

Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN
ISF2002 – Bruker- og driftsstøtte

Eksamensveiledning for lokalt gitt skriftlig eksamen i fylkeskommunenes landssamarbeid (Vigo IKS)

Denne eksamensveiledningen gir informasjon om lokalt gitt skriftlig eksamen i landssamarbeidet, og hvordan eksamen skal vurderes. Veiledningen er for skoler, elever, privatister, lærere og foresatte. Sensorene skal bruke veiledningen som en felles referanseramme for sitt sensurarbeid.

1. Eksamensordning

Eksamenslengde: 4 timer

2. Hjelpemidler

Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra åpent internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon. Hver fylkeskommune har publisert liste over tillatte nettbaserte hjelpemidler (nettressurser) som er tilgjengelig på eksamensdagen.

Noen fag avviker fra denne regelen ved at det er restriksjoner på bruk av hjelpemidler, eller at det er spesielle hjelpemidler som kreves for å løse eksamensoppgaven. Listen viser fag som avviker:

<http://www.vigoiks.no/eksamen/hjelpemidler-til-eksamen>

Eksamensoppgaver hvor det ikke er krav om spesielle hjelpemidler skal være utformet på en slik måte at det ikke er nødvendig å ha tilgang til internett eller hjelpemidler for å kunne besvare oppgavene. Det er kandidatens egen kompetanse i faget som skal prøves på eksamen.

Med utgangspunkt i eksamensordningen for faget må kandidaten selv velge hensiktsmessige hjelpemidler for å løse oppgavene. Eksempler på hjelpemidler kan være: datamaskin med filer og digitale verktøy, kalkulator, lærebok, tidligere eksamensoppgaver, notater, eksamensveiledning, utskrifter fra Internett og formelbok. Alle digitale verktøy som kandidaten vil bruke, må være installert på datamaskinen før eksamen.

3. Kommunikasjon med andre under eksamen

Det er ikke lov å kommunisere med andre under eksamen, hverken skriftlig eller muntlig.

4. Eksamensoppgaven

Eksamensoppgavene lages med utgangspunkt i læreplanens kompetansemål. De fem grunnleggende ferdighetene er en del av kompetansemålene:

- å kunne uttrykke seg muntlig (gjelder ikke på skriftlig eksamen)
- å kunne uttrykke seg skriftlig
- å kunne lese
- å kunne regne
- å kunne bruke digitale hjelpemidler

Oppgavesettet er bygd opp slik at besvarelsen skal gi grunnlag for å vurdere kandidatens individuelle kompetanse. Samlet sett kan eksamen inneholde oppgaver fra alle hovedområdene i læreplanen, men ikke nødvendigvis fra alle kompetansemålene. De fleste eksamener har alle hjelpemidler tillatt. Eksamensoppgaven bør være en åpen oppgave (case), og må utformes på en slik måte at svarene ikke kan leses direkte ut av en lærebok eller andre hjelpemidler.

Når kandidaten velger å bruke erfaringer fra egen praksis, er det viktig at hun/han beskriver klart hvilke valg som tas og de forutsetningene det arbeides ut i fra. Det er viktig å besvare det oppgaven spør om for å vise fagkompetansen sin.

Tidligere eksamensoppgaver finner du på www.vigoiks.no

5. Bruk av kilder

Hvis kandidaten bruker kilder i besvarelsen, skal disse oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Kandidaten skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på lærebøker, artikler eller annen litteratur. Hvis kandidaten velger å bruke utskrift eller sitat fra nettsider, skal han/hun oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato. Eksamensoppgavene har ikke alltid krav om bruk av kilder (tekst som er hentet fra bøker, Internett etc.), og kandidaten kan vise svært høy kompetanse til eksamen uten å bruke kilder i besvarelsen. I besvarelsen skal kandidaten vise sin egen kompetanse, med eller uten bruk av kilder.

6. Vurdering av eksamensbesvarelser og karakterbeskrivelser

Fylkeskommunene har ansvar for å sensurere besvarelsene. Spørsmål om gjennomføring og sensur av eksamen rettes til den enkelte fylkeskommune.

Forskrift til opplæringsloven §§ 3-4 og 4-4 har generelle karakterbeskrivelser for grunnopplæringen:

Karakteren 6 uttrykker at eleven har fremragende kompetanse i faget.

Karakteren 5 uttrykker at eleven har meget god kompetanse i faget

Karakteren 4 uttrykker at eleven har god kompetanse i faget

Karakteren 3 uttrykker at eleven har nokså god kompetanse i faget

Karakteren 2 uttrykker at eleven har lav kompetanse i faget

Karakteren 1 uttrykker at eleven har svært lav kompetanse i faget.

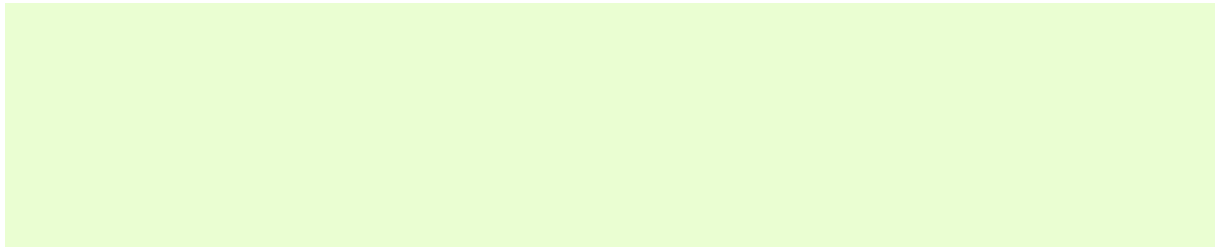
Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

Kjennetegn på kompetanse

Hovedområde	Karakteren 5-6 Kandidaten viser fremragende eller meget god kompetanse i faget	Karakteren 3-4 Kandidaten viser god eller nokså god kompetanse i faget	Karakteren 2 Kandidaten viser lav kompetanse i faget
<i>Kompetansemål</i>			
<i>Behandle fortrolige opplysninger på en etisk forsvarlig måte innenfor rammene av gjeldende regelverk</i>	Kandidaten kan selvstendig vurdere etiske problemstillinger knyttet til behandling av fortrolige opplysninger med utgangspunkt i og god kjennskap til krav fra interne og eksterne regler	Kandidaten viser forståelse for etiske problemstillinger for å følge interne og eksterne regler som er gjeldende for behandling av fortrolige opplysninger	Kandidaten har kjennskap til deler av gjeldende regelverk og noen etiske problemstillinger knyttet til behandling av fortrolige opplysninger
<i>Gi råd i henhold til gjeldende regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer</i>	Kandidaten kan gi reflekterte og selvstendige råd ved å uttrykke god kjennskap til regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer	Kandidaten viser forståelse for bruk av relevant regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer	Kandidaten kan følge deler av relevant regelverk ved anskaffelse, bruk og utvikling av IKT-systemer
<i>Dokumentere hvordan en intern eller ekstern brukerstøttefunksjon er organisert og fungerer</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte utarbeide grundig og strukturert dokumentasjon over	Kandidaten viser forståelse av hvordan en brukerstøttefunksjon er organisert, hvordan den	Kandidaten har kjennskap til hvordan en brukerstøttefunksjon er organisert, hvordan den

	hvordan en intern eller ekstern brukerstøttefunksjon er organisert og hvordan den fungerer	fungerer, og hvordan den kan dokumenteres	fungerer, og kan med veiledning beskrive den
<i>Yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere</i>	Kandidaten kan yte god service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere, samt vurdere og begrunne hvordan god service kan gis	Kandidaten viser forståelse av hvordan kommunikasjonen kan tilpasses til ulike mottakere og hvordan service kan gis	Kandidaten kan ved hjelp av enkle instruksjoner hjelpe og kommunisere med brukere
<i>Yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandører og fagpersonell på norsk og engelsk</i>	Kandidaten kan yte god service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandører og fagpersonell på norsk og engelsk, samt vurdere og begrunne hvordan god service kan gis	Kandidaten viser forståelse av hvordan kommunikasjonen kan tilpasses til ulike mottakere, både på norsk og engelsk og hvordan service kan gis	Kandidaten kan ved hjelp av enkle instruksjoner hjelpe og kommunisere med leverandører og fagpersonell med noe norsk og engelsk fagterminologi
<i>Planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystemer og operativsystemer</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte planlegge og utføre enkle kurs, basert på brukernes behov, med god kjennskap i bruk av	Kandidaten viser grunnleggende ferdigheter i bruk av kontorstøttesystemer og operativsystemer, og kan planlegge og gjennomføre et enkelt kurs	Kandidaten har noe kjennskap til hvordan enkle kurs kan planlegges og gjennomføres, og har kjennskap til enkelte

	kontorstøttesystemer og operativsystemer		kontorstøttesystemer og operativsystemer
<i>Bruke kunnskapsnettverk som en del av kunnskapsutviklingen i en virksomhet</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte bruke ulike kunnskapsnettverk, og viser god forståelse for hvordan kunnskapsnettverk kan brukes som den del av kunnskapsutviklingen i en virksomhet	Kandidaten viser forståelse i bruk av kunnskapsnettverk, og har forståelse for kunnskapsutviklingen i en virksomhet	Kandidaten kan beskrive hva et kunnskapsnettverk er, og kjennskap til noen kunnskapsnettverk
<i>Veilede i bruk av hjelpefunksjoner og kunnskapsbaser</i>	Kandidaten har oversikt over, og ferdigheter til å vurdere ulike hjelpefunksjoner og kunnskapsbaser, og kan på en selvstendig måte veilede i bruk av disse	Kandidaten viser forståelse i å veilede i bruk av hjelpefunksjoner og kunnskapsbaser	Kandidaten kjenner til enkelte hjelpefunksjoner og kunnskapsbaser, og kan veilede i bruken av disse ved å følge enkle instruksjoner
<i>Dokumentere og gjøre tilgjengelige løsninger på problemer</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte dokumentere løsninger, og vurdere hensiktsmessige kommunikasjonskanaler for å tilgjengeliggjøre løsningene	Kandidaten viser forståelse i å dokumentere løsninger på ulike problemer, og kan beskrive hensiktsmessige kommunikasjonskanaler til en gitt situasjon	Kandidaten kjenner til ulike måter å dokumentere på og ulike kommunikasjonskanaler, og kan ta i bruk disse ved hjelp av instruksjoner



www.vigoiks.no/eksamen