

Det handler om mer enn utstyr, programvare, apps og webtjenester

Man må også se på:

- Hvilke utfordringer har brukerne med verktøyet (tilgang, teknisk)
- Hva kan brukerne fra før (IKT-ferdigheter, kunne omsette til bruk i eget arbeid)
- Hvordan vil dette endre arbeidet
- Praktisk bruk for ulike grupper
- Sett av tid med en gang som passer for de fleste så du ikke trenger å endre opplæringstidspunkt flere ganger, og sørg for god logistikk i å få ut informasjon, registrere deltakere osv

De som skal ha support må ha fått opplæring i forkant og den må være tilstrekkelig i innhold og få nok ressurser til å være tilgjengelig når den må være tilgjengelig

Tilgjengelighet

- Når kan man få hjelp?
- Få support i det øyeblikk man trenger support (skriveren virker ikke....å ikke tid før om en uke...)
- Ulike typer support? Fysisk tilstede, chat, interaktiv, instruks/bruksanvisning, fjernsupport/styring?

Det er viktig at brukerne ikke bare forstår hvordan de skal bruke, men også hvorfor, hvem og når

- Eks. deling av ressurser. Kanskje man forstår det er viktig å dele, men hvis man likevel bare lagrer på egen harddisk vil det ikke være mye hjelp i å lage aldri så mye fellesområder.

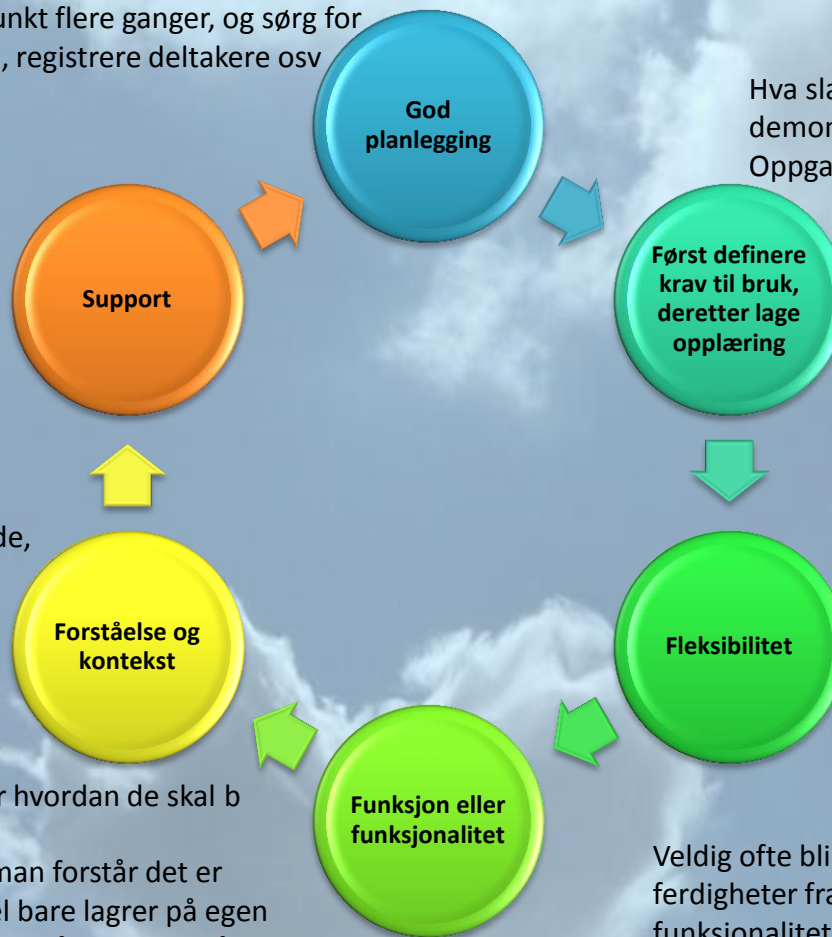
Lag treningsopplegg som ligner så mye som mulig på hvordan de skal jobbe ellers – hvis ikke vil de ikke se relevansen

Altfor mange tenker først opplæring, og deretter stiller man krav til bruk. Burde man ikke først sette hvilke forventninger man har til bruken og så planlegge opplæringen i forhold til dette?

Opplæringen bør inneholde:

- Hva skal man lære og hvorfor
- Ikke bare praktisk, men tenk også i forhold til visjon – hvor vil vi og hva slags krav har vi til bruken
- Hva slags praktiske oppgaver og demonstrasjoner skal være med
- Oppgaver og testing

En størrelse passer ikke alle
Samling eller individuelt
Synkront eller asynkront
Teoretisk eller praktisk



Veldig ofte blir opplæringen basert på tekniske ferdigheter framfor å vise hvordan disse gir funksjonalitet som er relevant for arbeidet - kanskje spesielt hvis det er IT-avdeling/IT-eksperter som lager opplæringsmateriellet. De er viktige å ha med seg i planlegging, men de er eksperter på sine områder og ikke nødvendigvis på brukernes behov på sine fagområder.