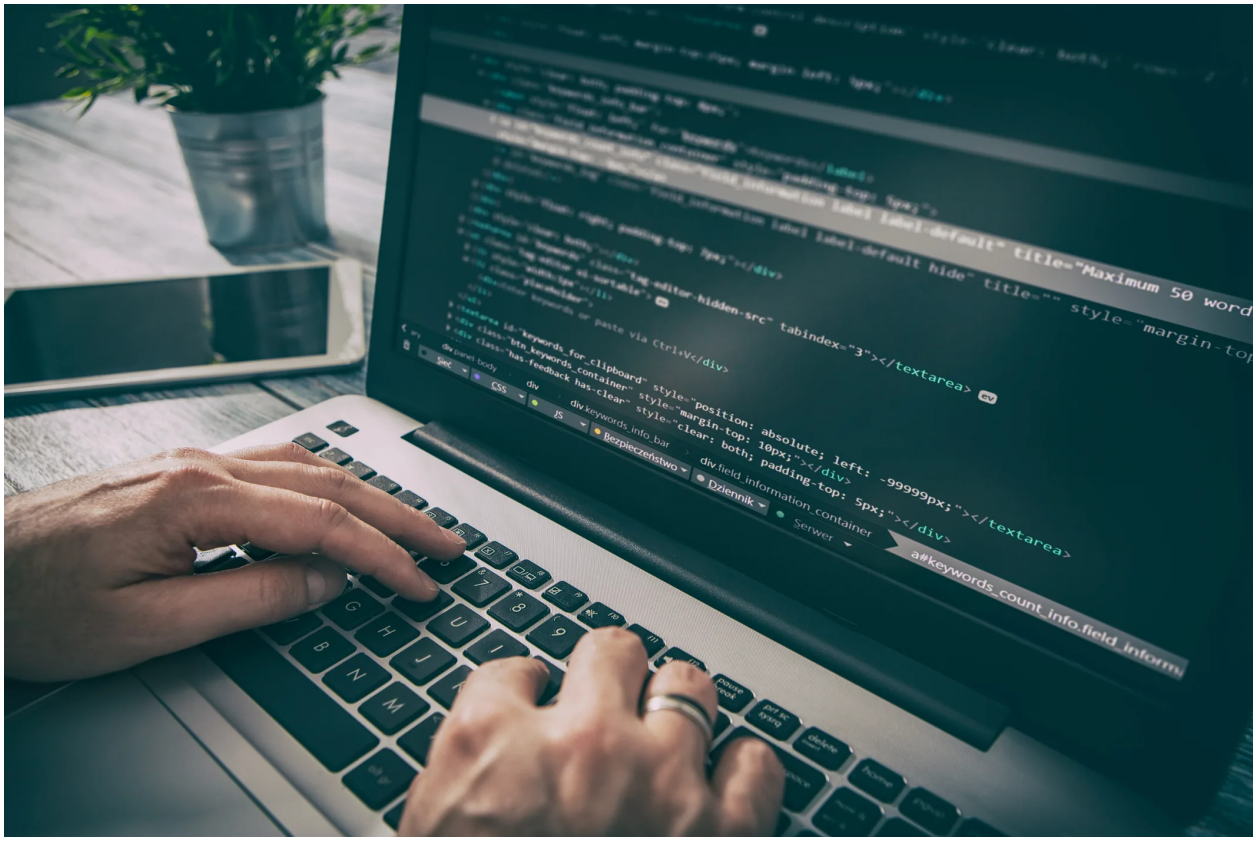
11 شيئًا لا يرغب محترفو تكنولوجيا المعلومات في أن تعرفها

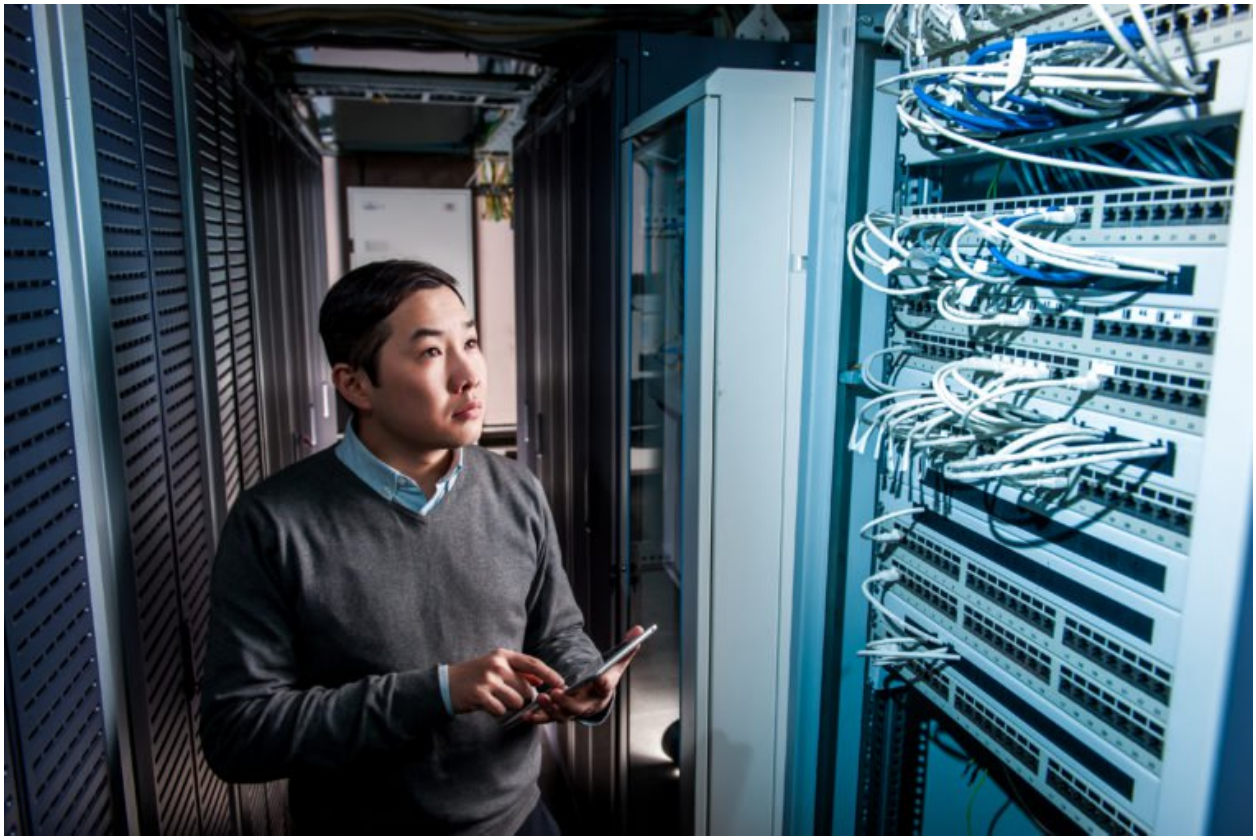
كتبه 10 | redrzdaejst يوليو, 2019



ترجمة وتحرير: نون بوست
كتب: ميان كاميرون وإيزابيل روي

إليك ما يتبادر إلى ذهن فني الكمبيوتر الخاص بك بالفعل عندما تقصد مكتبهم للحصول على مساعدتهم.

1- نستخدم كلمة "خلل" عندما لا يكون لدينا إجابة حقيقية

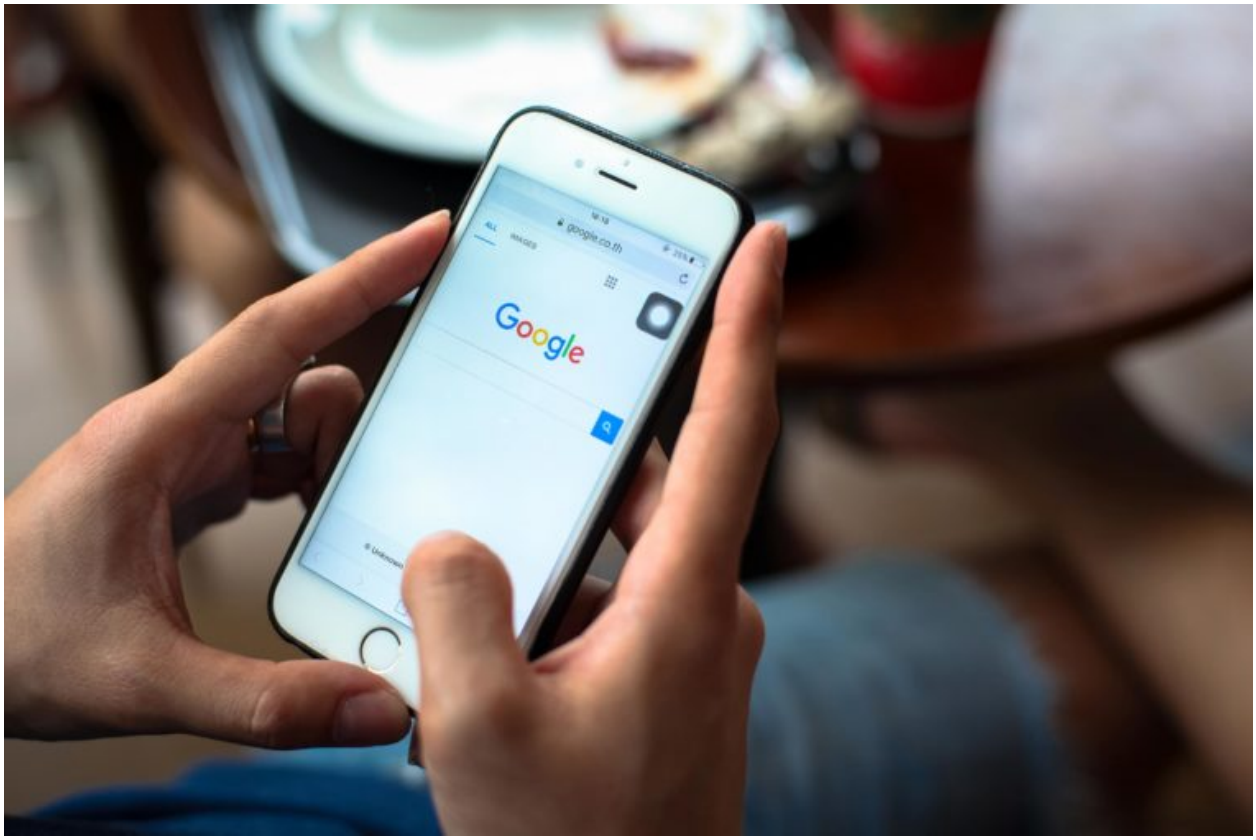


قد يحدث عطب ما في بعض الأحيان عند محاولتنا حل إحدى المشاكل، من قبيل تعطل أجزاء من النظام، أو توقفها عن العمل، أو تعرّضها للمزيد من الأضرار. كنت أساعد عميلًا منذ أسبوعين على تحويل البريد الإلكتروني من نظام إلى آخر، ولكنني سرعان ما فقدت جميع عناصر التقويم عن طريق الخطأ. بالطبع، لم أخبره أنه كان خطئي. وإذا استفسر عمّا حدث؟ نجيب باختصار بأنه خلل.

2- ماذا نعني بـ "خيار واحد فقط"

في بعض الأحيان، قد نقول إن هناك حلا واحدا فقط لهذه المشكلة، ولكن على الأرجح، نحن نعني بذلك أن الخيار المقترح يوفر هامش ربح أعلى لنا، وذلك لأن صديقنا يبيعه. إنه أحدث ونحن نريد أن نحصل على خبرة من خلال العمل به. نحن على دراية بهذا الخيار بالفعل ولكنّنا لا نريد أن نتعلم حلولا متعارضة، حتى أننا لا نملك الوقت لذلك. عموما سيكون ذلك الخيار الوحيد والأسهل، كما أننا قلقون من أن الحل الصحيح قد يكون مكلفا للغاية، أو محفوفا بالمخاطر، وربما ينفر العملاء.

3- أحيانا، يمكن لغوغل أن يكون صديقك



– لن يحل غوغل كل العراقيل

يعد غوغل أداة مفيدة بشكل مثير للدهشة، حيث يمكنّك من العثور على معظم الإجابات لأسئلتك الفنية من خلال البحث بمفردك... لكنني على دراية بالحلول الصحيحة والخاطئة. يمكنني إجراء بحث في غوغل عن شيء ما والتخلص من جميع الإجابات غير المشروعة ومعرفة الإجابات المفيدة، وأيها ناجع، وأيها يتسبب في المشاكل، لكن المستخدم العادي لا يستطيع القيام بذلك.

– غوغل أحيانا هو الأفضل للجميع

غالبًا ما يكون إنجاز بعض المهام باستخدام التكنولوجيا المنزلية أسهل من استخدام تكنولوجيا مكاتب الشركات الكبرى. يمكن مثلا استخدام الجي ميل بدلا من مايكروسوفت إكستشينج جي ميل، الذي يعتبر بسيطا وسهل الاستخدام في حين أن الأخير معقد للغاية.

4- أجهزة ماك ليست أكثر أمانًا من أجهزة الكمبيوتر الأخرى

يقول برايان موليغان، نائب رئيس المبيعات في شركة "كيلسر" لتكنولوجيا المعلومات، إن "كلا نظامي التشغيل عرضة للبرامج الضارة ومواطن الضعف. يجب على مستخدمي جميع علامات الأجهزة التجارية التأكد من أنهم يقومون بالتصحيح والتحديث بشكل منتظم وفي الوقت المحدد، كما يجب أن يحافظوا على برنامج قوي لمكافحة الفيروسات، وأن يتجنبوا تنزيل البرامج من مواقع الطرف الثالث".

5- لا يمكنك إخفاء أي شيء عنا

هل تعتقد أن تخزين ملفات تعريف الارتباط ومسح سجل البحث على الويب الخاص بك يجعلك غير مرئي؟ فكر مرة أخرى. كل شيء لا يزال يمر من خلال جدار الحماية الخاص بنا، الذي يرصد كل حركة أثناء اتصالك بالإنترنت، حيث ينتقل من جهاز الكمبيوتر الخاص بك إلى جهاز يوجه الحركة إلى الخارج.

لهذا السبب تحديدا يمكننا استخدام وسائل من قبيل عوامل تصفية المحتوى التي تحجب مواقع مثل فيسبوك ويوتيوب ومواقع الصور الإباحية. ولكن، نحن لسنا هنا لمراقبة كل خطواتك. إذا كنت بحاجة إلى موقع تم حظره بواسطة عامل تصفية للقيام بعملك، فاطلب إذن رئيسك وقم بزيارتنا. يمكننا إذا لزم الأمر إعطاء جهاز الكمبيوتر الخاص بك بعض الصلاحيات.

6- يدفعني الأمر إلى الجنون عندما ...

لا تستمع

في حال نصحتك بعدم الولوج إلى موقع ما أو تجنب القيام بشيء ما وقمت به رغم تحذيراتي، وبعد ذلك تعرض جهاز الكمبيوتر الخاص بك إلى فيروس، فلن أرغب في مساعدتك لأنني أدرك تماما لماذا تواجه هذه المشكلة، ذلك أنك لم تتبع تعليماتنا.

أو عندما تتجاهل ما قمت بشرحه لك

سيطرح العديد من الأشخاص أسئلة عن كيفية القيام بمهام بسيطة قضيت وقتا في توثيقها لهم. اطلع على الوثيقة. أنا أسجّل لقطات شاشة وأكتب التعليمات لأجعل الأمور أسهل بالنسبة إليك.

لكن عندما يشعر الأشخاص بالحرج من طرح الأسئلة

في بعض الأحيان، قد لا تكون لغتنا التقنية أو ما نعتبره منطق الإنترنت الأساسية كافيا. في حال كنت لا تفهم ما نخبرك به، أو أن شيئًا ما يحدث لم تشمله تعليماتنا وإرشاداتنا الأساسية، لا عليك، يمكنك أن تسأل.

7- لا يمكنني جعل جهاز كمبيوتر عمره أربع سنوات يعمل بسرعة

يقول موليغان: "أصبحت أجهزة الكمبيوتر القديمة تستنزف الإنتاجية والفعالية للمستخدم النهائي"، مضيفا "بمرور الوقت، يؤدي ترك هذا الجهاز قيد الاستعمال إلى إجهاد المستخدم وإحباطه، ولهذا السبب من المهم تحديث الأجهزة أو استبدالها كل ثلاث أو أربع سنوات. لا يوجد سوى بعض الأشياء التي يمكن القيام بها لتحسين أداء الجهاز القديم".

8- الاستعجال مبني على الأولوية

إن مجرد إعلامي بأن مشكلتك مستعجلة وملحة لا يعني حقا أنها ملحة بالنسبة لي أيضا. فعلى سبيل المثال، قد لا يكون العطل الحاصل في بريدك الإلكتروني بنفس أهمية تعطل خادم عميل آخر.

9- راسلني

أنا أخيّر أن ترسل لي بريدا إلكترونيا عوضا عن مهاتفتي. أنا أرغب في محادثتك عبر الهاتف، لكن ذلك غير مجدي. لذلك، أرسل لي قائمة بمشاكلك وأسئلتك وأنا سأرد عليها كلها. وحيال هذا الشأن، يقول موليغان: "يملك العديد من محترفي تكنولوجيا المعلومات شاشات متعددة. يمكن أن يقدم توضيحك الشامل للمشاكل التي تعترضك عبر البريد الإلكتروني فرصة لمحترفي التكنولوجيا لعرض المشكلات على شاشة واحدة أثناء العمل على حل المشكلة على شاشة أخرى".

10- تتبع الموظفين الذين تريد الشركة فصلهم

لقد طُلب مني ذات يوم أن أتبع تحركات أحد الموظفين وإظهار المواقع التي زارها وكم من الوقت قضى في التصفح الإنترنت. وفي الواقع، لن تطلب منا معظم الشركات القيام بذلك، نظرا لأنها إذا كانت تريد إقالة شخص ما، فمن المؤكد أن لديها سببًا لذلك بالفعل. وبالطبع، إذا كان السبب هو أنه في كل مرة يدخل فيها رئيسك إلى مكتبك يجدك تتسوق عبر الإنترنت عوضا عن إنهاء عملك، فإن ذلك قد يساعدنا في الحصول على دليل.

11- أنت على حق

في بعض الأحيان تصبح المهمة التي تستغرق خمس دقائق فقط تتطلب ساعة عمل كاملة. وحسب موليغان فإن "تقدير الوقت يظل مجرد تكهن وتقدير. ولكن، في بعض الأحيان العمل الذي يبدو وكأنه سيستغرق خمس دقائق فقط قد يستغرق ساعة كاملة والعكس صحيح".

المصدر: ريدرز دايجست

رابط المقال : https://www.noonpost.com/28443/