



## کاربران شبکه و ایرادهای بنی اسرائیلی و تجربیات پشتیبان شبکه

این مقاله را در حقیقت فقط برای متخصصین شبکه خصوصا متخصصین شبکه در ایران نوشته ام ولی بعضی از آنها می توانند برای افراد دیگری که با گروه کارمندان سر و کار دارند نیز مفید باشد. ماجرا از آنجا شروع می شود که متوجه می شوید فرد یا افرادی خاص دائما در حیطه شما دچار مشکل می شوند و با آب و تاب فراوان نزد رئیس می روند و ضمن اظهار فراوانی کارشان و اینکه چقدر دوست دارند سریعتر کارهای "مردم" را راه بیندازند می گویند "چون دستگاهمان خراب است نمی توانیم کارمان را انجام دهیم!" و معمولا اینگونه کارمندان استعداد خوبی در یک کلاغ چهل کلاغ هم دارند مثلا اگر ۵ دقیقه باشد که ایراد را اطلاع داده اند می گویند الان ۲ ساعت اس که گفته ایم و کسی نیامده دستگاه را درست کند ... خلاصه یک آن به خودتان می آید و با لحن عصبانی ریاستان مواجه می شوید که چرا کسی رسیدگی نکرده و غیره یدر اینجا می خواهم بر اساس تجربه به برخی مواردی که کارمندان برای از کار در رفتن استفاده می کنند و می خواهند آن را گردن شما اندازند اشاره و روش مقابله با این کارها در ادارات را بررسی کنیم:

این مقاله توسط مهندس پویان عارف پور نوشته شده است .

### ۱- شبکه قطع است !

چه جمله آشنایی ... درد مشترک همه کارشناسان آی تی. در بسیاری از موارد شما دیده اید که شبکه به خودی خود قطع نمی شود مگر اشکالات سراسری در اداره که مثلا یک سوئیچ یا ارتباط رادیویی مشکل پیدا می کند و شبکه همه قطع می شود ولی معمولا کاربرها یا به عمد یا از روی بی احتیاطی کابل شبکه را می کشند یا به نود دیگری متصل می کنند یا با دستکاری نرم افزاری مثلا تنظیمات اکسپلورر یا نصب نرم افزارهایی مانند پلاگین ها و غیره باعث اختلال عملکرد دستگاه در دسترسی به سایتها می شوند ( که اینها هم همیشه گفته ام "خودش" خراب نمی شود !! ... خرابش می کنند . ) . شاید با خودتان بگویید "مگر "کاربر" اجازه نصب دارد؟؟ این که خیلی اشکال دارد هم از نظر امنیتی و هم مدیریت شبکه ! " در پاسخ باید بگویم در ایران هنوز این مساله به خوبی جا نیفتاده و از آنجایی که در هر اتاقی یک رئیس یا کاربری هست که پارتی و نفوذ دارد ، به همین واسطه بسیاری افراد دسترسی ادمین در دستگاهشان دارند عملا در اینخصوص در بسیاری سازمانها و ادارات ایرانی کاری نمی توانید انجام دهید و بماند که بسیاری مواقع هم به دلیل استفاده ادارات از بعضی نرم افزارهای خصوصا مالی که توسط شرکتهای در پیت نوشته شده و جز در محیط با دسترسی ادمین کار نمی کنند شما اجبارا مجبور به واگذاری دسترسی به کاربر می شوید ( کاربری که بزرگترین دغدغه اش کارش است ولی با گرفتن یک لاگ از دستگاهشان می بینید ۹۰ درصد اوقاتش از اینترنت هیچ استفاده اداری ای نکرده ... بی علت نیست که سایتهای دانلود فیلمها و سریالها بیشترین بازدید را در ادارات دارند و سایتهای کاری کمترین).



برای اینگونه کاربران اول توضیح دهید که “دستگاه خودش خراب نمیشود” بلکه خرابش می کنند. من همیشه ضمن اشاره به این جمله نمونه دستگاههایی از اداره را مثال می زنم که ۲ سال است کار می کنند و به هیچیک از ایرادات این کاربر مواجه نمی شوند چون از سایت های غیر اداری و یا حداقل غیر معمول بازدید نمی کنند. معمولا دستگاه رئیس این افراد مثال خوبی است.

در مرحله بعدی بعد از یک بار تذکر، سپس دسترسی ایشان را بگیرید و بخصوص سایتی که می رود و بدافزارها را از آنها نصب می کنند در دستگاهشان ببندید ( ۹۹ درصد کاربران ایرانی هر پیامی روی صفحه بیاید Yes را کلیک می کنند و لا اینکه پیام نوشته باشد آیا می خواهید کامپیوترتان پودر شود؟؟

## ۲- پریتتر، اسکنر و ... کار نمی کند !

هنوز کشف نشده چه حکمتی دارد این قضیه که در ۵۰ درصد مواقع به محض اینکه بالا سر دستگاه می روید پریتتر یا اسکنر مورد نظر با دستور پرینت یا اسکن شما خود به خود شروع به کار می کند ... ! فقط آمار نشان می دهد درخصوص بعضی کاربران این اعلام خرابی اشتباه یا False Alarm زیاد تکرار می شود و می توان نتیجه گرفت فرد بعضا از این مورد برای سو استفاده و انجام ندادن وظیفه اش استفاده می کند و معمولا هم سعی می کنند زمانی باشد که کار واحد انفورماتیک یا کار خودش زیاد است این خرابی رخ دهد! درخصوص اینگونه کاربران من اول به خودشان تذکر می دهم که در صورت تکرار این مساله مجبور می شوم قضیه را با ریاستان در میان بگذارم و در ۹۹ درصد مواقع همین کافی است و تاکید می کنم هر چه لحن شما مودبانه تر و محترمانه تر باشد این قضیه بهتر جواب می دهد مخصوصا اگر متذکر شوید که تقریبا آمار دارید چند بار در هفته یا ماه ایشان همچین کاری می کنند یا مثلا درست در زمانهای اوج کار این مسائل پیش می آیند در نظر داشته باشید بداخلاقی ممکن است لجبازی به دنبال داشته باشد.

## ۳- دستگاه روشن نمی شود :

بعنوان یک مهندس شبکه شما میدانید کاربران همیشه در بیان مشکلات همه چیز را گردن همه میندازند بدون آنکه بیان کنند.

“کاربر این دستگاه یا همان شخصی که مسئول اولیه نگهداری آن هست کیست؟! ” . آماری که من بصورت تجربی دیده ام ۹۰ درصد مواقع مشکل اصلا از دستگاه نیست و معمولا یا عمدی یا غیر عمدی یا کابل برق دستگاه درآورده شده ( باز هم تاکید می کنم هیچ کابلی “خودش در نمی آید” معمولا کاربرانی که اصرار دارند خودش قطع شده اگر بی حواسی خودشان نباشد بعدا متوجه می شوند خدمه اتاقتشان حین نظافت اتاق کابل را کشیده اند یا سه راهی را خاموش کرده یا حین نظافت مونیتر دکمه خاموش/روشن لمس شده ) یا سه راهی یا اصلا مونیتر یا سه راهی برق روشن نشده...

مودبانه ترین روش برای اینکه کاربر متوجه شود باید در صورت رخداد این موارد ابتدا این موارد را چک کند و



شما هم حواستان هست این است که یک بار مودبانه و خیرخواهانه همانجا خیلی ساده بررسی اشکال را آموزش دهید که اینگونه مواقع ضمن بررسی اتصال کابلها به برق، روشن بودن سه راهی - مونیتر و کیس (هم دکمه پاور و هم کلید پاور پشت کیس) باید بررسی شود و در صورت عدم مشاهده مشکل از اینها مراتب به واحد انفورماتیک یا گروه آی تی ارجاع شود. در صورتی که کاربر روی جمله "آخر من اطمینان دارم که این کار را نکرده ام" (و احتمالا اشباح درش آورده اند!) اصرار می کند یادآوری کنید ممکن است مثلا دست خدمه یا شخصی خورده باشد و غیره ولی به هر حال باید این موارد چک شود زیرا.. هیچ کابلی "خودش در نمی آید"!

#### ۴- فایلی که از خانه آورده ام کار نمی کند یا مشکل دارد :

تصور غلطی وجود دارد که این نوع موارد هم به واحد آی تی اداره می تواند مرتبط باشد. تلاشتان را انجام دهید به هر حال در هر اداره همکاری که روزی ۸ ساعت از روزتان را با آنها می گذرانید مانند خانواده و دوستان هستند ولی به کاربران توضیح دهید که دستگاه شما برای فرضا برنامه اتوماسیون اداری شما تنظیم شده اعم از توان سخت افزاری، نرم افزارهایی مانند آفیس، فوتتهای مورد نیاز و غیره در نتیجه این احتمال وجود دارد که دستگاه شما برای این کار مناسب نباشد و شما به علت عدم اطلاع از شرایط دستگاه کاری نمی توانید انجام دهید. و در کل سری که درد نمی کند را دستما نبندید زیرا بسیار دیده شده کارشناس آن شخص را راهنمایی می کند ولی کاربر نمی تواند درست اجرا کند و خرابکاری می کند و سپس از دست شما ناراحت شده و شما را مسئول می داند.

#### ۵- تعمیرات شخصی :

اگر از من می شنوید به هیچ وجه هیچ یک از درخواستهای شخصی را در محیط کار قبول نکنید ... مخصوصا در ایران! زیرا شما امروز "لطف" می کنید و فرضا لپ تاپ طرف مقابل را درست می کنید، تا زمانی که در آن اداره هستید این دستگاه هر مشکلی پیدا کند شخص مورد نظر دوباره نزد شما می آید و مشکل را با این جمله شروع به عنوان می کند که "آقای مهندس! اون سری که شما این لپ را درست کردید یادتون هست؟ حالا اینش اینجوریش شده!" یعنی تا مادام العمر این دستگاه هیچ عیب دیگری پیدا نمی کرد اگر شما بهش دست نمی زدید ... بماند که بعضا هم لپ تاپ یا فلشهایی شامل اطلاعات شخصی اند و بعدا در معرض این اتهام قرار می گیرید که همه آنها را بدون اجازه دیده اید (بخصوص کاربرانی که به شما متذکر می شوند که روی این دستگاه اطلاعات شخصی هست و حواستان باشد و مخصوصا آنها که آدرس فولدر مربوطه را هم چندباره یادآوری می کنند یعنی حتما ببینید! اگر هم در رودربایستی مجبور به قبول کار شدید ابتدا از ایشان بخواهید تمام اطلاعات خصوصیشان را برداشته و پاک کنند زیرا هیچ تضمینی نمی دهید مثلا با جمله: اتفاقا دیگه یک موقع دیدید من تصادف کردم توی خیابون بیهوش شدم لپ تاپ/فلش شما دست غیر افتاد!!" ... عاشق این جمله ام! بسیار عالی (جواب میده)



## ۶- شرکت گفته به واحد انفورماتیکتان بگویید : ...

کلیه کارشناسان آی تی در یک گزینه مشترک اند “تنفر از این شرکتها”. شرکتهای در پیتی که با سازمانها و ادارت به واسطه پارتی بازی ، قرارداد دارند به بهانه های مختلف نمی خواهند برای ساپورت و پشتیبانی نرم افزارهای پر ایرادشان قدمی بردارند و بعضا حتی نمی پرسند مشکل دقیقا چیست ( اکثرا بدانند هم بلد نیستند کاری کنند و تکنسین هایی که می فرستند هم سوادشان قد نمی دهد و در آخر یکی دیگر باید بعدا بیاید کار را انجام دهد ) و در این موارد مگر شانس بیاورید و ریاستان هم متخصص آی تی باشد یا در حد لازم بداند اگر نه به محض درخواست از واحدهای دیگر برای پشتیبانی اینگونه نرم افزارها برای خودنمایی شما را اعزام می کنند ولی یک مدیر کار کشته بلافاصله اعلام می کند که “فلان شرکت قرارداد پشتیبانی دارد و باید نرم افزارش را ساپورت کند ، کار این واحد درخصوص پشتیبانی شبکه – دستگاهها و نرم افزارهای استاندارد اداری است .” ( یاز آنجا که بسیاری مدیران ... بگذریم ... ! خلاصه یک در هزار در ایران ممکن است اینطوری شود . ولی در حد وهم و خیال تصور کنید حتی اگر تصور کردنش سخت است ! ) توجه داشته باشید کارمند اداره شما بی تقصیر است و مقصر را او ندانید او این وسط بازیچه دست شرکت شده با او بد اخلاقی نکنید . در صورتی که از شما خواسته شد به محل رفته ، دستگاه را بازدید کنید ، چند نرم افزار را برای چک کردن سیستم باز کنید و با این کار کاربر و مدیرش را متوجه این مساله نمایید که مشکل از دستگاه نیست . این کار را انجام دهید حتی اگر میدانید ۱۰۰ درصد مشکل از دستگاه یا ویندوز نیست و یادتان باشد کاربر اطلاعات و دانش شما را از کامپیوتر ندارد و هیچوقت با این جمله سعی نکنید داستان را بگویید “من کارشناس این کار هستم نه شما” ... حرفتان درست است ولی اینجا ایران است و همه از همه چیز سر در می آورند ؛ مهندسی ، پزشکی ، عطاری ، تعمیرات ( همه رغم ) ، روانشناسی ، اقتصاد ، سیاست ... بجز شما!

## ۷- اشکالات سراسری :

کم کم کاربران دارند عادت می کنند که در یک روز قبل یا روزهایی با مناسبتهای خاص یا با عناوینی خاص و رویدادهایی خاص تر ممکن است ایمیلها باز نشوند یا سرعت اینترنت کند یا کلا قطع شود . ولی باز هم عده ای هستند که در جریان نیستند و به همین خاطر اگر اشکالاتی درخصوص باز نشدن ایمیل مدیران و افراد مهم سازمان گزارش شد اول خودتان یکبار موضوع را از دستگاه دیگری بررسی کنید و در صورت صحت موضوع با همکار یا دوست دیگری از بیرون سازمان هم چک کنید و بعد از اطمینان از این موضوع نزد مدیر مربوطه رفته و





قضیه را توضیح دهید و چنانچه با دوستی از سازمان دیگر چک کردید حتما از آن سازمان هم نام ببرید تا اطمینان کامل بوجود آید.

#### ۸- یک فایل هست که کار بچه های انفورماتیک است ما نمی توانیم :

تصور غلطی که در کل ایران وجود دارد “یک مهندس کامپیوتر باید از هرچی توی مونیتر می توان دید یا هرچی با یک سیم می تواند به کامپیوتر وصل شود سر در بیاورد . در تمام دنیا جا افتاده که مهندس سخت افزار کار شبکه انجام نمی دهد - مهندس نرم افزار کار سخت افزار نمی کند و مهندس شبکه کار مهندس نرم افزار را نمی کند و سایر تخصصها به همچنین . در ایران اسم واحد انفورماتیک همه را یاد کماندوها می اندازد ( برای رفع مشکلات یک ساختمان یک مهندس برق که از برق ساختمان سر در میاورد - مهندس آب و فاضلاب از سیستم آب و فاضلاب - معمار - نقشه کش و غیره هرکدام در زمینه خودشان استفاده می شود ولی یک کماندو برای نفوذ به ساختمان و تخریب ان باید از همه اینها سر در آورد مثل کارشناس آی تی در ایران . این مثالی بود که اولین بار در مورد هکر شدن یک متخصص آی تی شنیدم ... ) و توقع می رود مهندسین کامپیوتر از برنامه مهندسی ساختمانی تا حسابداری و اداری سر در بیاورند . یاد قیافه بعضی کاربران که میفتم وقتی توضیح می دهید “ما فقط این برنامه را نصب می کنیم با آن کار نمی کنیم!” خنده ام می گیرد . جوری با چشمان گرد نگاهتان می کنند انگار گفته اید که یک اژدهای سه سر پشت سرشان ایستاده !! ممکن است وقتتان گرفته شود یا در بعضی مواقع افراد لایعقل با جملاتی این قضیه را ضعف شما جلوه دهند ولی مثل فرهنگ استفاده از موبایل و ماشین که هنوز هم که هنوز هست برای برخی جا نیفتاده به یاد آورید کامپیوتر در ادارات ما از هر دوی اینها جدیدتر محسوب می شود ... چه توقعاتی دارید!!

#### ۹- دستگاه فکس - ویدئو پروژکتور - هرچی با برق کار میکنه ! ... کار نمیکنه :

تصور غلط دیگر که این توهم را ایجاد می کند که اگر شما به واسطه هوشتان و نه ارتباط با کارتان بجای واحد فنی یا روابط عمومی ، تنظیمات برخی دستگاهها را بلد هستید “باید” تعمیر آنها را هم بلد باشید و بعضا کاربران واضح با جملاتی نظیر “شما مهندس کامپیوتر هستید و این هم به کامپیوتر وصل است دیگر!” این مساله را بازگو می کنند من هم معمولا می گویم “شما مشکل گوارشی داشته باشید می روید نزد دندانپزشک؟” یا “برق ساختمانتان مشکل داشته باشد لوله کش می آورید و می گویید هردو در ساختمان کار می کنند دیگر؟” ( من سپاس ویژه از همه همکارانم دارم که تا این حد به عنوان ابر انسان روی ما همکاران آی تی حساب می کنند و فقط می خواهیم یادآوری کنم ضمن تشکر مجدد : نبوغ هم حدی داره جان من!! ) ... راه حل خاصی نیست کار خاصی هم از دست شما بر نمیاید نتیجه اینکه در نهایت مجبور می شوند با متخصص یا شرکت پشتیبان مربوطه تماس بگیرند ( ... )



البته این دلیل نمی شود که دفعه بعدی دوباره برای همین مشکل ابتدا سراغ شما نیایند ... نه شما بگذارید به حساب حافظه ضعیف!!

## ۱۰- کارمندی از نوع همه فن خراب ها :

همانطور که قبلا هم اشاره شد اینجا ایران است جایی که معمولا همه از همه چیز سر در میاورند یا می خواهند سر در بیاورند ( مثلا یاد روزهایی باشید که تعمیرکار ماشین لباسشویی به منزلتان آمده و محال است کسی بالای سرش نایستد و راهنمایی نکند : ” بنظرم اشکال از اون لوله هست !!! ” ) حتما برایتان پیش آمده و دیده اید که بعضی کاربران بعد از دیدن یک مشکل جزئی ، هرچه تنظیم و منو در ویندوز یا نرم افزارها دیده اند که مهندسین آی تی اداره جلوی آنها در بروز اشکالات متفاوت دست زده اند را باز می کنند و حسابی دستکاری می کنند و آخر سر هم بلند می گویند ” اه ! این مهندسها (ها) نمی توانند این سیستم را درست کنند هی خراب تر میشه. ”!!

درخصوص این دوستان ضمن یادآوری جمله ”سیستم خودش خراب نمی شود!“ یادآوری کنید که هرکه را بهر کاری ساخته اند و لطفا همانگونه که شما نامه های ایشان را دستکاری نمی کنید ایشان هم در کار شما تداخل ایجاد ننمایند . از آنجا که نه شما میدانید نه خودشان که چه خرابکاریهایی کرده اند به خودتان و ایشان لطفی کنید و بگویید بدون اتلاف وقت اطلاعاتشان را بردارند و سیستم را برای نصب مجدد ویندوز به واحد انفورماتیک ارجاع نمایند و بخصوص در صورتی که سر کاربر مورد نظر شلوغ نیست و میدانید کار اداری ندارد حسابی دستگاهش را با تاخیر به او بدهید در اکثر موارد دیده شده همینکه چند روز بازی سولیتار و امکان چک کردن فیس بوک و ایمیل و مسنجرش را از اداره نداشته باشد متنبه شده و دیگر این کار را انجام نمی دهد.

## ۱۱- ما بهشان گفته ایم ولی نیامدند درست کنند :

این هم مساله ایست که زیاد پیش می آید : دستگاهی خراب می شود یا اشکالی رخ داده و کاربر چون بهانه خوبی برای کار نکردن پیدا کرده اطلاع نمی دهد و بعد از پیگیری رئیسش می گوید به علت خرابی دستگاه یا ارتباط شبکه اش نتوانسته کارش را انجام دهد ( همان کاربری که اگر یک دقیقه نتواند به فیس بوک یا ایمیلش مراجعه کند زمین و زمان را به هم می دوخت و کلیه سلسله مراتب اداری اش مطلع می شدند که دستگاهش مشکل دارد تا این لحظه به کسی نگفته باشد ؟ کدام مدیر مدبری باور می کند ؟ !

برای رفع این موضوع حتما برای درخواست خدمات رایانه ای باید فرمی داشته باشید و ترجیحا در نرم افزار اداریتان که همه از آن استفاده می کنند اگر خیر حتما یک فرم برای این موضوع داشته باشید تا کاربران آن را پر کرده و ارسال نمایند و ساعت اطلاع مشکل توسط کاربر - مشکل گزارش شده - شماره اتاق - شماره



داخلی کاربر مورد نظر در آن باشد و بعد از مراجعه ضمن ثبت زمان و مشکل ، اقدامات انجام شده را بنویسید و زمان خاتمه کارتان را ثبت کنید . این کار اگرچه مشکل را صددرصد برطرف نمی کند ولی مانند تابلوهای “...پیگرد قانونی دارد.” باعث رعایت بیشتر می شود من به شخصه تاثیر فوق العاده این کار را به چشم دیده ام مخصوصا در مورد کارهای شخصی رعایت خیلی بالا رفته و دیگر کسی برای “باز نشدن مسنجر و وبلاگ و غیر کارهای اداری” مزاحم نمی شود.

