

 Fagskolen i Nord Høyere yrkesfaglig utdanning				Dok.id.: 1.2.4.1.5
Prosedyre kontakte IKT (for studenter)				Dok.type: Prosedyre
Version: 1.01	Skrevet av: IKT gruppa	Gjelder fra: 07.01.2026	Godkjent av: Jannie Synøve Pettersen	Sidenr: 1 av 2

Formål:

Prosedyren skal sikre en effektiv, strukturert og brukervennlig kommunikasjon mellom studenter og IKT-avdelingen. Den skal bidra til at henvendelser fra studenter blir håndtert raskt, korrekt og i henhold til gjeldende retningslinjer, slik at tekniske problemer og spørsmål ikke hindrer læringsprosessen.

1. Kontaktpunkt

- E-postadresse: IKT@fagskoleninord.no - svartid snarest mulig, vanligvis innen 48 timer
- Kontortid 09:00-11:30 og 12:00-14:30 i ukedagen utenom onsdag.

2. Henvendelser

2.1. Henvendelser som IKT typisk håndterer

- Brukerkontoer: Office, Eduroam, Zoom, Wiseflow, Panopto, Canvas, Feide
- Teknisk utstyr på klasserom

2.2 Henvendelser som IKT ikke håndterer

- Privat utstyr (PC, Mobiltelefon, Tablets...)
- Brukersupport og lisenser på emnespesifikk programvare og utstyr
- Administrativ informasjon (Skolebevis, Samlingsplaner, Samskipnaden...)

2.3 Vanlige henvendelser

- Oppretting av teams: Kontakt Emneansvarlig.
- Pålogging til tjenester: Se Canvas informasjonsside
- Tilgang til Eduroam: Se PDF-fil på hjemmeside under IT Hjelp

3. Informasjon som bør inkluderes i epost

- Kontaktinfo: navn, studielinje og eventuelt annen kontaktinformasjon
- Hva gjelder henvendelsen?

3.1 Ved feil eller problemer

- Hvor/når
- Enhet og program: PC eller mobil, navn på program.
- Skjerm bilde/bilde av feilmelding eller problem

NB:

- Unngå generelle meldinger som 'det fungerer ikke' eller 'hjelp'.
- Ikke bruk IKT-e-posten til kopier av e-poster eller 'kjekt å vite'-informasjon.

4. Behandling av henvendelser

- Henvendelser kategoriseres og prioriteres
- Student informeres ved endring

Prosedyre kontakte IKT (for studenter)	Versjon.: 1.01	Dok.id.: 1.2.4.1.5
	Side : 2 av 2	

- Legges inn i saksbehandlingssystem

5. Revisjon og oppfølging

Prosedyren skal revideres årlig av IT-avdelingen

Kryssreferanser

Eksterne referanser