

Eksamen

22.11.2019

ISF2003 Verksemdsstøtte / Virksomhetsstøtte

Programområde: IKT-servicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal du alltid føre dei opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>Når du løyser oppgåvene, må du beskrive dei vala du tar og grunngi dei. Du viser fagkompetanse ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff og grunngi synspunkta dine og forslaga dine til å løyse oppgåva• Trekke inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva• Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala du tar• Meistre relevante grunnleggjande ferdigheiter• Bruke eksempel der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein hensiktsmessig og ryddig måte

Du er tilsett i ei verksemd som jobbar med å konsultere bedrifter om universell utforming av IKT og reglar for offentlege anskaffingar. I samband med det har du fått i oppgåve å lage eit informasjonsskriv til ei offentlig verksemd som lagar websider, og som har fått beskjed om at ein skal gjere eit tilsyn av verksemda.

Oppgåve 1

- a. Kva er universell utforming av IKT, og kva slags krav og retningslinjer har vi til dette?
- b. Kva meiner vi med reglar for offentlege anskaffingar, og kva slags reglar er det ein må følge?

Oppgåve 2

Du har i tillegg fått ansvaret for å analysere brukarstøtta i di bedrift.

- a. Kva betyr det å «analysere brukarstøtta i ei bedrift», korleis kan ein gjere det, og kva kan ein få ut av å analysere førespurnader til brukarstøtta?
- b. Kva konsekvensar kan ineffektiv brukarstøtte ha for ei bedrift?

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Når du løser oppgavene, må du beskrive de valgene du tar og gi en begrunnelse. Du viser din fagkompetanse ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentere og bruke fagstoff og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning av oppgaven• Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger• Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg• Mestres relevante grunnleggende ferdigheter• Bruke eksempler der dette er relevant• Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og ryddig måte

Du er ansatt i en virksomhet som jobber med å konsultere bedrifter om universell utforming av IKT og regler for offentlige anskaffelser. I forbindelse med det har du fått i oppgave å lage et informasjonsskriv til en offentlig virksomhet som lager websider, og som har fått beskjed om at det skal gjøres et tilsyn av deres virksomhet.

Oppgave 1

- a. Hva er universell utforming av IKT, og hva slags krav og retningslinjer har vi til dette?
- b. Hva mener man med regler for offentlige anskaffelser, og hva slags regler er det man må følge?

Oppgave 2

Du har i tillegg fått ansvaret for å analysere brukerstøtten i din bedrift.

- a. Hva betyr det å «analysere brukerstøtten i en bedrift», hvordan kan man gjøre det, og hva kan man få ut av å analysere henvendelser til brukerstøtten?
- b. Hvilke konsekvenser kan ineffektiv brukerstøtte ha for en bedrift?



www.vigoiks.no/eksamen