

**Høgskolen i Agder**  
**Avdeling for økonomi- og samfunnsfag**

# **E K S A M E N**

**Emnekode: IS500**

---

**Emnenavn: IT og ledelse**

**Dato: 21. desember 2004**

**Varighet: 09:00-13:00**

**Antall sider inkl. forside: 3**

**Tillatte hjelpemidler: Ingen spesielle**

**Merknader:**

---

**NORSK VERSJON**

### *En generell kommentar for alle spørsmålene:*

I besvarelsene skal du vise til eksempler fra spesifikke virksomheter for å understøtte svarene. Du kan bruke en virksomhet som er diskutert i klassen, for eksempel Skandia Insurance, Whitegoods, Arendal kommune eller Statoil, eller en du er bedre kjent med (du kan gjøre rimelige antagelser dersom der er detaljer du ikke kjenner til).

Alle spørsmålene (1-4) teller likt.

### *Spørsmål 1: Opplæring av sluttbrukere*

- a) I opplæring av sluttbrukere i en organisasjon, hevdes det at forretningsfokuset opplæring er bedre enn teknologifokuset opplæring. Faktisk har forskning i USA vist at forretningsfokuset opplæring er beste praksis. Forholder det seg slik i Norge? Forklar svaret ditt.
- b) Hvordan ville du implementere en forretningsfokuset opplæring i en virksomhet, dvs. hvilke mekanismer, prosesser og personell ville du bruke? Hvilken rolle ville IT-avdelingen ha i dette?

### *Spørsmål 2: Globale informasjonssystemer, etikk*

Det hevdes at det er "globale selskaper" av ulike slag, form og størrelse.

- a) Forklar dette. Velg en type globalt selskap og beskriv det kort ved å eksemplifisere. Du skal inkludere en kort diskusjon på "glocalisation" (fra "global" + "local") i svaret (dvs. i hvilken grad et slikt selskap forholder seg til lokale betingelser).
- b) Foreslå en passende infrastruktur for dette selskapet.
- c) Hva slags etiske spørsmål kan et slikt selskap møte når det opererer i i) et vestlig industriland og ii) i et utviklingsland? Velg et etisk tema og gi en kortfattet drøfting. (Du kan velge forskjellige tema for begge tilfellene, eller det samme i begge tilfeller.)

### *Spørsmål 3: Total Cost of Ownership*

- a) Drøft påstanden: "Sentralisering og standardisering på IT/IS-området (organisasjon, infrastruktur, systemer) er nyttig for bedriften".
- b) Vurder påstanden: "Økning av IT-investeringene gir en proporsjonal stigning i servicenivået til sluttbruker". Beskriv (en eller flere) situasjoner hvor dette er riktig, og (en eller flere) situasjoner hvor påstanden er tvilsom eller ikke riktig. Begrunn svarene.

### *Spørsmål 4: IT-strategi og SMB*

(I dette spørsmålet er det ikke nødvendig å bruke tid på å beskrive eksempel-bedriftene i detalj, da du sannsynligvis vil vise til flere bedriftseksempler.)

- a) Hvilke behov har SMB (små- og mellomstore bedrifter) for IT/IS-strategier? Besvar spørsmålet ved å drøfte for eksempel bransjer, størrelser, markeder, modenhet og andre tilsvarende relevante vinklinger, samt ulike modeller for utvikling av IT/IS-strategi.
- b) Mange SMB har ikke tilstrekkelig egen kompetanse, og søker i noen tilfeller hjelp fra eksterne konsulenter. Hvilke forhold er spesielt viktige, for konsulentene så vel som for bedriften, for å oppnå et godt resultat?

**Agder University College**  
**School of Management**

**E X A M**

**Course code:** IS500  
**Course name:** IT and Management

**Date:** December 21<sup>st</sup> 2004

**Duration:** 09:00-13:00

**Total number of pages** 3  
**including this page:**

**Accepted facility:** None

**Comment:**

---

**ENGLISH VERSION**

### *A general note concerning all the questions.*

In answering the questions, provide examples of specific organizations to illustrate your answers. You can use an organization that was discussed in the class, e.g., Skandia insurance, Whitegoods, Arendal kommune or Statoil, or one you are more familiar with (you can make reasonable assumptions if you don't know the exact details).

All questions (1-4) carry equal weight towards the grade.

### *Question 1: Training end-users*

- a) In training end-users in an organization, it is claimed that business-focused training is better than technology-focused training. In fact research in US has found that business-focused training is a best practice. Does this apply to Norway? Explain your answer.
- b) How would you implement a business-focused training approach in an organization i.e., what mechanisms, processes and personnel would you use? What should be the role of the IT department in this?

### *Question 2: Global information system, ethics*

It is said that there are “global companies” of different forms, shapes and sizes.

- a) Explain this. In doing so, choose one type of global company and describe it briefly using an example. Be sure to include a brief discussion on “glocalisation” (from global + local) in your answer (i.e., the degree of responsiveness to local conditions such a company faces).
- b) Suggest an appropriate infrastructure for this company.
- c) What sort of ethical issue can such a company face in operating i) in a Western, developed country and ii) in an underdeveloped country? Choose one ethical issue and examine it briefly. (You may choose different ones for the two cases or the same one in both cases.)

### *Question 3: Total Cost of Ownership*

- a) Discuss the statement: "Centralization and standardization in the IS/IT area (organization, infrastructure, systems) are useful for the company".
- b) Evaluate the statement: "An increase in IT investments gives a proportional increase in the service-level to the end user". Describe (one or more) situations where this is correct, and (one or more) situations where the statement is questionable or not true. State the reasons behind your answers.

### *Question 4: IT-strategy and SME*

(In answering this question, you don't need to use time on describing in detail the companies you use as examples, while it is likely that you will refer to many different cases/examples.)

- a) What is the need for IT/IS-strategies in SME (Small and Mediumsized Enterprises)? Answer the question by discussing eg. trades/businesses, sizes, markets, maturity and other suitable and relevant angles, including different models for developing IT/IS strategies.
- b) Many SMEs do not have adequate competence of their own, and therefore in some cases are seeking help from external consultants. Which conditions are of special importance, for the consultant as well as for the company, in order to achieve a good result?