



KANDIDAT

8919

PRØVE

ORG110 1 Organisasjonsteori for IT-studenter

Emnekode	ORG110
Vurderingsform	Skriftlig eksamen
Starttid	23.05.2018 09:00
Sluttid	23.05.2018 12:00
Sensurfrist	13.06.2018 02:00
PDF opprettet	06.06.2019 11:57
Opprettet av	Digital Eksamen

✓ ORG110 generell informasjon

Emnekode: ORG110

Emnenavn: Organisasjonsteori for IT-studenter

Dato: 23. mai 2018

Varighet: 3 timer

Tillatte hjelpemidler: Tospråklig ordbok (ikke synonymordbok).

Merknader:

Ved karakterberegningen vil del I utgjøre 2/3 av karakteren, mens del II vil utgjøre 1/3.

Les spørsmålene nøye og sørg for å tilpasse din tidsbruk i henhold til hva det spørres om i spørsmålene. Gjør uttrykkelig rede for ev. forutsetninger som tas i eksamensbesvarelsen. Der det er relevant; bruk gjerne figurer eller eksempler for å illustrere svarene dine.

Svar på norsk eller engelsk.

Lykke til!

Det forekommer av og til spørsmål om bruk av eksamensbesvarelsen til undervisnings- og læringsformål. Universitetet trenger kandidatens tillatelse til at besvarelsen kan benyttes til dette. Besvarelsen vil være anonym.

Tillater du at din eksamensbesvarelse blir brukt til slikt formål?

Velg et alternativ

Ja

Nei

Besvart.

1 ORG110, del I

Del I (teller 2/3)

Besvar én av følgende to oppgaver:

Enten

A) IKT benyttes ofte for å øke effektivitet og forbedre kvalitet i organisasjoner. Gjør rede for hvordan IKT kan bidra til å oppnå disse målene i offentlig og privat sektor.

Eller

B) Gjør rede for ulike forhold som kan føre til konflikt i en organisasjon og gjør deretter rede for faktorer som kan forklare konfliktnivå. Gjør rede for om konflikt alltid behøver å være negativt og begrunn svaret.

Skriv ditt svar her...

DEL 1

Oppgave a)

IKT - et verktøy for å nå sine mål?

Alle organisasjoner har noen mål de gjerne vil nå, en ønsket fremtidig tilstand. Det forskes konstant på hvordan man kan nå disse målene. Ved å øke effektivitet og forbedre kvalitet på bla.a kommunikasjon og prosesser håper man å oppnå dette. IKT har i de siste tiårene kommet frem som en stor "revolusjon" og øynet håp om store kvantesprang ift. dette. Er IKT løsningen på alle utfordringene til organisasjonene og er teknologien virkelig som en "magic bullet" som skal fikse problemene?

Tradisjonelt sett har mennesker tatt seg av de fleste arbeidsoppgaver. I byråkratier spesielt, har det vært saksbehandlere for å ta seg av de fleste oppgaver- oftest forbundet med ansikt- til- ansikt- kommunikasjon, hvor klienter måtte møte fysisk opp på et kontor for å få hjelp. Dette gjaldt i sosialsystemet, banker, kollektivtransport osv...

IKT har bidratt til å endre disse arbeidsoppgavene, ved å overføre kommunikasjonen, saksbehandlingen, billettkjøp, betaling av fakturaer osv. til digitale tjenester. Man blir ikke lenger avhengig av tid og sted, men kan gjøre det meste via internett. Her kan vi vel virkelig si at IKT har bidratt sterkt i retning av effektivisering og kvalitet.

Ved å gå mer spesifikt inn på offentlige og private organisasjoner, vil man bedre få en oversikt over hvilken grad IKT har påvirket organisasjoner. Det har utartet seg litt forskjellig i disse to typene.

Offentlig sektor:

Det har alltid vært et spørsmål hvordan man kan forbedre kvalitet og effektivitet i offentlige organisasjoner.

De fleste har en mening om dette og siden det er de folkevalgte som styrer disse organene, har det vært et sentralt fokus å utnytte

skattebetalernes penger på en fornuftig måte. Det har stått høyt i fokus å ivareta disse organisasjonenes legitimitet og tillit hos befolkningen. Institusjonelle forhold med etikk og moral har også spilt sin rolle.

Da den teknologiske utviklingen skjøt fart, ønsket man å ta dette i bruk for å styrke organisasjonene. Det ble etter hvert satt i gang store IKT-prosjekter som skulle bidra til dette, hvor man investerte hundrevis av millioner til digitaliseringsprosjekter. Det viste seg at dette ikke var så enkelt. Mange av de store prosjektene gikk fullstendig "i vasken" og ble enorme tapsprosjekter. Dette så vi blandt annet når man ville samle flere offentlige etater under samme system ved opprettelsen av NAV-systemet. Dette ble totalt mislykket.

Det var nok flere grunner til at dette gikk galt:

1. Man tok ikke hensyn til det "sosio- teknologiske" perspektivet. Systemet sto ikke i forhold til det "sosiale systemet" det skulle benyttes i.
2. Det viste seg at de organisatoriske forutsetningene ikke var til stede for å lykkes. Regelverket, strukturen og kulturen var ikke klar for endringen.
3. Det viser seg også at endringer i prosjektets omgivelser underveis gjorde at produktet ble utdatert allerede før det ble tatt i bruk. Dette så vi flere eksempler på.
4. Ledelsen av prosjektet foregikk i en "fossefallsmetode", hvor man ikke fikk kvalitetssikret tilstrekkelig underveis.

Etter hvert fikk vi se mer positive endringer. Skatteetaten er et eksempel på en organisasjon som lykkes.

De fikk styrket legitimiteten og troverdigheten til organisasjonen gjennom digitaliseringsprosjektet sitt, gjennom "Altinn- systemet". Viktige årsaker til at det lykkes var:

1. Organisasjonen som lå i bunn var solid og oversiktlig.
2. Reglene og strukturen i organisasjonen lå til rette for endringen.

3. Tett kontakt med brukerne og dynamisk prosjektmodell gjorde at man fikk kvalitetssikret produktet.
4. Innovativt og faglig sterkt miljø.

Hva oppnådde man?

1. Tettere kommunikasjon mellom skatteetaten og personer/næringsliv.
2. Høyere skatteinngang.
3. Bedre og lettere tilgang på støtte og veiledning for brukerne.
4. Forenkling av hele skatteoppgjøret og prosessene rundt dette.

I offentlig sektor har man også lyktes ved å innføre søknader på nett, hvor man også kan få svar automatisk på søknaden. Dette har bidratt til å effektivisere søknadsprosesser. Man har benyttet teknologi for beslutningsstøtte, noe som har fungert spesielt godt i regel og rutinstyrte saker.

I helsetjenestene har man hatt vellykkede forsøk med å ta i bruk kunstig intelligens ift. diagnostering (Watson).

Man kan stille diagnoser både raskere og mer presist gjennom å bruke teknologi som kan "lære", basert på stor tilgang på data.

Stortinget har bestemt at også domstolene må gjennomgå omfattende endringer med tanke på effektivitet spesielt. Man har lagt styring for at dette bør skje gjennom digitalisering. Som organisasjon er domstolene preget av enorme mengder informasjon, store papirmengder og kommunikasjon pr. post. Dette krever enorme ressurser og derfor svært lite effektivt. Det er også svært tidkrevende, hvor rettsprosessen trekkes i langdrag.

Det har blitt satt igang et omfattende prosjekt som skal bidra til å "heltdigitalisere" domstolene. Allerede første gang man tok i bruk digitale formater på saksdokumenter (pdf), oppnådde man betydelige økonomiske innsparinger. Dette viser at potensialet her er enormt stort.

Man håper å oppnå betydelige løft for hele organisasjonen:

- Forenkle kommunikasjon mellom alle deltagere i rettsprosessen ved bruk av "online" system. Vil erstatte post.
- Korte ned hele prosessen som går fra forberedelser til endelig domskjennelse og påfølgende saksbehandling. Dette vil gi store kostnadsutt og mulighet for å løse saker raskere og oftere.
- Gjøre all relevant informasjon tilgjengelig raskt og søkbart.
- Ta i bruk teknologi for å filtrere ut all relevant informasjon.
- På sikt også ta i bruk beslutningsstøtte for avgjørelser og domfellelse.

Spørsmålet er bare hvor godt forberedt domstolsadministrasjonen er på å takle utfordringene de vil møte underveis. Spesielt med tanke på motstand ifra brukerne. Det viser seg ofte at mennesker gjerne vil gjøre ting "som før". Det er også utfordringer knyttet til etikk og institusjonelt press. Vil man ivareta rettssikkerhet, personvern og kvalitet og rettferdige domfellelser? Hva vil skje med dommernes suverenitet og uavhengighet?

Hva vil skje med prinsippet om at man skal dømmes av en likemann?

Privat sektor:

I privat sektor har vel pressfaktorene ift. digitalisering vært knyttet til konkurranse i markedet. Det har fort blitt nødvendig å tilpasse seg den tekniske utviklingen for å "holde følge" i markedet. Det har vist seg at IKT har hatt påvirkning på flere faktorer ved private organisasjoner.

Produksjon:

- Mange arbeidsprosesser har blitt automatisert. Rutinemessige oppgaver har blitt overtatt av maskiner.
- Produktiviteten har økt som følge av automatiseringen. Det har også blitt lettere å masseprodusere varer, samt å lage spesialtilpassede

produkter, eks. i forskjellige farger.

- I tjenesteytende produksjon har man blitt mindre avhengig av tid og sted og kan levere konsultasjon via internett.

- Tjenesteytende produksjon har i større og større grad overtatt for materiell produksjon.

Kommunikasjon:

- Kommunikasjonen er nå rikere og bredere. Man kommuniserer på tvers av avdelinger, men også på tvers av organisasjoner og fysisk plassering.

- Større tilgang på informasjon gjennom bruk av info- systemer (ERP eks. "BI")

- Det har blitt mulig å danne "virtuelle organisasjoner", hvor all kommunikasjon foregår digitalt og hvor man jobber på forskjellige steder.

Beslutninger:

- Beslutninger må gjøres oftere og i høyere tempo. Dette pga større tilgang på informasjon.

- Man har tatt i bruk kunstig intelligens og beslutningsstøtte.

Struktur:

Ift. fokus, har IKT bidratt til å lettere kunne kommunisere organisasjonens mål og strategi. Man har bidratt til en struktur som binder sammen alle modulene i organisasjonen, for lettere å kunne fokusere helhetlig og unngå målforskyvning. Alt er blitt mere åpent og synlig. Lederne kommer tettere på "der det skjer" og kan overvåke det hele.

Omgivelser:

Tekniske omgivelser:

- Nye maskiner med ny teknologi.

- Større konkurranse, knappere ressurser.

- Større teknologiske investeringer.

- Økonomiske forhold nasjonalt og internasjonalt kommunisert gjennom medier.

Institusjonelle omgivelser:

- Stadig større press også på private organisasjoner gjennom media. Blitt viktigere med legitimitet og konformitet.
- Nasjonal og internasjonal kultur og trender har økende påvirkning gjennom digitaliseringens påvirkning på globaliseringen.

Generelt:

Enkelte ting har vist seg å ikke bli særlig påvirket av IKT:

1. Maktstrukturer og hierarkier har ikke blitt mye endret.
2. Ledelse har heller ikke blitt endret mye. Enkelte ting har likevel påvirket:
 - Mer hektisk på grunn av mer tilgang på info. og flere avbrytelser.
 - Bredere kommunikasjonsnettverk, også på tvers av generasjoner (kan påvirke kommunikasjonen internt).
 - Mere overvåking.

Andre iakttagelser:

- IKT har fått kritikk for å bidra til å redusere kvaliteten på de sosiale forholdene. Man kommuniserer mindre ansikt- til- ansikt og mer gjennom mobilen eller pcen.
- Overvåking, mangel på personvern og mobbing er også problemer som kan bli forsterket.
- Man kan også få utfordringer med at ansatte blir mer opptatt av å sjekke ut sosiale medier og nettaviser, enn å gjøre jobben sin.
- Mange yrker blir også endret, og man frykter at viktige trekk ved arbeidsoppgavene man før hadde, plutselig blir borte. Noen frykter også at teknologien vil gjøre mennesker overflødige i arbeidsmarkedet.

Besvart.

2 **ORG110, del II**

Del II (teller 1/3)

Besvar tre av følgende fire oppgaver:

A) Gjør kort rede for hva målforskyvning er.

B) Gjør kort rede for hvordan IKT har endret måten vi kommuniserer på.

C) Gjør kort rede for hvordan endringsmotstand kan være rasjonell og destruktiv.

D) Gjør kort rede for hva et sosio-teknisk perspektiv på teknologi i organisasjoner er.

Skriv ditt svar her...

DEL 2

A) målforskyvning er når overordnede mål blir nedprioritert eller tilsidesatt og erstattet med personlige interesser eller gruppeinteresser. Gjerne ved at man søker egne fordeler eller tar mer hensyn til avdelingens interesser fremfor organisasjonen som helhet.

B) IKT har endret måten vi kommuniserer på på flere måter.

Har endret seg fra å være mest ansikt- til- ansikt, til å bli digitalt og gjennom digitale medier.

I noen tilfeller har kommunikasjonen blitt rikere og mer effektiv, i andre tilfeller nesten motsatt. Vi kommuniserer hyppigere, mer parallelt og med mindre forberedelse. Når det gjelder rikhet og lagring, har IKT bidratt positivt ved at man kan bruke flere forskjellige kanaler som bidrar til å tydeliggjøre budskapet på forskjellige måter og man har evne til å lagre samtaler. Man er også mindre avhengig av tid og sted og kan sende eller respondere på informasjon når det "måtte passe".

D) Sosio- teknisk perspektiv er et perspektiv for å synliggjøre teknologiens plassering i sitt miljø eller sin "setting". Teknologien blir tatt i bruk i sosiale systemer, som i stor grad påvirker dens bruk. De sosiale systemene preges av sin kultur, med alle dets prinsipper og holdninger. I motsetning til tankegangen bak teknologisk determinisme, ser vi at personer ofte tilpasser IKT til eget bruk og jobber gjerne som før. Kulturer bidrar med sine holdninger til å påvirke hvordan IKT brukes i praksis. Derfor må IKT utvikles med dette perspektivet for å ivareta de sosiologiske aspektene.

Besvart.