



Er der stadig behov for brugeruddannelse?

Bjarne Herskin, teach to teach, 2013

ER DET NØDVENDIGT MED BRUGERUDDANNELSE ANNO 2013?

Er det virkelig stadig relevant at afholde it-brugerkurser. Er vi ikke nået dertil, at brugerne selv kan finde ud af de nye systemer og versioner! Synspunktet er yderst relevant, for medarbejdernes generelle it-kompetence er jo oftest veludviklet, ligesom it-systemerne er meget mere brugervenlige end tidligere.

Der kan sagtens være situationer, hvor man enten kan undvære brugerkurser eller i hvert fald give brugerne et uddannelses tilbud, som adskiller sig fra de traditionelle brugerkurser. Men vores erfaring fra de sidste 5-10 års projekter, viser faktisk, at der er mange faktorer, der trækker i den modsatte retning, og at behovet i mange tilfælde faktisk er endnu større end tidligere. I det følgende vil jeg gennemgå nogle af de vigtigste.

Nye forretningsgange

Da man startede med at lave brugerkurser for 30 år siden, handlede kurserne i sagens natur 100 % om EDB, som det hed dengang. Men et af de vigtigste argumenter for at bruge ressourcer på brugerkurser i dag er netop, at et brugerkursus *ikke* længere er lig med et it-kursus.

Selvfølgelig indeholder alle brugerkurser også en introduktion til det ny system og de nye brugergrænseflader, men når man indfører et nyt forretningsystem, drejer de væsentligste budskaber sig ofte om nye forretningsgange og roller, og måske endda nye strategier som gerne skulle slå igennem i den ny dagligdag. Brugere får nye arbejdsopgaver, og andre opgaver forsvinder helt, fordi systemet gør tingene automatisk.

Dermed opstår et stort behov for at undervise i og skabe accept af den nye hverdag, og den udfordring, som dette giver rent pædagogisk, er ofte større end selve systemændrin-



gerne. Implementeringen af et nyt forretningssystem er en strategisk satsning for virksomheden. Man ønsker f.eks. en hurtigere sagsbehandling, færre fejl, inddragelse af kunder eller leverandører etc. Hvis satsningen skal lykkes, er det ikke nok, at medarbejderne kan betjene systemet, de skal også forstå ledelsens intentioner og ikke mindst den betydning, det har for deres egen udførelse af jobbet.

Manglende incitament

Tidligere var det altid sådan, at når man fik et nyt system eller program, så gav det en række indlysende forbedringer af dagligdagen, ikke kun for virksomheden men også for den enkelte medarbejder. Brugerkurser startede ofte med en gennemgang af alle de fordele, der var ved det nye system, hvilket havde en umiddelbar motiverende effekt. Sådan kan det også sagtens være i dag, men lige så ofte må den enkelte bruger kigge langt efter personlige forbedringer, og oven i købet er der ofte ting, der bliver mere omstændelige for den enkelte bruger.

Ledelsen har naturligvis tungtvejende grunde til at investere i de nye it-løsninger, f.eks. at de er mere lønsomme eller at de giver bedre ledelsesinformation, men set med den enkelte brugers briller vil forbedringerne ofte være marginale. Dette gør behovet for at "sælge" systemet til brugerne større. Change management bør således være en integreret del af kurset og den pædagogiske strategi.

Kompleksitet

Moderne forretningssystemer er meget mere **komplekse** end tidligere tiders. Dermed er det blevet meget sværere for den enkelte bruger, at skabe sig et overblik og se sammenhænge. I mange tilfælde skal den enkelte bruger indtaste flere data end før, hvilket i sig selv er irriterende. Men det værste er, hvis brugerne ikke kan se relevansen af de indtastede data.

Først når de forstår, at de tilsyneladende overflødige data, som de sidder og indtaster i den ene ende af systemet, faktisk er af stor betydning for andre brugere og afdelinger, bliver opgaven acceptabel. Hvis ikke brugerkurset skaber denne forståelse, bliver der en stor risiko for, at datakvaliteten bliver lav og usystematisk.



Udnyttelse af potentialet

Hvorfor købe en Porsche, hvis man kun benytter første og andet gear? I alt for mange tilfælde ender implementeringer med, at mange medarbejdere reelt løser opgaverne på samme måde, som i det gamle system.

Hvis det kun er de færreste medarbejdere, der udnytter det fulde **potentiale** i de nye systemer, forrenter investeringen sig ikke. Uden brugeruddannelse er der således en stor risiko for, at potentialet ikke indfries.

Optimering af ressourceanvendelse

Selv det mest brugervenlige system kræver tilvænning, dvs. læring. Hvis man som implementeringsansvarlig eller topledelse skal tage stilling til, om brugeruddannelse er nødvendig, bør man også tænke i den samlede ressourceanvendelse. Hvis man overlader det til den enkelte medarbejder selv at sætte sig ind i systemet, koster det ikke kun tid for den enkelte, men erfaringerne viser også, at medarbejderne trækker på hinanden og på supportfunktionen igennem en meget lang periode.

En af de bærende idéer med brugerkurserne er jo netop at **accelerere** indlæringskurven, og at gøre brugerne selvhjulpne, da sidemandsoplæring og support er langt mere tidskrævende end en effektiv brugeruddannelse. Ofte vil man i øvrigt stå i den situation, at brugerkurserne skal udvikles under alle omstændigheder, fordi der er behov for kurser til nye medarbejdere.

Forskellige typer af systemer

Ovenstående betragtninger er generelle, uanset hvilke systemer man er i gang med at implementere. Men der er faktisk store forskelle på forskellige systemer, så når man skal tage stilling til, om man vil investere i brugeruddannelse, og i næste omgang hvordan uddannelsesløsningen skal skrues sammen, bør man nok skæve til, hvor **brugervenligt** systemet er, og hvad det er for en **type** af system, man står over for at skulle indføre. I den forbindelse vil jeg skelne mellem tre typer:

- **Nyt forretningssystem**

I de fleste store projekter, vi er involveret i nu til dags, er det system, som



skal implementeres, stort og komplekst. Samtidig er det nye system specialtilpasset ikke blot til branchen, men også til den specifikke virksomheds fremtidige og dermed nye forretningsgange, roller mv. Ofte vil brugerkurserne skulle bruge meget tid på at forklare og sælge de nye arbejdsgange.

- **Ny version**

Hvis det nye system blot er en opdatering af et eksisterende system, kan man i nogle tilfælde nøjes med nye Navigationssedler. I mange tilfælde vil man dog vælge at lave et kort brugerkursus, som fokuserer på de dele af systemet, hvor der er nye principielle ting, som brugerne skal være opmærksomme på. Samtidig vil der også ofte være behov for at integrere change management, fordi den nye version er et irritationsmoment.

- **Værktøjssystem**

De fleste systemer, som den almindelige bruger kommer i kontakt med i dag, er forretningssystemer, der er tilpasset, så de passer lige præcis til virksomhedens og den enkelte brugers opgaver. Men der er også systemer, som i højere grad er, hvad man kalder værktøjssystemer. Det, der karakteriserer et værktøjssystem er, at der er mange muligheder og mange mulige måder at løse en opgave på. Et eksempel kunne være et CMS, hvor man mere eller mindre let kan producere hjemmesider. Systemer af denne type kræver mere uddannelse end de specialtilpassede systemer, fordi brugerne ikke kun skal lære at løse nogle specifikke opgavetyper på én specifik måde, men netop skal lære at bruge et helt klaviatur. Så selv om brugerne har en rimelig it-kompetence, kræver det et brugerkursus af en høj kvalitet.

- **Værktøjsmodul**

Selv om et forretningssystem som helhed er specialtilpasset virksomheden, vil det ofte indeholde moduler, som har samme karakteristika som et værktøjssystem. Mange systemer har f.eks. et rapportmodul, som indeholder et væld af muligheder, og hvor de udvalgte brugere, som skal bruge dette modul har brug for en ekstra grundig brugeruddannelse.



Forskellige målgrupper

Ovenstående analyser har taget udgangspunkt i, at kursisterne allerede har to væsentlige kompetencer: For det første en rimelig veludviklet it-kompetence. De er vant til at bruge en række virksomhedsspecifikke systemer ud over de mainstream programmer, som de fleste medarbejdere i dag har brugt i årevis, såsom Word, PowerPoint, mailprogrammer mv. For det andet at brugerne er etablerede medarbejdere, der har fuldstændig tjek på deres arbejdsopgaver.

Der er imidlertid målgrupper, som ikke lever op til denne beskrivelse:

- I virksomhederne naturligvis først og fremmest **nyansatte**, som hverken kender de lokale arbejdsgange eller de virksomhedsspecifikke systemer.
- I nogle virksomheder er der stadig "restgrupper", hvis daglige arbejde ikke er blevet afhængigt af it, og hvis it-kompetencer er på et meget lavt niveau i forhold til de øvrige medarbejdere.
- Endelig er der i samfundet som helhed over en halv million borgere, som slet ikke kan betjene en computer. Disse mennesker forventes at bruge selvbetjeningsløsninger i forhold til de offentlige myndigheder og banker.¹

På denne baggrund kan følgende **konkluderes**:

- Det er nødvendigt med en **konkret vurdering** afhængig af situationen og målgruppen, for at afgøre, om der er behov for brugeruddannelse, og hvilke mål og midler der i givet fald skal vælges.
- Et moderne brugerkursus skal **ikke** primært fokusere på betjening af it-systemet, men skal give en forståelse af roller, opgaver og sammenhænge.
- Selv om brugerne har en høj grad af it-kompetence kan det være nødvendigt at investere i brugeruddannelse, hvis man vil opnå den ønskede effekt.

¹ teach to teach har i samarbejde med den nu nedlagte IT- og Telestyrelse kørt et stort projekt, som har udviklet undervisere og undervisningsmateriale målrettet til denne gruppe. Se <http://it-formidler.dk/>