

## Viðbragðsáætlun MMS vegna vandamála við fyrirlögn samræmdra könnunarprófa

Í eftirfarandi viðbragðsáætlun er farið yfir hvernig starfsfólk Menntamálastofnunar skal bregðast við vandamálum sem upp geta komið við fyrirlögn könnunarprófanna. Um er að ræða viðbrögð við vanda sem skipt er í þrjú stig eftir eðli og alvarleika.

Starfsmenn skóla eru hvattir til að kynna sér viðbragðsáætlunina vel (sjá Leiðbeiningar um framkvæmd á heimasíðu MMS).

Skólar eru hvattir til að setja sér sjálfir viðbragðsáætlun vegna atvika sem geta komið upp.

### 1. Vandi sem tengist einstökum tölum og annar staðbundinn vandi

Dæmi: hljóðskrá eða prófkóði virkar ekki hjá nemanda.

### 2. Vandi sem tengist tilteknum skóla - staðbundinn vandi sem hefur áhrif á skólann.

Dæmi: rafmagn fer af hjá skólanum eða netsamband rofnar.

### 3. Víðtækur og alvarlegur tæknilegur vandi sem má rekja til prófakerfis.

Dæmi: Stór hluti nemenda í fjölda skóla lendir í vandræðum með að skrá sig inn í prófið eða halda tengingu við prófakerfið.

## Upplýsingar um alla tengiliði skulu vera tilbúnar fyrir prófdag.

Kynningarstjóri tryggir að upplýsingar um tölvupóstföng, nöfn skólastjóra, nöfn ábyrgðaraðila, símanúmer, heimilisföng og fleira í öllum skólum liggi fyrir hjá MMS fyrir fyrsta prófdag. Þetta skal vera uppfært miðað við nýjustu upplýsingar.

### 1. Vandi sem tengist einstökum tölum og annar staðbundinn vandi

1.1 Starfsmaður þjónustuvers fær símtal frá skóla og skráir rafrænt um hvaða skóla ræðir, umfang vanda (hversu margir nemendur í vandræðum) tegund tækis (tölva með Windows stýrikerfi, Apple tölva, iPad eða Chromebook) og fer í gegnum eftirfarandi skref út frá eðli vanda.

#### 1.1.1 Vandamál tengt hljóðskrá

Er búið að fara í gegnum *gátlista skóla*?

Ef já => gefa samband við sérfræðing

Ef nei => fara yfir gátlista skóla, þar eru leiðbeiningar vegna hljóðskrárvandamála.

*Þjónustuver gefur samband við sérfræðing ef þörf er á frekari aðstoð.*

#### 1.1.2 Próf opnast ekki eða önnur vandamál koma upp við innskráningu

Er prófkóði örugglega rétt sleginn inn? Prófa að sleppa bandstrikum og nota lágstafi.

Ef það virkar ekki => endurræsa tölvuna (með því að slökva alveg á tölvunni og kveikja aftur)

*Þjónustuver gefur samband við sérfræðing ef þörf er á frekari aðstoð.*

#### 1.1.3 Prófkóði virkar ekki

Er prófkóði örugglega rétt sleginn inn? Prófa að sleppa bandstrikum og nota lágstafi. Hafi annar nemandi notað tölvuna í prófi fyrir um daginn gæti þurft að endurræsa tölvuna.

Senda póst á [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is) með nafni nemanda, kennitölu og skóla. *Þjónustuver gefur samband við sérfræðing ef þörf er fyrir frekari aðstoð.*

#### 1.1.4 **Prófkóða vantar fyrir nemanda**

Senda þarf póst á [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is) með nafni próftaka, kennitölu og skóla. Svar mun berast innan nokkurra mínútna með tölvupósti.

#### 1.1.5 **Annar vandi**

Vandamál yfirfarið og vísað á sérfræðinga MMS.

Athuga að próftími hjá nemanda byrjar ekki að telja niður fyrir hann er skráður inn í próf. Ef nemandi dettur út úr prófakerfi þá stöðvast próftími sjálfkrafa.

## 2. **Vandi sem tengist tilteknum skóla - staðbundinn vandi sem hefur áhrif á skólann.**

Vandi þar sem einstakur skóli lendir í vandræðum með próftökuna. Sem dæmi má nefna röskun á netsambandi skólans, rafmagnsleysi og ýmsa aðra þætti sem geta haft áhrif á fyrirlögn í viðkomandi skóla.

2.1.1 Starfsmaður þjónustuvers fær símtal frá skóla og skráir rafrænt hvaða skóla um ræðir og umfang vanda (þ.e. er einn eða fleiri nemendur í vandræðum). Gefur samband við sérfræðing.

2.1.2 Sérfræðingur fær nafn tengiliðar skólans, síma og fjölda nemenda sem eru í vandræðum.

2.1.3 Sérfræðingur leitar lausna í samráði við skólastjóra og starfsmenn viðkomandi skóla og ráðleggur tímabundna seinkun eða veitir endurgjöf á aðra möguleika.

2.1.4 Starfsmönnum ASC prófakerfis gert viðvart. Starfsmenn ASC greina vandann og ganga úr skugga um að ekki sé um tæknileg vandamál að ræða sem rekja má til prófakerfisins.

2.1.5 Þétt samtal verður við viðkomandi skóla. Sérfræðingur talar við skóla á u.þ.b. 5 mínútna fresti þar til vandi leysist eða ákveðið er að virkja varaleið. Starfsmaður í sérfræðingahópi (sem tók við erindi) er ábyrgur fyrir stöðugu sambandi við viðkomandi skóla og á samráð við verkefnisstjóra og sviðsstjóra.

2.1.6 Kynningarstjóra er gert viðvart – sem tryggir að samtal við skólann sé í gangi og er tilbúinn með formlegar tilkynningar til skólans.

2.2 Ef ekki næst að leysa úr vandamáli skóla innan 30 mínútna og öruggt er að um staðbundinn vanda skóla sé að ræða, þ.e. ekki hafa borist erindi/símtöl frá öðrum skólum varðandi samskonar tæknilegan vanda og sérfræðingar hafa haft samband við valda skóla og tryggt að fyrirlögn gangi vel þar, fer eftirfarandi ferli í gang:

2.2.1 Sérfræðingar, verkefnisstjóri/sviðsstjóri meta stöðuna. Forstjóra og kynningarstjóra er haldið upplýstum.

2.2.2 Sérfræðingar, í samráði við verkefnastjóra/sviðsstjóra, ræða við skólastjóra (eða umsjónarmann prófs) og ákveða næstu skref. Varaleið A, B eða C virkjuð í samráði við skólastjóra.

**A. Klukkutíma seinkun eða aðra tímabundna seinkun á prófdegi**  
(ákveðið með hliðsjón af vanda í skóla og ósk skólastjóra).

### **B. Rafræn fyrirlögn prófsins færð á varaprófdag**

Kynningarstjóri sendir formlegt bréf/tölvupóst til skólastjóra með nánari upplýsingum um varapróf.

Síðar hefur sérfræðingur samband við skólastjóra og ákveður með honum fyrirlögn prófsins á varaprófdegi.

### **C. Fyrirlögn prófsins fer fram á pappír sama dag.** Athugið að

varaleið C krefst þess að prófin séu prentuð í skólanum. MMS sendir skólastjóra (skóla) prófið á pdf formi í tölvupósti til útprentunar ásamt hljóðskrár á mp3 formi fyrir nemendur með stuðning. Skólastjóri ber ábyrgð á að koma öllum útprentuðum prófheftum til Menntamálastofnunar (í fylgiskjali eru nánari leiðbeiningar til skóla vegna fyrirlagnar á pappír).

## **3. Víðtækur og alvarlegur tæknilegur vandi sem rekja má til prófakerfis.**

Slíkur vandi felst í því að stór hluti nemendahóps sem þeytir próf er í vandræðum við rafræna próftöku, til dæmis getur ekki skráð sig inn í prófakerfið og/eða missir ítrekað samband við kerfið.

- 3.1.1 Starfsmaður þjónustuvers fær símtal frá einum eða fleiri skólum. Skráir rafrænt hvaða skóla um ræðir og umfang vandans (þ.e. er einn eða fleiri nemendur í vandræðum). Gefur samband við sérfræðing. Þjónustuver tilkynnir verkefnisstjóra sérstaklega ef fleiri en einn skóli hefur samband og lýsir alvarlegum tæknilegum vanda.
- 3.1.2 Sérfræðingur fær nafn tengiliðar skólans, síma og fjölda nemenda sem er í vandræðum. Skráir hjá sér tímasetningu símtals.
- 3.1.3 Sérfræðingur gerir starfsmönnum Assessment systems strax viðvart og heldur þeim upplýstum. Starfsmenn ASC byrja strax að greina vandann og leita lausna. Verkefnastjóri fylgist með framvindu og tilkynnir sviðsstjóra stöðu mála.
- 3.1.4 Verkefnisstjóri aflar samhliða upplýsinga frá þjónustuveri um öll erindi sem hafa borist og metur umfang vandans. Metin er staða skóla heildstætt og lögð áhersla á að vita stöðu hjá nokkrum skólum. Sérfræðingar og ASC vinna að greiningu vandans og úrlausnum.
- 3.1.5 Verkefnisstjóri, sviðsstjóri og kynningarstjóri undirbúa næstu skref samkvæmt lið 3.2.

3.2 Ef **víðtækur og alvarlegur tæknilegur vandi** er til staðar fer eftirfarandi ferli í gang:

- 3.2.1 Assessment Systems fá 20 mínútur til að greina og leysa vandann (frá tilkynningartíma fyrstu skóla). ASC og sérfræðingar meta vanda og tilkynna verkefnisstjóra og sviðsstjóra stöðu mála.
- 3.2.2 Sviðsstjóri tilkynnir forstjóra stöðu mála og forstjóri tilkynnir tengiliði stofnunarinnar í ráðuneytinu um stöðu mála. Forstjóri fylgir eftir stöðu mála og tryggir að viðbragðsáætlun sé virk.
- 3.2.3 Verkefnisstjóri tilkynnir kynningarstjóra stöðu mála sem sendir tölvupóst til allra skóla, í samráði við sviðsstjóra, og tilkynnir um tæknilegan vanda tengdan prófakerfi. Kynningarstjóri hefur tilbúin drög að fyrsta tölvupósti sem verður sendur út. Í tölvupóstinum eru upplýsingar um stöðu mála og næstu skref. Skólar eru hvattir til að virkja sína viðbragðsáætlun (t.d. þarf að

tilkynna nemendum um biðina og hvað þau taki sér fyrir hendur í biðtímanum, hlúa að þeim, tala við samstarfsfólk og fleira).

- 3.2.4 Innan 15 mínútna sendir kynningarstjóri annan tölvupóst til allra skóla, í samráði við sviðsstjóra, og tilkynnir um stöðu mála og veitir upplýsingar um framhaldið. Kynningarstjóri hefur tilbúin drög að tölvupósti sem unnt er að senda út. Lögð er áhersla á að ekki líði lengri tími en 15 mínútur milli sendinga á tölvupóstum til skólastjóra.
  - 3.2.5 Kynningarstjóri og sviðsstjóri tryggja að markvissar upplýsingar verði birtar á heimasíðu stofnunarinnar. Tilkynningar til skóla eru í forgang en samhliða eru birtar upplýsingar á heimasíðu MMS og eftir atvikum á Facebook-síðu stofnunarinnar.
  - 3.2.6 Hafa ber í huga að þó vandi sé til staðar í prófkerfi þá getur próftaka gengið hnökralaust fyrir sig í sumum skólum. Skólastjóri getur ákveðið að halda prófi áfram ef próftaka gengur vel. ASC og MMS sjá í prófkerfi hvar próftaka er í gangi og reyna að tryggja óbreyttar aðstæður fyrir þessa nemendur/skóla.
- 3.3 Ef víðtækur og alvarlegur tæknilegur vandi hefur ekki verið leystur innan 30 mínútna (20 mín ASC + 10 mín MMS) tekur sviðsstjóri ákvörðun í samráði við verkefnisstjóra og kynningarstjóra, um að virkja varaleiðir. Kynningarstjóri sendir skólum tilkynningu þess efnis tafarlaust.
- 3.4 Forstjóri tilkynnir ráðherra og tengiliði stofnunarinnar hjá ráðuneytinu um víðtækan og alvarlegan tæknilegan vanda og tilkynnir að varaleið hafi verið virkjuð.
- 3.5 Í tilkynningu kynningarstjóra til skóla með tölvupósti er sagt að varaleið sé virkjuð og skólastjórar beðnir um að tilkynna hvaða varaleið þeir óski eftir.
- 3.6 **Skólastjóri sendir póst á [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is) og tilkynnir varaleið (svarar pósti sem kom frá MMS). Skólastjóri velur milli varaleiða A og B hér að neðan og tilkynnir val skólans eins fljótt og hægt er.**

**Varaleið A:** Fyrirlögn prófsins fer fram á varaprófdegi.

**Varaleið B:** Fyrirlögn prófsins fer fram á pappír sama dag.

**Varaleið A:**

Skólastjóri sendir tölvupóst á [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is) og tilkynnir að próf verði lögð fyrir á varaprófdag. Ennfremur tilgreinir skólastjóri hvort hann óski eftir rafrænni fyrirlögn eða fyrirlögn á pappír. MMS mun meta hvort rafræn fyrirlögn er möguleg og sendir skóla nákvæmar upplýsingar um undirbúning og fyrirlögn á varaprófdegi.

- i. **Rafræn fyrirlögn á varaprófdegi.** MMS sendir skóla sérstakar upplýsingar um fyrirlögnina. Þetta eru sömu upplýsingar og skólar hafa áður fengið (sjá „Leiðbeiningar um framkvæmd“ á heimasíðu MMS).
- ii. **Fyrirlögn á pappír á varaprófdegi.** Fyrirlögn á pappír krefst þess að prófin séu prentuð í skólanum og höfð tilbúin fyrir nemendur að morgni varaprófdags. MMS sendir skólastjóra (skóla) prófið á pdf skjali í tölvupósti til útprentunar ásamt hljóðskrá á mp3 formi fyrir nemendur með stuðning. Skólastjóri ber ábyrgð á að

koma öllum útprentuðum prófheftum til Menntamálastofnunar. Í fylgiskjali eru nánari leiðbeiningar til skóla vegna fyrirlagnar á pappír.

### **Varaleið B:**

Skólar hætta rafrænni próftöku og virkja varaleið á pappír. Skólastjóri sendir tölvupóst á [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is) og tilkynnir að próf verði lögð fyrir á pappír sama dag.

1) MMS sendir skólastjóra (skóla) prófið í pdf skjali í tölvupósti ásamt hljóðskrá.

2) Fyrirlögn á pappír krefst þess að prófin séu prentuð í skólanum. MMS sendir skólastjóra (skóla) prófið á pdf skjali í tölvupósti til útprentunar ásamt hljóðskrá á mp3 formi fyrir nemendur með stuðning. Skólastjóri ber ábyrgð á að koma öllum útprentuðum prófheftum til Menntamálastofnunar. Í fylgiskjali eru nánari leiðbeiningar til skóla vegna fyrirlagnar á pappír.

## **4. Önnur vandamál sem geta haft áhrif á ferlið og þjónustu við skóla.**

### **4.1 Rafmagnsleysi hjá MMS**

Kynningarstjóri sendir tilkynningu með tölvupósti á skóla. Beinir samskiptum í gegnum varanetfang stofnunarinnar sem einnig verður birt á heimasíðunni. Gefin eru upp farsímanúmer hjá starfsfólki þjónustuværs, sérfræðingahópi, verkefnisstjóra, sviðsstjóra og kynningarstjóra. Slíkur vandi hefur ekki áhrif á prófakerfi eða próftöku nemenda.

### **4.2 Símkkerfi MMS liggur niðri**

Þjónustustjóri hefur samband við Vodafone. Kynningarstjóri er tilbúinn með tilkynningu sem er send í tölvupósti til skóla. Skólum ráðlagt að hafa samband í gegnum [prof@mms.is](mailto:prof@mms.is). Slíkur vandi hefur ekki áhrif á prófakerfi eða próftöku nemenda.

### **4.3 Vandamál með Skólagátt**

Verkefnisstjóri Skólagáttar aðstoðar. Sérfræðingar í Skólagátt taka við samkvæmt verkferli ef um tæknileg vandamál er að ræða og Skólagáttin liggur niðri. Slíkur vandi hefur ekki áhrif á prófakerfi eða próftöku nemenda.

### **4.4 Netkerfi MMS liggur niðri**

Kerfnisstjóri athugar með netþjón og greinir vandann og leitar lausna. Starfsmenn útbúa „hotspot“ í farsímum sínum til að tengjast neti. Slíkur vandi hefur ekki áhrif á prófakerfi eða próftöku nemenda.

Útgáfa 1.5. Endurskoðuð september 2018.

## **Fylgiskjal 1: Leiðbeiningar til skóla vegna fyrirlagnar á pappír.**

### **Fyrir prófdag skulu skólar:**

Gera ráðstafanir varðandi prófstofu(r) til vara fyrir fyrirlögn á pappír.

Reglulegt bil þarf að vera á milli borða.

Skriffæri þurfa að vera til staðar.

Gera ráðstafanir svo nemendur sem skráðir eru í stuðning geti hlustað á hljóðskrár á mp3 formi. T.d. í sérkennslustofu eða með heyrnartól.

Vera tilbúin með nafnalista fyrir nafnakall.

### **Ef varaleið er virkjuð:**

Prenta prófin sem send voru í tölvupósti. Prenta skal beggja vegna. Prenta skal nákvæmlega fyrir þann fjölda sem tekur prófin. Ekki skal prenta fleiri eintök en þörf krefur.

Prófspurningar eru eign Menntamálastofnunar og má ekki afrita með neinum hætti.

Leiðbeiningar varðandi svörun eru á fyrstu síðu prófaheftis.

Það eru engin svarblöð – svör eru skráð við réttan valmöguleika hvernar spurningar.

Nota má blýant og penna.

Nemendur skulu merkja prófhefti með nafni, kennitölu og skóla. Á meðan þeir lesa leiðbeiningar og merkja fer nafnakall fram.

Þegar prófi lýkur skal safna prófaheftum saman og setja í umslag/umslög sem loka skal tryggilega.

Skila þarf umslögum, ásamt útfylltum nafnalistum, til Menntamálastofnunar, Víkurhvarfi 3, 203 Kópavogi.