

# Eksamen

07.06.2012

ISF3102 IKT-servicefaget

## Nynorsk

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 5 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast 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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen.
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<b>Jf. forskrift til opplæringslova §§ 3-52, 3-53, 3-54 og 3-55:</b> "Eksamen skal prøve i kva grad den einskilte praksiskandidaten/lærlingen har nådd kompetansemåla som er fastsette i den læreplanen (Vg3) for opplæring i bedrift som praksiskandidaten/lærlingen tek sikte på å ta fag- eller sveineprøve/har teikna lærekontrakt i."
<b>Informasjon om oppgåva</b>	<p>Oppgåva krev at du sjølv legg inn nødvendige føresetnader og grunngir dei.</p> <p>Det er også viktig at du</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– beskriv dei føresetnadene du finn nødvendige</li><li>– viser kompetanse i samsvar med læreplanen og dei områda oppgåva omfattar. Det er ikkje meininga at du skal vere like grundig i alle delar av svaret. Du kan sjølv velje kva for delar av oppgåva du vil gå i djupna på</li><li>– trekkjer inn og grunngir synspunkt som støttar eller taler imot framstillinga di</li><li>– veg argumenta dine mot kvarandre</li><li>– fortel kva som blir resultat/konsekvensar av dei vala du gjer</li><li>– finn og grunngir "nye" løysingar</li><li>– leverer eit svar som er prega av orden og oversikt</li></ul>

# Situasjonsbeskriving

*Eit godt svar føreset at du har lese informasjonen på førre sida.*

Du jobbar som IKT-medarbeidar i ei mellomstor bedrift. Vel bedrift sjølv (verksemdsområde, talet på tilsette, lokalisering osv.). Ta gjerne utgangspunkt i eigen praksis.

Du skal svare på begge oppgåvene.

## Oppgåve 1

IT-avdelinga får mange førespurnader frå dei tilsette i bedrifta. Førespurnadene kan i dag komme via e-post, telefon, munnlege og skriftlege beskjedar eller på andre måtar. For at IT-avdelinga skal kunne drive effektiv brukarstøtte, må de vere godt organiserte og ha gode rutinar.

- a) Gi eksempel som beskriv korleis brukarstøtta i bedrifta di tek imot og handterer førespurnader.
- b) Beskriv og grunngi kva system du meiner må vere på plass for at de kan drive meir effektivt og yte enda betre service overfor brukarane.

## Oppgåve 2

- a) Beskriv ulike overvakingssystem i bedrifta di. Kvifor meiner du det kan vere viktig å ha desse systema?
- b) Korleis meiner du bedrifta og IT-avdelinga bør stille seg til *personvern* i samband med systemovervaking?

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 5 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen.
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<b>Jf. forskrift til opplæringslova §§ 3-52, 3-53, 3-54 og 3-55:</b> "Eksamen skal prøve i kva grad den einskilte praksiskandidaten/lærlingen har nådd kompetansemåla som er fastsette i den læreplanen (Vg3) for opplæring i bedrift som praksiskandidaten/lærlingen tek sikte på å ta fag- eller sveineprøve/har teikna lærekontrakt i."
<b>Informasjon om oppgaven</b>	<p>Oppgaven krever at du selv legger inn nødvendige forutsetninger og begrunner dem.</p> <p>Det er også viktig at du</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– beskriver de forutsetningene du finner nødvendige</li><li>– viser kompetanse i samsvar med læreplanen og de områdene oppgaven omfatter. Det er ikke meningen at du skal være like grundig i alle deler av besvarelsen. Du kan selv velge hvilke deler av oppgaven du vil gå i dybden på</li><li>– trekker inn og begrunner synspunkter som støtter eller taler imot framstillingen din</li><li>– veier argumentene dine mot hverandre</li><li>– forteller hva som blir resultater/konsekvenser av de valgene du gjør</li><li>– finner og begrunner "nye" løsninger</li><li>– leverer en besvarelse som er preget av orden og oversikt</li></ul>

# Situasjonsbeskrivelse

*En god besvarelse forutsetter at du har lest informasjonen på forrige side.*

Du jobber som IKT-medarbeider i en mellomstor bedrift. Velg bedrift selv (virksomhetsområde, antall ansatte, lokalisering osv.). Ta gjerne utgangspunkt i egen praksis.

Du skal svare på begge oppgavene.

## Oppgave 1

IT-avdelingen mottar mange henvendelser fra de ansatte i bedriften. Henvendelsene kan i dag komme via e-post, telefon, muntlige og skriftlige beskjeder eller på andre måter. For at IT-avdelingen skal kunne drive effektiv brukerstøtte, må dere være godt organisert og ha gode rutiner.

- a) Gi eksempler som beskriver hvordan brukerstøtten i din bedrift mottar og håndterer henvendelser.
- b) Beskriv og begrunn hvilke systemer du mener må være på plass for at dere kan drive mer effektivt og yte enda bedre service overfor brukerne.

## Oppgave 2

- a) Beskriv ulike overvåkningssystemer i din bedrift. Hvorfor mener du det kan være viktig å ha disse systemene?
- b) Hvordan mener du bedriften og IT-avdelingen bør forholde seg til *personvern* i forbindelse med systemovervåkning?



Schweigaards gate 15  
Postboks 9359 Grønland  
0135 OSLO  
Telefon 23 30 12 00  
[utdanningsdirektoratet.no](http://utdanningsdirektoratet.no)