Prov: Felsökning och Support

# Prov: Felsökning och Support

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Digital kommunikationsteknik

**Tema:** Praktisk tillämpning av felsökning och support

## Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av felsökningsmetoder samt deras förmåga att ge teknisk support och kommunicera effektivt med användare i olika scenarier.

## Koppling till styrdokument

### Centralt innehåll

Denna provkonstruktion kopplas till läroplanens centrala innehåll genom att "eleverna ska ha kunskap om och förmåga att använda olika felsökningsmetoder och tekniska verktyg."

### Kunskapskrav

Provets koppling till kunskapskraven innebär att eleverna ska kunna "tillämpa felsökningsmetoder, ge teknisk support och kommunicera effektivt med användare."

## Prov

### Faktafrågor

1. Vilket av följande är inte en grundläggande felsökningsmetod?

A) Att ställa frågor

B) Att använda diagnostiska verktyg

C) Att ignorera problemet

**D) Att dokumentera resultaten**

2. Vad betyder termen “ping” inom nätverksfelsökning?

A) En ljudsignal

B) En teknik för att kontrollera nätverksanslutning

**C) Ett diagnostikverktyg för IP-adresser**

D) En typ av virus

3. Vilket av följande hjälpmedel kan användas för att diagnostisera nätverksproblem?

A) Ordbehandlare

B) Kalkylator

**C) Tracert**

D) Webbläsare

4. Vad är en viktig del av att ge teknisk support?

A) Att vara tekniskt kunnig

**B) Att lyssna aktivt på användarens behov**

C) Att snabbt avsluta samtalet

D) Att alltid föreslå köp av ny hårdvara

5. Vilken av följande situationer kräver felsökning?

A) Att skapa en ny användare

**B) En dator som inte startar**

C) Att installera programvara

D) Att säkerhetskopiera filer

6. Hur kan en användare beskriva ett problem effektivt?

A) Genom att vara vag

**B) Genom att ge konkret information och detaljer**

C) Genom att vara irriterad

D) Genom att kort och enkelt säga “det fungerade inte”

7. Vilken av följande funktioner har ett diagnostikverktyg som “tracert”?

**A) Att visa vägen till en server**

B) Att skanna efter virus

C) Att reparera operativsystemet

D) Att optimera systemets prestanda

8. Vad ska man göra först när ett tekniskt problem uppstår?

A) Att skylla på användaren

B) Att omedelbart föreslå en lösning

**C) Att identifiera problemet**

D) Att ringa IT-support

9. Vilket av följande påståenden är sant om felsökning?

**A) Det är viktigt att följa en systematisk metod för att lösa problem**

B) Känsla och intuition är alltid mer pålitliga än faktiska metoder

C) Man bör alltid byta ut hårdvaran direkt

D) Att berätta för användaren att problem är deras fel är okej

10. Vad karakteriserar aktivt lyssnande i teknisk support?

A) Att avbryta användaren ofta

B) Att låtsas lyssna medan man arbetar på datorn

**C) Att bekräfta och ställa följdfrågor**

D) Att leverera en lösning utan att förstå problemet

11. Vilken av följande metoder är effektiv för att hantera användarkommunikation?

A) Användning av tekniska termer hela tiden

**B) Att använda enkel och tydlig språk**

C) Att förutsäga vad användaren vill säga

D) Att inte svara på frågor direkt

12. Vad är en vanlig orsak till att användare får problem med IT-system?

A) Att använda teknik regelbundet

**B) Bristande teknisk kunskap eller utbildning**

C) Att följa instruktioner noggrant

D) Att vara tålmodig

13. Vad ska man göra om man inte kan lösa ett problem direkt?

A) Ge upp

**B) Kontakta en kollega eller IT-support**

C) Berätta för användaren att det är deras problem

D) Vänta tills nästa dag

14. Vilken roll spelar dokumentation i felsökningsprocessen?

A) Det är onödigt

**B) Det hjälper till att spåra och förstå problem i framtiden**

C) Det blockerar processen

D) Det är bara viktigt för chefer

15. Vad innebär det att “reproducera ett problem”?

A) Att lösa problemet snabbt utan analys

**B) Att återupprepa stegen som ledde till problemet**

C) Att ge upp och börja om

D) Att skapa nya problem

## Resonerande frågor

1. Beskriv en specifik felsökningsmetod du har använt och diskutera dess

effektivitet.

Syftet med denna fråga är att eleverna ska visa djup förståelse och reflektera över praktisk tillämpning av metoden.

2. Hur kan kommunikation mellan IT-support och användare förbättra felsökningsprocessen?

Denna fråga bedömer elevernas förmåga att se sambandet mellan kommunikation och problemlösning.

3. Diskutera en situation där du stött på motstånd från en användare, och hur du hanterade det.

Syftet är att bedöma elevernas färdigheter i att hantera utmanande samtal och konflikter.

4. Reflektera över betydelsen av dokumentation under felsökning. Vilka fördelar kan det ge?

Därmed ges eleverna möjlighet att resonera kring dokumentationens roll och dess långsiktiga effekter.

5. Beskriv hur gruppearbete kan påverka felsökningsresultat. Vilka fördelar och nackdelar kan det ha?

Frågan uppmuntrar eleverna att undersöka dynamiken inom grupparbete.

6. Vilka tekniska verktyg har du använt för felsökning och hur bedömer du deras användbarhet?

Här ges eleverna chans att diskutera och jämföra olika verktyg och deras effekter.

7. Reflektera över hur tekniska problem hanteras i din egen vardag. Finns det mönster du har lagt märke till?

Syftet är att eleverna ska göra kopplingen mellan teori och praktik i sina liv.

8. Hur kan du tillämpa färdigheterna du lärt dig i framtida yrkesroller inom IT?

Frågan handlar om att visa förståelse för hur teorin kopplas till framtiden och yrkesliv.

# Bedömning

Faktafrågor: Varje korrekt svar ger 1 poäng. Resonerande frågor: Varje svar kan ge upp till 3 poäng beroende på djup och kvalitet.

För betyg E krävs minst 8 poäng totalt, inklusive minst 3 poäng från resonerande frågor.

För betyg C krävs minst 12 poäng totalt, inklusive minst 3 poäng från resonerande frågor.

För betyg A krävs minst 18 poäng totalt, inklusive minst 5 poäng från resonerande frågor.