

RAPPORT UTDANNINGSMELDING 2005 – 2006

IT-TJENESTER

IT-tjenester til studenter tilbys i et samarbeid mellom felles IT-avdeling og fakultetenes IT-avdelinger. Felles IT-avdeling har etablert og driver en infrastruktur og et sett grunntjenester som eksempelvis nettilgang, tilgang til PC-lab'er på Campus, privat elektronisk postkonto, personlige nettsider, sikker lagring av egne data og radionett for studenter. Mens fakultetenes IT-avdelinger har ansvar for fagspesifikke tilbud, eksempelvis fagspesifikk programvare og sluttbrukerutstyr som PC'er og skrivere.

Felles IT-avdeling arbeider kontinuerlig for at IT-tjenestene skal være tilgjengelige der studenten er og på det utstyret studenten ønsker å benytte.

Universitetet har i samarbeid med 5 andre aktører lagt en omfattende fiberinfrastruktur i Tromsø. Det har medført at alle de 10 studentbyene er koblet opp til denne og gir den enkelte studentbolig en høyhastighetslinje inn til universitetets nett og videre ut i verden.

Felles IT-avdeling arbeider også med å få til et trådløst nett på campus. En del bygninger er allerede fulldekket, i tillegg til de mest etterspurte områdene for slik bruk som auditorier, grupperom, vrimlearaler og kantiner.

For å få til et best mulig tilbud på IT-tjenester til studentene arbeider felles IT-avdeling i nært samarbeid med fakultetenes IT-avdelinger, samt UVETT som har ansvar for Classfronter, og Studie og forskningsavdelingen som har ansvar for Felles studentsystem og er kontaktpunkt til fakultetenes studieavdelinger.

Universitetet har i løpet av rapporteringsåret 05/06, i samarbeid med UNINETT, fått utarbeidet flere gunstige rammeavtaler for studentene. De kan kjøpe PC-utstyr og leie bredbåndslinjer til svært gunstige priser.

I løpet av rapporteringsperioden har felles IT-avdeling etablert et fellesdomene for studenter og ansatte. Det betyr at de tekniske hindringene som var til stede tidligere er borte og den enkelte vitenskapelig ansatt og student kan samarbeide på en bedre og enklere måte. Videre har medlemskapet i FEIDE medført at studentene ved universitetet fått tilgang på tjenester fra andre tilbydere, samt at tilgangen til universitetets egne IT-tjenester blir enklere og mer uniform.

Universitetets orakeltjeneste har i rapporteringsperioden totalt hatt rundt 18 000 henvendelser, ca 45 % av disse er fra studenter. Det er spesielt ved semesterstart om høsten at tjenesten har hatt et økt antall henvendelser vedrørende studentenes brukerkontoer. Det ble derfor initiert et prosjekt som skulle gjøre det lettere for studentene å få tilgang til elektroniske tjenester. De tidligere rutinene forutsatte at studentene måtte komme innom orakeltjenesten for å underskrive en kontrakt for å få aktivisert sin konto. Dette førte til at studentene måtte vente i flere dager før kontoen ble klar til bruk. Løsningen på dette ble opprettelse av en internettside der studentene selv kunne aktivisere sin konto slik at den ble klar for bruk med det samme. Dette har ført til en halvering av brukerkontorelaterte spørsmål fra studentene.

Videre deltar orakeltjenesten aktivt i arbeidet med å informere studenter om universitetets IT-tjenester i forbindelse med semesterstart. Våren 2006 ble det opprettet en tjeneste som kalles kunnskapsbasen. Her legges det ut informasjon om løsninger på IT-problemer som er aktuell for studenter. I tillegg blir meldinger om planlagt vedlikehold av IT-tjenestene og feil i disse lagt ut på orakeltjenestens hjemmeside.