



# Brukerstøtte – Kontaktflater mot brukerne

- **For ansatte :**
  - Brukerstøttesenter (BRITA), er felles kontaktpunkt.
- **For studenter :**
  - Pc-vakter som 1. linje brukerstøtte.  
(2. linje fra fagområdet for student/pc-stue/underv.rom.)
  - Web-basert brukerstøtte for studenter.  
(Fra 1/1-2007, pilot på et fakultet i høstsemesteret.  
Dvs. fortsatt mye direkte-henvendelser i høst.)
- **For forelesere, AV-utstyr i undervisningsrom :**
  - Hovedsakelig pc-vakter som 1. linje brukerstøtte.  
(Ved Med/Odont: Fortsatt fra annet teknisk personell).
  - Forvaltning/drift fra fagområdet student/pc-stue/u.rom.)



# Varierte tjenester fra Brukerstøtte seksjonen

- Servicedesk – felles mottak av henvendelser.
- 1. linje brukerstøtte til ansatte.
- 1. linje klientdrift og problemløsning.
- Standard programvare. Oversikt, lisenser, utlån, tildeling av programvare til de enkelte pc-ene, osv.
- Innkjøpsrådgivning.
- PC-vakter. Administrasjon, opplæring, fortløpende støtte.
- 1. linje (og til dels 2. linje) brukerstøtte for studenter, inkl. hjelp til oppkobling av private maskiner.
- Drift og forvaltning av maskiner i pc-stuer etc.
- Brukerstøtte, drift og forvaltning av pc-er og AV-utstyr i undervisningsrom (auditorier, seminarrom, pc-kursrom).



## 3 brukerområder med hver sin fagansvarlig

- **Når vi sentraliserer bør vi forsøke å ta vare på :**
  - Lokalkunnskapen.
  - Rimelig grad av nærhet til brukermiljø.
  - Det samlende overblikket.
  - Evnen til å se saken litt mer fra brukerens side.
  - Kontakt med lokale IT-folk.
- **Fagansvarlige har "kunde" ansvar**
  - Overordnet faglig ansvar for brukerområdet.
  - Koordinering og arbeidsledelse (utenom BRITA).
  - Samarbeid på tvers av grupperinger og seksjoner.
  - Oppfølging av service og kvalitet.
  - Systematisk kontakt med ledelsen i brukermiljøene.
  - Ivareta kunden/brukermiljøenes behov, i rimelig grad.



2 årsverk

### **BRITA**

1 fagansvarlig

1 teknisk støtte,  
info, web, etc.

Brukerstøtte for ansatte, 17 årsverk

<b>Bruker- område Årstad/ Haukeland</b>	<b>Bruker- område Mat.Nat. + .....</b>	<b>Bruker- område .....</b>
1 fagansvarlig med <b>kundeansvar</b>	1 fagansvarlig med <b>kundeansvar</b>	1 fagansvarlig med <b>kundeansvar</b>
Brukerstøtte- personell (antall årsverk ikke avklart)	Brukerstøtte- personell (antall årsverk ikke avklart)	Brukerstøtte- personell (antall årsverk ikke avklart)

12 årsverk

+

PC-vakter

### **Brukerstøtte for studenter. Drift pc-stuer og undervisningsrom**

1 fagansvarlig  
med **kundeansvar**

1 forvaltning underv.rom,  
info, kursadm., etc.

4+3 brukerstøtte, drift,  
arbeidsledelse pc-vakter

**3 web-basert bruker-  
støtte for studenter  
(full drift fra 1/1-07,  
men arbeid for BRITA  
høsten 2006)**

## Brukerstøtte for ansatte

**BRITA**

**Bruker-  
område**  
Årstad/  
Haukeland

**Bruker-  
område**  
Mat.Nat.  
+ .....

**Bruker-  
område**  
.....

**Brukerstøtte  
for studenter.  
Drift pc-stuer,  
pc-kursrom,  
auditorier.**

**BRITA bemannes med folk fra resten av seksjonen, hovedsakelig fra brukerområdene. Seksjonen dekker 4-5 på vakt samtidig i BRITA. Til sammenligning; vi har 3-4 samtidig nå.**



# Nye folk i Brukerstøtte - Opplæring

- **Stort opplæringsbehov :**
  - Mye å sette seg inn i, og holde seg oppdatert på.
- **Midler til kurs/kompetanseoppbygging i Brukerstøtte.**
- **Før sommerferien har vi tenkt å :**
  - Rydde opp i og forbedre bruker-informasjon på web.
  - Forbedre teknisk dokumentasjon ([wiki.it.uib.no](http://wiki.it.uib.no)).
  - Vi er avhengig av bidrag fra andre seksjoner, og fra de som skal overføres til IT-avd.
- **Sette sammen en opplæringspakke.**
- **Ta imot nye folk og gjennomføre opplæring.**
- **Opplæring generelt ifbm. nye brukermiljøer.**
  - Gjensidig utveksling av informasjon og kunnskap.
- **Kompetanseoppbygging Mac og Linux.**



# Noen oppgaver før semesterstart i august

- Samhandling og samarbeid med de andre seksjonene.
  - Nye roller og nye folk å forholde hos til.
- Samarbeidet med gjenværende lokale IT-folk.
  - Kontakt, avklaringer og avgrensinger.
- Videreutvikle retningslinjer og rutiner internt i seksjonen.
- Innføring av brukerområder m/fagansvarlige.
- Mye nytt i fagområdet Brukerstøtte for studenter.
- Kontorkabal – flytting.
- Etablere kontakt med ledelsen på institutt- og fakultetsnivå, ved Mat.Nat, Med, Odont.
- Endre og utvide pc-vakt ordningene ved flere fakultet.
- Bistå i utviklingen av Student Issue tracker.



## **Brukerstøtte seksjonen – Neste halvår**

- Ingen løfter om hvor bra alt skal bli, men nøktern optimisme.
- **Vi skal bygge opp noe nytt, men basert på etablerte ordninger (BRITA og pc-vakter), og mye erfaring og kompetanse blant de som kommer til å inngå i seksjonen.**
- Det neste halvåret blir travelt, og det kommer til å bli problemer underveis...
- Men, etter hvert utover høsten regner jeg med at vi får det meste på skinner !





## **Jeg har noen forventninger om :**

- Profesjonell brukerbehandling og serviceinnstilling
  - Uansett hva du personlig måtte mene om sentralisering, innplassering, osv.
- Et godt læringsmiljø, hvor du selv er aktiv.
  - Informasjonsflyt og samarbeid.
  - Du informerer der hvor det er behov.
  - Du skal kunne spørre kollegaene ved hele IT-avd., og forvente å få et fornuftig svar.
- Påvirkning - Har du ideer, meninger, klager, håper jeg du gir meg beskjed.