

Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN

ISF2003 – Virksomhetsstøtte

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.

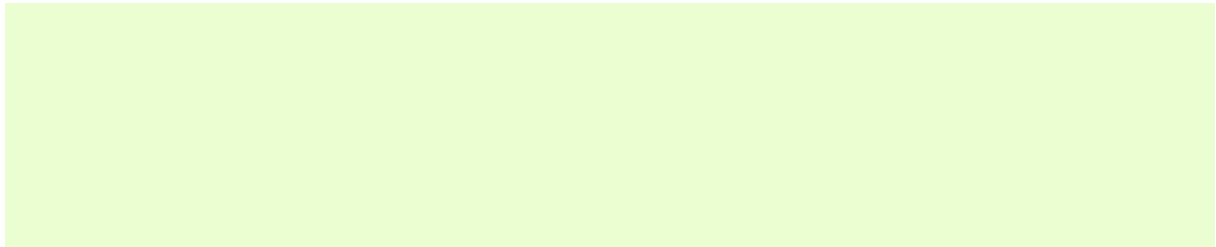
Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

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>Dokumentere IKT-bruk og vurdere kostnads- og nytteverdien av et IKT-system</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte dokumentere IKT-bruk, og kan vurdere kostnads- og nytteverdien av et IKT-system, med hensyn til faktorer som direkte og indirekte kostnader, effektivitet, sikkerhet og brukervennlighet	Kandidaten viser forståelse i å dokumentere IKT-bruk, og kan beskrive faktorer som påvirker kostnads- og nytteverdien av et IKT-system	Kandidaten kan følge instruksjoner for å dokumentere IKT-bruk, og kostnads- og nytteverdien av et IKT-system
<i>Kartlegge behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess og utarbeide en kravdefinisjon for et IKT-system</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte kartlegge behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess, og utarbeide en begrunnet kravdefinisjon for et IKT-system	Kandidaten viser forståelse i å identifisere behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess, og kan beskrive ulike krav for et IKT-system	Kandidaten kjenner til ulike metoder for å identifisere behov for IKT-støtte, og kjenner til noen krav til et IKT-system

<i>Hente informasjon, gi råd og veilede i forbindelse med planlegging av nye systemløsninger i en virksomhet</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte gi råd og veilede i forbindelse med planlegging av nye systemløsninger i en virksomhet, samt ha oversikt over kilder til informasjon som er relevant for planleggingen	Kandidaten viser forståelse i å gi råd og veilede i forbindelse med planlegging av nye systemløsninger i en virksomhet, samt ha kjennskap til noen kilder til informasjon som er relevant for planleggingen	Kandidaten kjenner til ulike systemløsninger, og kan ved hjelp av instruksjoner gi enkle råd i forbindelse med planlegging av en slik systemløsning, samt ha kjennskap til noen kilder til informasjon som er relevant for planleggingen
<i>Vurdere nye systemløsninger i en virksomhet i henhold til relevant regelverk og veiledninger i bruk av IKT som hjelpemiddel</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte vurdere nye systemløsninger i en virksomhet, med god oversikt over relevant regelverk og veiledninger i bruk av IKT som hjelpemiddel	Kandidaten viser forståelse i å vurdere nye systemløsninger i en virksomhet, med kjennskap til relevant regelverk og veiledninger	Kandidaten kan evaluere nye systemløsninger i en virksomhet ved hjelp av en enkel kravspesifikasjon som er i tråd med relevant regelverk og veiledninger
<i>Gjennomføre en undersøkelse av brukertilfredsheten i en virksomhet og vurdere resultatet mot organiseringen av brukerstøtten og avtalt tjenestekvalitet</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte gjennomføre hensiktsmessige brukerundersøkelser, og vurdere og nyttiggjøre seg av resultatene mot organiseringen av	Kandidaten kan gjennomføre enkle brukerundersøkelser, og kan identifisere og beskrive i hvilken grad brukerstøtten og den avtalte tjenestekvaliteten samsvarer med resultatene	Kandidaten har kjennskap til prinsipper for brukerundersøkelser, og kan beskrive hva brukerstøtte er og noen kjennetegn på god kvalitet på en tjeneste

	brukerstøtten og avtalt tjenestekvalitet		
<i>Ta i bruk og gi råd om kontorstøttesystemer for effektivisering, forenkling og automatisering av arbeidsoppgaver</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte vurdere og gi råd om ulike kontorstøttesystemer for effektivisering, forenkling og automatisering av arbeidsoppgaver basert på brukerens og virksomhetens behov	Kandidaten viser ferdigheter i enkelte kontorstøttesystemer og kan gi enkle råd i valg av kontorstøttesystemer	Kandidaten har kjennskap til kontorstøttesystemer og kan ved hjelp av instruksjoner ta disse i bruk
<i>Kartlegge skjulte IKT-kostnader i en virksomhet og foreslå tiltak for å redusere dem</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte identifisere og kartlegge skjulte kostnader i en virksomhet og kan vurdere og foreslå hensiktsmessige tiltak for å redusere dem	Kandidaten kan beskrive skjulte IKT-kostnader i en virksomhet og foreslå noen tiltak for å redusere dem	Kandidaten kjenner til noen mulige skjulte IKT-kostnader i en virksomhet, og noen tiltak for å redusere IKT-kostnader
<i>Gjennomføre og dokumentere en analyse av henvendelser til brukerstøtte for å avdekke behov for endringer, opplæring og brukerveiledninger</i>	Kandidaten kan på en reflektert og selvstendig måte dokumentere en analyse av henvendelser til brukerstøtte for å avdekke behov for endringer, opplæring og brukerveiledninger	Kandidaten kan samle inn henvendelser til brukerstøtte, og vurdere noen av brukernes behov for endringer, opplæring og brukerveiledninger	Kandidaten kjenner til noen prinsipper for analyse av henvendelser til brukerstøtte, og kan gi eksempler på en brukers behov



www.vigoiks.no/eksamen