tilsier at brukerne var tilfreds med IT-supports tjenester. IT-support hadde en mer spredt profil på sine svar og hadde kanskje forskjellige meninger på sitt eget kvalitetsnivå. Skal vi se på en et avvik, ser vi blant annet at B2 rangerer kommunikasjonen med IT-support med karakter 1. Videre har IT-support rangert kommunikasjonen med typetall 3. Fra dette kan en diskutere om det er nødvendig med et bedre samspill mellom de to partene med tanke på kommunikasjonen IT-support har til brukerne.

5.4 Utvikling og opplæring av IT-kompetanse

Under intervju med IT1, fikk vi lære mye om hvordan opplæringen av de ansatte ved service desk er satt opp, og hvordan gjennomføringen av dette har utviklet seg kraftig med årene. IT1 begynte å jobbe ved IT-avdelingen i en rolle som ringevikar ved siden av studiene sine, for ca 12-13 år siden. Rundt dette tidspunktet bestod hans opplæring til sin rolle hovedsakelig av å bli satt sammen med en annen ansatt. Han måtte da observere arbeidsoppgavene, og opplæringen bestod i stor grad av se og lær, hvor han på et senere tidspunkt skulle ta over arbeidsoppgavene, mens en mer erfaren kollega skulle overvåke og veilede. Dette pågikk i en periode av noen uker, før han ble ansett som klar til stillingen sin.

Nå, som teamleder og fulltidsansatt ved IT-avdelingen de siste 8 årene, har IT1 sett og deltatt i utviklingen av hvordan opplæringen av de nyansatte blir gjennomført.

“Vi fikk kort opplæring, satt ved siden av noen i noen uker, fikk noe direkte kursing i noen viktige systemer. Nå er det mye lengre opplæringstid, nesten et halvt år, [...] de nye er bedre forberedt til arbeidet som nylig ansatt, fremfor hva jeg selv følte at jeg var.”. (Intervju, IT-support 1)

I tillegg til en betydelig lengre opplæringstid, fikk vi og høre at de nyansatte får en mye større grad av teoretisk informasjon i starten av opplæringen sin. De får også en grundigere innføring av de ulike systemene som brukes av de andre ansatte ved

Instituttet, for å øke forståelsen av viktigheten til noen av disse systemene. Teamledere i samarbeid med avdelingsledere, vil med jevne mellomrom, via en intern info-kanal til de ansatte, gi ut viktig informasjon og oppdateringer de mener at de ansatte bør være bevisste på. Slik vi forstod det ut fra intervjuene våres, er direkte kursing etter endt opplæring veldig minimal, så de ansatte er i stor grad selv forpliktet til å holde seg oppdatert på nye rutiner og systemer som blir introdusert på arbeidsplassen.

Og som det ble nevnt tidligere, i avsnittet om kommunikasjon mellom IT-support og brukere, er og de andre avdelingene ved Meteorologisk Institutt med på å forme noen av disse retningslinjene. Disse definerer tjenester som service desk skal tilby sine brukere.

Men ifølge noen av de utsagnene vi fikk fra IT3, var det noen endringer i fremgangsmåten av opplæringen som var ønsket. I hovedsak, gjaldt dette begynnelsen av opplæringen av de nyansatte, som i stor grad kun var teoretisk materiale om de ulike systemene og retningslinjene, uten noen praktisk erfaring om det teoretiske.

“Veldig dårlig opplæring, jeg fikk litt opplæring av folk på avdelingen min. Det var ikke tid til å sitte med IT folk som hadde greier på ulike systemer. Jeg lærte det jeg måtte for arbeidsoppgavene, men lærte veldig lite om systemene.”. (Intervju, IT-support 3)

IT3's personlige erfaring med opplæring var heller noe vag, men IT3, tiltrådte sin stilling hos service desk ca 10-12 år i forveien av dette intervjuet, og nevnte til oss at selv om IT3's egen opplæring var heller manglende, har dette forandret seg kraftig med årene, og blitt mye bedre enn det var tidligere. Men IT3, skulle gjerne sett det var noen endringer, helst at opplæringen ble endret til en form hvor den teoretiske og den praktiske opplæringen var knyttet bedre sammen. IT3 følte og at det var veldig mye av det teoretiske de fikk opplæring av i starten som de ikke har hatt behov for senere i arbeidsdagene sine.

5.5 Factors influencing user satisfaction

Vi ønsket å benytte oss tabellen; “*Factors influencing user satisfaction*” utviklet av Shaw fra side 154 i Kaasbøl, 2018. I dette avsnittet tar vi for oss de seks punktene fra denne tabellen, og drøfter hvordan service desk ved Meteorologisk Institutt oppfylte disse punktene.

- *Fast response time from system support staff to remedy problems*

Responstiden kunne variere basert på hvilken viktighetsgrad hver ticket ble tilegnet. Hvilken rangering hver ticket fikk var avhengig av formulering av problemstillingen fra bruker og den ansatte ved service desk sine kunnskaper om systemet ticketen gjaldt. Dette førte tidvis til problemer med at enkelte viktige tickets, ikke ble plukket opp raskt nok og problemet kunne utarte seg. Men dette var et heller sjeldent problem, og service desk ytet i all hovedsak et god og rask responstid på innkommende tickets.

- *Data security and privacy*

Meteorologisk Institutt har sin egen sikkerhetsansvarlig ved sin IT-avdeling. Denne personen var også med i avgjørelsen, for å gi oss tillatelse til å utføre intervjuer og observasjoner hos IT-support. Av sikkerhetsmessige årsaker, er informasjonen vi fikk her heller noe begrenset. Men vi kan konkludere med, at de opprettholder gode sikkerhetsrutiner på Instituttet.

- *User’s understanding of the system*

De ansatte ved IT-support fikk en veldig grundig innføring ved ansettelse. De fikk da en god teoretisk forståelse av de fleste systemene som brukes i det daglige ved Meteorologisk Institutt. Det var også noen klare individuelle forskjeller på dette punktet. Eksempelvis kunne en ansatt ved IT-support ha manglende kunnskaper om enkelte problemer, da kunne det forekomme at en ticket fikk høyere eller lavere prioritering en det som var nødvendig.

Fra brukerens side var det stor individuell forståelse av de ulike systemene. Et problem kunne være at en bruker sendte inn en ticket i den tro at de ansatte satt med alle de samme kunnskapene om systemet ticketen gjaldt. Dette førte ofte til miskommunikasjon, som igjen kunne føre til at en viktig ticket ble nedprioritert.

Dette kan komme av at viktigheten av problemet ikke ble tydeliggjort godt nok fra brukers side.

- *New software upgrades*

IT-avdelingen står også ansvarlige for mesteparten av utviklingen og vedlikeholdet av de aller fleste systemene og verktøyene. Det var i vår forståelse at selv om det kom jevnlig oppdateringer, var det i hovedsak opp til hver enkelt ansatt å gjøre seg kjent med de nye oppdateringene.

- *Positive attitude of information systems staff to users*

Basert på intervjuene og spørreundersøkelsen, ble det gjort tydelig at brukerne synes at service desk opprettholdt en tålmodig og positiv holdning overfor sine brukere.

Det var en entydig enighet om dette temaet i intervjuene vi hadde med brukerne.

- *A high degree of technical competence of systems support staff*

På dette punktet var det noe variasjon. Noen ansatte ved service desk hadde ikke noen formell utdanning innen IT, men hadde heller tilegnet seg disse kunnskapene gjennom erfaring. De fleste ansatte ved service desk hadde derimot utdanning innen informatikk. Eventuell mangel på tidligere kunnskaper ble i stor grad utjevnet med en lang og grundig opplæringsperiode.

6. Konklusjon

Basert på våre intervjuer og observasjoner, samt undersøkelser gjort på Meteorologisk sin egen nettside www.met.no, har vi konkludert med at IT-supporten deres er i hovedsak organisert på en top-down basis. Her er IT-direktør øverst, etterfulgt av avdelingsledere, deretter teamledere, som igjen har ansatte de koordinerer. Men det ble og gjort veldig tydelig at det er en åpen kommunikasjon mellom alle nivåene. Dette gjør at en ansatt nederst i pyramiden kan uten problemer gå direkte til IT-direktør for å diskutere, og legge frem endringsforslag. Alle de ansatte ved IT-support vi intervjuet, var veldig enige om at deres sjefer var veldig åpne og tilgjengelige for diskusjoner og tilbakemeldinger.

Når det gjelder kommunikasjon mellom IT-support, og deres brukere, fikk vi veldig delte meninger fra brukernes side, hvor noen mente at de hadde en veldig god

kommunikasjon og åpen dialog med IT-support, mens noen andre var av den helt motsatte oppfatningen. De mente at respons fra IT-support var mangelfull til nesten ikke eksisterende. Det var noen som mente at det gikk helt fint at IT-support var flyttet ned til Forskningsparken, sammen med resten av IT-avdelingen, da store deler av kommunikasjonen hovedsakelig går over nett. Men det var også kommentarer om at det var ønsket om utvidet kommunikasjon mellom brukere og IT-support. Dette var grunnet at noen brukere følte at de gjerne skulle hatt mer informasjon om når deres ticket ville bli løst, og generelt mer kontakt og respons fra service desk, enn det automatiske svaret ga dem. Vi fikk også høre fra noen av brukerne, at avhengig av deres problemer ville de til tider omgå service desk som er førstelinje, og kontakte direkte personer de kjenner som tilhører andre eller tredje linje på IT-avdelingen. Et problem med dette, ifølge de ansatte ved IT-support, er at dette ofte førte til at disse ikke alltid ble loggført inn i ticket systemet. De mistet dermed noe relevant data for oversikt over hvilke problemer som oppstår på Instituttet.

I størst mulig grad, opprettholder de ansatte ved service desk en positiv og tålmodig holdning overfor sine brukere, og gjør sitt beste for å yte en så god tjeneste som mulig. De har i en viss grad implementert noen punkter fra ITIL, men dette var ikke noe de hadde fulgt slavisk, eller nødvendigvis kom til å fullstendig implementere videre. Men som Bruton argumenterte i sine papirer (Bruton, 2002, s.251), er ITIL hovedsakelig fokusert på prosedyrer for å løse tekniske problemer, og ikke så mye på kommunikasjon med brukere.

Hvordan opplæringen av nyansatte ved service desk utføres, har blitt forandret og forbedret over årene, basert på diskusjoner og tilbakemeldinger mellom ansatte og ledere. Andre avdelinger ved Instituttet, er og i konstant samarbeid med IT-avdelingen, for å definere retningslinjer og tjenester som det er ønsket at service desk skal kunne yte, noe som også er med på å forme kompetansen til de ansatte ved service desk.

Vår endelige konklusjon av IT-support ved Meteorologisk Institutt, er at de tydelig utgjør sitt beste for å opprettholde gode standarder på sine tjenester, og har over årene utviklet et godt opplæringsprogram for sine nye ansatte. Men basert på noen av utsagnene vi fikk under våres intervjuer, vil vi anbefale å endre deler av opplæringen, og binde det teoretiske, mer konkret sammen med praktisk opplæring der dette lar seg gjøre.

Vi anser det som fordelaktig at deler av ITIL er blitt implementert for service desk, men at de velger å ikke implementere det fullstendig, for å holde fokuset mer på kommunikasjonen med de andre avdelingene. Allikevel, var det sterke meninger om at noe av kommunikasjonen mellom service desk og andre avdelinger må forbedres, i henhold til implementering og endringer av rutiner, som påvirker andre avdelinger. Det var og tydelige ønsker fra noen av brukerne, at respons på tickets ble forbedret. Her vil vi anbefale at det implementeres en rutine for å kontakte innsender av en ticket, slik at brukeren vil kunne få bekreftet at deres problem arbeides på, og kan få et eventuelt estimat på når problemet vil være løst. Men vi innser og, at en slik rutine ikke nødvendigvis alltid er like hensiktsmessig for tickets med en lav prioriteringsgrad.

Et problem som ofte ble nevnt av både ansatte ved IT-support og deres brukere, var faren for feilvurdering av prioriteringsgraden på tickets. Her vil vi anbefale at det innføres tydeligere retningslinjer for de som benytter seg av tjenestene til service desk, slik at brukerne vil ha en bedre forståelse for hvordan de skal best mulig sende inn en ticket. Dette er for at de skal kunne få den korrekte vurderingen, og dermed kunne få en bedre flyt, høyere kvalitet og raskere responstid på de ulike problemstillingene som kan dukke opp i løpet av en arbeidsdag.

7. Referanser

Kaasbøll, J. (2018). Developing digital competence - learning, teaching and supporting use of information technology. Hentet fra:

<http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF3280/v18/pensumliste/kaasboll2018developingdigitalcompetence.pdf>

Bruton, N. (2002). How to manage the IT Helpdesk. *A guide for user support and call centre managers*. Hentet fra:

<http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF3280/v14/pensumliste/bruton2002ithelpdesk.pdf>

8. Vedlegg

- Intervjugal, IT-support
- Intervjugal, Brukere
- Intervju, IT-support 1
- Intervju, IT-support 3
- Intervju, Bruker 2
- Samtykkeskjema

Intervjumal IT-support

Hva er navnet ditt?

Hva er din stilling innad i IT-support?

Beskriv en typisk hverdag på Meteorologisk Institutt for deg.

Hvor lenge har du jobbet i IT-support ved Meteorologisk Institutt?

Hva vil du definere som de mest utfordrende delene med jobben som IT-support?

Hvilke kvaliteter vil du definere som gjør en IT-support god?

Hvilken grad av opplæring har du fått i forbindelse med din stilling hos Meteorologisk Institutt?

Hvordan føler du denne opplæringen er rettet mot dine arbeidsoppgaver?

Beskriv gode og dårlige aspekter med opplæringen du fikk.

Vil du si du klarer å opprettholde en god tålmodighet overfor brukere, selv i stressende situasjoner?

Vil du si dere er praktisk lokalisert, i henhold til brukerne dere skal hjelpe?

Vil du si det lett for de ansatte ved Meteorologisk Institutt å kontakte dere, ved eventuelle problemstillinger de skulle ha?

Hvor mange systemenheter og brukere er dere ansvarlige for ved deres avdeling?

Hva er den vanligste metoden de ansatte ved Instituttet benytter seg av for å kontakte dere?

Har dere veldig tydelige og konkrete retningslinjer på hvordan dere skal behandle henvendelser fra brukere?

Hvis du hadde muligheten, er det noe du ville endret på av retningslinjene? Eventuelt noe du føler kunne vært bedre tydeliggjort?

Er det eventuelt noen retningslinjer/behandlingsmetoder du føler mangler?

PRAKTISK INFO VI TRENGER SVAR PÅ:

Antall brukere som IT-support på meteorologisk har ansvar for?

Antall datamaskiner som brukerne har, har alle 1 maskin eller flere?

Hvilke typer datamaskiner/OS har brukerne (windows,mac,linux?), har dere jobb-pc?

Hva er bakgrunnen til de fleste som jobber på IT-support?

Hvordan er meteorologisk institutts IT-support organisert? (Ledere, underledere?, tekniske folk osv)

Mulig å få tilgang til oversikt over responstid?

Intervjumal brukere

Hva er navnet ditt?

Hva er din stilling ved Meteorologisk Institutt?

Hvilken grad av opplæring har du fått i forbindelse med din stilling hos Meteorologisk Institutt?

Hvordan føler du denne opplæringen er rettet mot dine arbeidsoppgaver?

Fikk du kun opplæring i starten eller har du kontinuerlig fått opplæring når du har gjort noe nytt?

Beskriv gode og dårlige aspekter med opplæringen du fikk.

Benytter du deg ofte av tjenestene tilbudt av IT-support ved Meteorologisk Institutt?

Hvilke metoder har du tilgjengelig for å kontakte IT-support?

Synes du at IT-support ved Instituttet er praktisk lokalisert i henhold til behov?

Føler du det er enkelt å kontakte, og benytte seg av IT-support ved instituttet?

Hva er den vanligste grunnen til at du kontakter IT-support?

Føler du at IT-support er tålmodige når du kommer med en vanskelig problemstilling som må løses?

Hvor lang/kort tid er det vanlig at det tar før du får hjelp med problemet ditt?

Hvor effektive føler du at IT-support er med å hjelpe deg ved eventuelle problemstillinger du har?

Har du andre måter/metoder for å løse eventuelle problemstillinger du møter på, foruten IT-support? / evt prøver du å løse ting på egenhånd isteden?

Eventuelle oppfølgingsspørsmål?

Intervju med IT-support 1

Hva er din stilling innad i IT-support?

Avdelingsingeniør, IT-service og -drift, men også en rolle som teamleder for service operations. Ansvar for rutiner og oppfølging, for å sørge for at de blir fulgt.

Beskriv en typisk hverdag på Meteorologisk Institutt for deg, som ServiceDesk medarbeider?

Kommer på jobb, 8-16. Logge inn, passe på at mobilen og telefonen er logget på riktig kø, for da er det et felles nummer for ServiceDesk. Behandle saker på epost telefon og oppmøte. Vi har HelpDesk som er åpen fra 8-16, og en driftsovervåkning som opererer 24/7 gjennom hele året. Vi er for øyeblikket i diskusjoner, om å fjerne denne driftsovervåkingen.

De som er på driftsovervåkingen, vil i hovedsak ikke arbeide med direkte kundebehandlingen, med mindre de har tid. Deres oppgave er i hovedsak, å sørge for at alle servere er oppe, og at det er korrekt dataflyt i alle hovedsystemer.

All ordinær kundebehandling og enkeltoppgaver, utføres av HelpDesk mellom 8 til 16.

Kommet noen endringer etter at du begynte?

Delt inn i teams for hvordan saker skaleres. HelpDesk er førstelinje, men vil sende problemer som blir sendt inn, vil bli sendt videre til enten andre- eller tredje-linje, basert på behov.

For noen år siden, begynte vi også og innføre ITIL i retningslinjene våres. Et britisk utviklet "system", hvor hvordan man skal behandle saker og fordele arbeidsoppgaver. Men vi har ikke fullstendig innført ITIL, og det har ikke vært noen stor pågang for å få det innført, da vi føler at vi har mange greie retningslinjer allerede, og de ansatte er veldig flinke til å vurdere saker som kommer inn. Den delen av ITIL vi har hovedsakelig innført, er det som har med "Incident, request, change and problems", og vi bruker noe av dette for å vurdere ulike saker som kommer inn, om hvor viktig det er å arbeide med saken, om man må finne en midlertidig løsning, eller om det er noen evig løsning, om det er noen underliggende som forårsaket problemet.

Så kommer dere til å innføre ITIL fullstendig?

Nei. Mest sannsynlig ikke, vi begynte på det, og det var egentlig planlagt å gjøre det. Men vi føler at de ansatte er allerede veldig flinke til å vurdere problemstillinger som kommer inn, så det vi har innført av ITIL, er ikke noe vi nødvendigvis følger slavisk.

Hvor lenge har du jobbet i IT-support ved Meteorologisk Institutt?

Startet å jobbe her som ringevikar for ca. 12-13 år siden, som en deltidsjobb ved siden av studiene. Har jobbet i IT-avdelingen i ca 8 år.

Hva vil du definere som de mest utfordrende delene med jobben som IT-support?

Vurdering av hvor kritiske saker er. Tickets som kommer inn, har en beskrivelse av problemene fra brukeren som har sendt inn mailen, hvor det ofte er bruker som beskriver hvor kritisk de mener at problemet er. Noen ganger mens vi sitter og arbeider med en sak, og det kommer inn en ny, kan det skje at vi undervurderer hvor kritisk den er, og lar den ligge. Andre ganger, kan vi ende med å overvurdere en sak, og bruke mye tid og ressurser på det som egentlig var en fillesak. Det å hente noen andre og forstyrre dem på en feilvurdering, er jo aldri morsomt. Og det forekommer jo da at det er noen saker vi har undervurdert og som blir liggende, ender bare med å bli være.

Så det er ikke noen mulighet for brukerne å huka av på hvor viktig problemet er?

Joda, men det er jo et problem det og, for det er jo noen, som vil mene at deres problemer er det viktigste i verden, og sette en høy prioritering på sine problemstillinger, mens det kanskje ligger andre tickets, som faktisk er kritiske, som da ikke har fått satt den samme prioriteten på seg. Og det hender jo at noen sender inn en ticket, og tror at ServiceDesk vet hvor kritisk det systemet er, og at det kanskje da ikke blir gitt en god nok forklaring på hvor kritisk problemet faktisk er, og det kan det og gjøres en feilvurdering på.

Så det er ikke noe statisk grad som dukker opp på ticketene som kommer inn?

Nei, det vi selv som må så gjøre en vurdering av denne, om den er mer kritisk enn andre tickets. Tickets som kommer inn, gir vi en viktighetsgrad fra 3 til 15, hvor 3 er det laveste, og påvirker kanskje bare en person, og kan være av typen, "ønsker å bytte farge på printeren sin", og kan fint vente med å behandle, til 15, som samfunnskritisk - må fikses umiddelbart. Det vil da være tilfeller hvor viktig data ikke kommer inn, serverne har gått ned, eller eventuelt at yr.no og andre tjenester som Meteorologisk Institutt leverer, skulle kræsje. Vi gjør jo da en vurdering basert på teksten vi før inn, og vår egen erfaring og kunnskap om dette.

Så noe av problemet er til tider hvordan den som sender inn en ticket ordlegger seg?

Ja, til tider, eller rett og slett en feilvurdering fra vår side, at vi ikke kjenner systemet bra nok, til å vite hvor kritisk det er.

Hvilke kvaliteter vil du definere som gjør en IT-support god?

Flink til å følge opp saker, mer enn å løse sakene. Vi har hatt tilfeller hvor vi har noen som er kjempeflinke til å løse saker og følge opp saker, men klarer ikke å følge med på og svare andre tickets som kommer inn i mellomtiden. Så jeg vil heller prioritere noen som er flinke til å vurdere og sortere sakene, fremfor noen som kan løse sakene, da vi kan sende det vurdere til andrelinje, viss vi ikke kan løse det selv.

Loggføring av behandlingstid?

Vi har ingen statistikk for hvor lang tid saker ligger før de blir løst, men mulig å hente det fra ticket systemet. Vi har en IT-direktør som eventuelt ønsker å endre litt på dette. Men frem til nå, har vi ikke gjort noe bevisst loggføring av dette.

Hvilken grad av opplæring har du fått i forbindelse med din stilling hos Meteorologisk Institutt?

Kort opplæring, satt ved siden av noen i noen uker, fikk noe direkte kursing i noen viktige systemer. Nå er det mye lengre opplæringstid, nesten et halvt år , mer direkte kursing, sitter flere uker ved siden av andre, følger andres vakter, Mye mer omfattende nå enn tidligere. Mye bedre forberedt til arbeidet de som er nylig ansatt, fremfor hva jeg selv følte at jeg var.

Har du noen form for videre kursing og opplæring?

For oss, så har vi vår egen side, hvor det kommer opp når det er nytt og viktig informasjon, som jeg og de andre teamlederne gjør en vurdering på hva vi mener at ServiceDesk trenger å vite og få opplæring i.

Vi har også en "infokø", hvor det også ligger informasjon vi mener at det er viktig at de ansatte får vite, og den ligger gjerne der i noen uker, og vi har jo vår driftsdokumentasjon, som holdes relativt oppdatert.

Vil du si du klarer å opprettholde en god tålmodighet overfor brukere, selv i stressende situasjoner?

Som regel håndterlig, er som regel en kjent årsak. Forholder seg bra, blir kanskje litt shuffling av saker.

Vil du si dere er praktisk lokalisert, i henhold til brukerne dere skal hjelpe?

Før så var vi jo plassert oppe på Meteorologisk, men på grunn av plassmangel, ble vi flyttet over til Forskningsparken.

Vil du si det lett for de ansatte ved Meteorologisk Institutt å kontakte dere, ved eventuelle problemstillinger de skulle ha?

I hovedsak kommer 3/4 av alle henvendelser via mail som går rett inn i ticket-systemet. Hvis de ringer skal det loggføres, selv om vi gir dem svar på hva det de lurte på med engang.

Hvor mange systemenheter og brukere er dere ansvarlige for ved deres avdeling?

Det er ca 400-500 ansatte som vi hjelper, alle av disse har ihvertfall en datamaskin hver seg.

Hvilke typer datamaskiner/OS har brukerne (windows,mac,linux?), har dere jobb-pc?

Frem til nå, innkjøpsavtale med dell, nå HP. Det er også, etter noen forespørsler, blitt åpnet for at ansatte kan skaffe seg sine egne arbeidsmaskiner. Men vi kjører ikke support på mac, bare linux og windows. De som likevel velger å anskaffe seg en Mac, kan vi i stor grad kun hjelpe med passord og å få koblet seg opp på nettverket, men om det skulle være noen direkte problemer med selve Mac'en, er det ikke noe vi rører. Men de som ønsker å bruke en Mac, er veldig klar over at vi ikke driver service på det.

Hva er den vanligste metoden de ansatte ved Instituttet benytter seg av for å kontakte dere?

Hovedsakelig pr mail, som kommer inn i ticket systemet, men også pr telefon. I noen sjeldne tilfeller kommer de direkte til oss. Vi pleier og ofte rundt lunsj, å ta turen opp til Meteorologisk, viss vi har fått inn noen henvendelser, eller for å sjekke at alt er i orden.

Har dere veldig tydelige og konkrete retningslinjer på hvordan dere skal behandle henvendelser fra brukere?

Ja, de som sitter på HelpDesk er jo førstelinje, så de er ansvarlige for at tickets som kommer inn er ordentlig fylt ut, gjøre en feilsøking, og gjøre en vurdering om dette er noe de kan gjøre selv eller ikke, og enten løse problemet, eller eskalere det, og sende det til noen som kan løse det.

Hvis du har noen meninger om nødvendige endringer på retningslinjene, føler du det at det er veldig lett å ta dette opp med din sjef?

Ja, sjefen min er veldig åpen for å ta i mot endringsforslag, og jeg tar igjen imot forslag fra de på teamet mitt.

Men det kan forekomme at endringer vi ønsker å gjøre hos oss, kan påvirke andre avdelinger igjen, og det kan gjøre det litt vanskeligere igjen.

Hvordan er meteorologisk institutts IT-support organisert? (Ledere, underledere?, tekniske folk osv)

1 IT-direktør, 4 avdelingsledere. 80-90 ansatte. Teamledere som har 4-5 vanlig ansatte under seg. Jeg har ikke noe autoritet over de, jeg er mer et mellomledd for organisering innad i gruppen. Meteorologisk har kontorer i tromsø og bergen, men i mange tilfeller har de noen IT-folk hos seg som kan løse det, eventuelt løser vi det med videokonferanser.

PRAKTISK INFO VI TRENGER SVAR PÅ:**Antall brukere som IT-support på meteorologisk har ansvar for?**

400-500 ansatte på nett. Noen eksterne kunder som får

Antall datamaskiner som brukerne har, har alle 1 maskin eller flere?

Alle de ansatte har minst 1 maskin hver

Hvilke typer datamaskiner/OS har brukerne (windows,mac,linux?), har dere jobb-pc?

Frem til nå, innkjøpsavtale med dell, nå HP, ikke support på mac, bare linux og windows.

Hva er bakgrunnen til de fleste som jobber på IT-support?

Veldig variert, it-relatert, eldre folk uten it-utdannelse.

It-ut

Intervju med IT-support 3

Hva er din stilling innad i IT-support?

Avdelingsingeniør på IT service og drift,

Jeg har delt stilling, delvis i skift, vaktordninger (driftsovervåkning, feilsøking og retting) 24/7, jobber halvparten av tiden dagtid (prosjekter, administrasjon, dokumentasjon).

Hvor lenge har du jobbet i IT-support ved Meteorologisk Institutt?

10-12 år, over 30 år i meteorologisk

Er det noen aspekter som er ekstra utfordrende?

Jeg går alene på vakter, har hele datahallen i egne hender.

Må vurdere om det jeg gjør eller ikke gjør kan være samfunnskritisk.

Er alene på nattevakter, noen ganger må man innkalle krisestab, enten via telefon eller så må de komme inn hvis det er mer alvorlig. Stort sett knyttet til drift, men kan være atommelding også. Stor sett om innsamling av værobservasjoner. Kan ganske ofte miste kontakt med værstasjonene.

Bakgrunn

Informatikk og geofysikk, startet på flyplass, søkte over til media i værvarslingstjenesten

Hvilken grad av opplæring har du fått i forbindelse med din stilling hos Meteorologisk Institutt?

Veldig dårlig opplæring, jeg fikk litt opplæring av folk på avdelingen min. Det var ikke tid til å sitte med IT folk som hadde greier på ulike systemer. Jeg lærte det jeg måtte for arbeidsoppgavene, men lærte veldig lite om systemene.

Vil du si du klarer å opprettholde en god tålmodighet overfor brukere, selv i stressende situasjoner?

Er veldig vant til det, gjør en ting av gangen. Bare tar det helt rolig, vant med tidspress.

Vil du si dere er praktisk lokalisert, i henhold til brukerne dere skal hjelpe?

Det er litt forskjellig kultur, hvis du sitter på andre stedet så kan man bli frustrert. Det er veldig upraktisk, man kvier seg litt for å gå opp.

Har dere veldig tydelige og konkrete retningslinjer på hvordan dere skal behandle henvendelser fra brukere?

Vi har flere 1000 sider med dokumentasjon, alle tiltak skal være dokumentert. Alt loggføres med ticketsystemet.

Intervju med bruker 2

Hva er din stilling ved Meteorologisk Institutt?

Jobber som rådgiver i direktørens stab, innebærer varierende arbeidsoppgaver. Prosjekter som systemimplementering, nye hr-verktøy, turnussystem osv, Litt internasjonalt på samarbeids work groups, type datadistribusjon, Europeisk sammenheng

Antall år:

4 år, jobbet som værvarsler før hun byttet jobb.

Hvilken grad av opplæring har du fått i forbindelse med din stilling hos Meteorologisk Institutt?

Ikke mye opplæring, fikk ingen retningslinjer. Minimalt med oppfølging av opplæring.

Veiledning for kontakt av itsupport?

Vi fikk ikke opplæring i dette. Man kontakter ikke IT-support med mindre det er nødvendig, og da så må du finne ut hvordan du skal gjøre det.

Benytter du deg ofte av tjenestene tilbudt av IT-support ved Meteorologisk Institutt?

Har en del kontakt fordi jeg godkjenner telefonkjøp, også er det litt personlig.

Ringer en jeg kjenner som jeg vet hvem er. Om det er et enkelt problem kan det fikses med fjernstyring. IT-support vil gjerne at en skal sende mail slik at det blir registrert i ticketsystemet, men opplever raskere respons når jeg ringer.

Føler du det er enkelt å kontakte, og benytte seg av IT-support ved instituttet?

Ja, man får alltid tilbakemelding på at ticketen er mottatt, men ikke ca estimert tid på behandlingstid.

Når direktøren trenger hjelp med ett eller annet, kan det være vanskelig å formidle at det haster og er spesielt viktig. Da er det mest effektivt å ringe for å presisere dette.

Responstid?

Vet ikke, er det noe som haster pleier jeg å ringe for å få raskest mulig svar. Det var et tilfelle hvor det var noe galt med min maskin og skjermen ofte gikk i blått. I slike tilfeller kontakter jeg noen jeg kjenner på første eller andrelinje.

Hvis jeg hadde visst garantert at jeg fikk kjapp respons fra dem og fikk vite litt mer info på når, eller at de sendte en mail tilbake som sa vi kontakter deg i løpet av dagen, så hadde det sikkert hjulpet meg, jeg hadde stolt på dem bedre. Det er litt mer at hvis du skal løse et problem så sender du mail også får du ikke noe info tilbake når dette skal løses, eller hvordan, eller hvem som kontakter deg eller hva, så blir man litt frustrert.

Hva er den vanligste grunnen til at du kontakter IT-support?

Tekniske, ladekabel, kopimaskin
System ikke fungerer, innloggingsdetaljer

Hvis det haster veldig så ringer jeg ikke service desk.
Haster, men vet at service desk skal kontaktes så ringer hun dem
Hvis det ikke haster så sender jeg mail.

Føler du at IT-support er tålmodige når du kommer med en vanskelig problemstilling som må løses?

De fleste er tålmodige. Noen er bitrere og surere på telefonen enn andre.

Får ikke noe informasjon om hvor lang tid det tar eller om folk er borte og syke, ikke noe måte å huke av om at det er viktig. En del direktøren vil at jeg skal fikse, sier det gjerne på telefon for å få en melding om at det har blitt mottatt.

Det hadde vært fint om jeg fikk tilbakemelding om når de kommer til å løse problemene, skjer det før lunsj, skjer det i løpet av dagen? Burde vært avhukning om hvor alvorlig det er.

Samtykkeskjema

Opptak av intervju og observasjon

Vi informerer om at det vil bli gjort opptak av intervju og observasjon for eventuell publisering som en læringsressurs på UiO sine nettsider. Opptaket kan omfatte bilde/lyd/video (kryss ut det som ikke er relevant for deg) der intervjuobjektet er i fokus.

Samtykket kan trekkes tilbake. Tilbaketrekking av samtykke kan skje skriftlig til ansvarlig person eller på mail til tidemanntronerud@gmail.com.

Se nettsiden (lenke kommer) eller informasjonsskriv i lokalet for mer informasjon om retten til blant annet innsyn og sletting.

Samtykkeerklæring for publisering av undersøkelse og intervju gjort på Meteorologisk Institutt på nett

Jeg samtykker at studiene gjort, basert på observasjoner og intervju gjort ved Meteorologisk institutt kan publiseres på fagsiden til INF3280 - Utvikling av IT-kompetanse ved organisasjoner, på www.uio.no.

(Kryss ut det som ikke gjelder)

Ja/Nei

Jeg samtykker at studiene gjort, basert på observasjoner og intervju gjort ved Meteorologisk institutt,

vil kunne gjøres tilgjengelig for en sensor ved Universitetet i Oslo, han/hun vil få tilgang til resultatene av observasjoner og intervju gjort ved Meteorologisk Institutt. For å gjøre en vurdering/gradering av studieoppgaven.

(Kryss ut det som ikke gjelder)

Ja/Nei

Navn:

Brukernavn/telefon:

(Brukernavn dersom du er student/tilsett ved UiO)

Dato:

Signatur: