Beoordelingsrubric – ICT-helpdesk, gebruikersinstructie en voorlichting

Beoordelingsniveaus

Opdracht 1 – Helpdeskactiviteiten

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
1	**Registratie van helpdeskactiviteiten**	Minder dan 50% van de uitgevoerde werkzaamheden is geregistreerd.	50–79% van de werkzaamheden is geregistreerd.	Minimaal 80% is geregistreerd met datum, probleemomschrijving, uitgevoerde handelingen en resultaat.	100% is volledig geregistreerd, inclusief tijdsduur, status en eventuele vervolgacties.
2	**Probleemanalyse**	De student onderzoekt het probleem niet en probeert direct een willekeurige oplossing.	De student stelt één relevante vraag of voert één controle uit, maar achterhaalt de oorzaak niet.	De student stelt minimaal twee relevante vragen, voert minimaal twee controles uit en benoemt een mogelijke oorzaak.	De student onderzoekt het probleem systematisch, controleert minimaal drie mogelijke oorzaken en onderbouwt de meest waarschijnlijke oorzaak.
3	**Uitvoeren van oplossingen**	Minder dan 50% van de toegewezen problemen wordt correct opgelost of opgevolgd.	50–79% van de problemen wordt correct opgelost of opgevolgd.	Minimaal 80% wordt correct opgelost of volgens de afgesproken procedure doorgezet.	Minimaal 90% wordt correct opgelost of doorgezet; de student controleert bij elk probleem of de oplossing werkt.

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
4	**Communicatie met gebruikers**	De student geeft geen duidelijke uitleg en informeert de gebruiker niet over het resultaat.	De student geeft uitleg, maar gebruikt onverklaarde vaktermen of vergeet de terugkoppeling.	De student legt het probleem en de oplossing begrijpelijk uit en informeert de gebruiker over het resultaat.	De student past de uitleg aan het kennisniveau aan, controleert of de gebruiker het begrijpt en geeft minimaal één preventieve tip.
5	**Zelfstandig en gestructureerd werken**	De student heeft bij vrijwel iedere stap begeleiding nodig en volgt geen vaste werkwijze.	De student volgt gedeeltelijk een vaste werkwijze, maar heeft meerdere aanwijzingen nodig.	De student werkt zelfstandig volgens de stappen: probleem vaststellen, onderzoeken, oplossen en controleren.	De student werkt zelfstandig volgens alle stappen, stelt prioriteiten en signaleert tijdig wanneer hulp of escalatie nodig is.
6	**Reflectie op helpdeskwerkzaamheden**	Er is geen reflectie of alleen een opsomming van werkzaamheden.	De student beschrijft één ervaring, maar benoemt geen concreet verbeterpunt.	De student beschrijft minimaal twee situaties en benoemt per situatie één leerpunt.	De student analyseert minimaal twee situaties, benoemt per situatie een leerpunt en beschrijft een concrete verbeteractie voor toekomstige werkzaamheden.

Opdracht 2 – Ontwikkelen van een ICT-hulpmiddel

Het hulpmiddel kan bijvoorbeeld een stappenplan, handleiding, instructievideo, infographic of digitale instructie zijn.

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
7	**Onderwerpkeuze en doelgroep**	Het onderwerp is niet afgestemd en de doelgroep is niet beschreven.	Het onderwerp is relevant, maar de doelgroep is onduidelijk of niet beschreven.	Het onderwerp is afgestemd met docent en ICT. De doelgroep en het gebruikersprobleem zijn duidelijk beschreven.	Het onderwerp is afgestemd en gebaseerd op een praktijkprobleem. De student beschrijft daarnaast minimaal twee kenmerken of behoeften van de doelgroep.
8	**Technische juistheid en volledigheid**	De instructie bevat meerdere technische fouten of essentiële stappen ontbreken.	De instructie bevat één technische fout of mist stappen die nodig zijn voor een succesvolle uitvoering.	Alle noodzakelijke stappen zijn aanwezig en technisch correct. De gebruiker kan de taak hiermee uitvoeren.	Alle stappen zijn correct en volledig. De instructie bevat daarnaast controles, waarschuwingen of oplossingen voor minimaal twee veelvoorkomende fouten.
9	**Duidelijkheid van de instructie**	De stappen zijn onlogisch geordend of grotendeels onbegrijpelijk.	De stappen zijn gedeeltelijk logisch, maar bevatten meerdere onduidelijke formuleringen of onverklaarde vaktermen.	De stappen zijn logisch genummerd, gebruiken begrijpelijke taal en leggen noodzakelijke vaktermen uit.	De instructie voldoet aan niveau 3 en bevat bij minimaal 80% van de stappen ondersteunende afbeeldingen, voorbeelden of visuele aanwijzingen waar die relevant zijn.

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
10	**Vormgeving en gebruiksvriendelijkheid**	Het hulpmiddel is onoverzichtelijk en belangrijke informatie is moeilijk te vinden.	Het hulpmiddel heeft enige structuur, maar koppen, afbeeldingen of opmaak worden inconsistent gebruikt.	Het hulpmiddel heeft een duidelijke titel, herkenbare onderdelen, consistente opmaak en goed leesbare tekst.	Het hulpmiddel voldoet aan niveau 3 en heeft daarnaast een inhoudsopgave of duidelijke navigatie en minimaal twee elementen die het gebruik vergemakkelijken, zoals pictogrammen, waarschuwingen of tips.
11	**Testen en verbeteren van het hulpmiddel**	Het hulpmiddel is niet getest.	Het hulpmiddel is getest, maar de resultaten zijn niet vastgelegd of verbeteringen ontbreken.	Minimaal één persoon uit de doelgroep test het hulpmiddel. De student legt feedback vast en verwerkt minimaal één verbeterpunt.	Minimaal twee personen uit de doelgroep testen het hulpmiddel. De student legt de resultaten vast, verwerkt minimaal twee verbeterpunten en controleert of deze verbeteringen werken.

Opdracht 3 – ICT-voorlichting

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
12	**Voorbereiding en leerdoelen**	Er is geen aantoonbare voorbereiding en er zijn geen leerdoelen.	Er is een globale voorbereiding, maar de leerdoelen zijn onduidelijk of niet meetbaar.	Er is een voorbereiding met onderwerp, doelgroep, tijdsplanning en minimaal twee concrete leerdoelen.	De voorbereiding voldoet aan niveau 3 en bevat daarnaast een draaiboek, benodigde materialen en een manier om beide leerdoelen te controleren.
13	**Inhoud en technische juistheid**	De voorlichting bevat meerdere technische fouten of belangrijke informatie ontbreekt.	De informatie is grotendeels correct, maar bevat één technische fout of een belangrijke onduidelijkheid.	De informatie is technisch correct, sluit aan bij het onderwerp en behandelt alle vooraf opgestelde leerdoelen.	De informatie voldoet aan niveau 3 en wordt ondersteund met minimaal twee relevante praktijkvoorbeelden of demonstraties.
14	**Presentatievaardigheden en begrijpelijkheid**	De student is grotendeels onverstaanbaar, leest uitsluitend voor of gebruikt onbegrijpelijke vaktaal.	De student is verstaanbaar, maar leest veel voor of gebruikt meerdere onverklaarde vaktermen.	De student spreekt duidelijk, gebruikt begrijpelijke taal, legt vaktermen uit en houdt zich aan de afgesproken tijd met maximaal 10% afwijking.	De student voldoet aan niveau 3, maakt regelmatig contact met het publiek en ondersteunt de uitleg met minimaal twee passende voorbeelden of visuele middelen.

Nr.	Beoordelingscriterium	1 – Onvoldoende	2 – Matig	3 – Voldoende	4 – Goed
15	**Actieve betrokkenheid van deelnemers**	De student betrekt de deelnemers niet bij de voorlichting.	De student stelt één vraag aan de deelnemers, maar controleert niet of zij de informatie begrijpen.	De student gebruikt minimaal twee interactieve momenten, zoals vragen, een quiz, discussie of korte opdracht.	De student gebruikt minimaal drie interactieve momenten, laat deelnemers actief oefenen of toepassen en controleert of de belangrijkste informatie is begrepen.
16	**Evaluatie en reflectie op de voorlichting**	Er is geen evaluatie of reflectie.	De student beschrijft hoe de voorlichting verliep, maar benoemt geen concreet verbeterpunt.	De student verzamelt feedback van minimaal twee deelnemers en benoemt twee sterke punten en twee verbeterpunten.	De student verzamelt feedback van minimaal drie deelnemers, controleert of de leerdoelen zijn bereikt en formuleert minimaal twee concrete verbeteracties.