



KANDIDAT

8918

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 11:55
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 eksamensbesvarelser 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...

A)

Effektivitet og kvalitet

IKT kan med ingen tvil bidra med å oppnå effektivitet og kvalitet i

organisasjoner. Før jeg tar for meg hvordan, kan vi først avklare forskjellen på offentlig og privat sektor. Offentlige sektorer er sektorer eid av staten, som oftest har folket noe å si her. Det er gjerne folket som har ordet på hvilke sektorer som skal frem, og folket er kilden til at offentlige sektorer får pengestøtte. Offentlige sektorer fokuserer på å få virksomheten til å "gå rundt", mens private sektorer satser på mest mulig fortjeneste.

Vi kan dra inn IBM Watson som et eksempel: IBM Watson er en maskin med kunstig intelligens, som har blitt utviklet for å diagnostisere pasienter. Dette fører til både økt effektivitet og forbedring av kvalitet i organisasjoner, ettersom maskiner som regel utfører oppgaver raskere enn oss mennesker, og kvaliteten forbedres ved at det er lettere tilgang på spesialisering.

Effektivitet

Hva er effektivitet? Effektivitet er graden av måloppnåelse i forhold til ressursbruk.

Likhet for både offentlige og private sektorer når det gjelder effektivitet v.hj.a IKT er at IKT gjør prosesser betraktelig raskere og dermed mer effektivt ved f. eks automatisering. I tillegg effektiviserer det kommunikasjonen, og gjør det enklere å inngå samarbeid med andre parter, ved at f.eks papir brukes mindre og mindre, og alt skjer digitalt i sanntid.

Effektivitet i offentlig sektor

Her kan vi bruke Skatteetaten som et eksempel. Skatteetaten har i det siste benyttet seg mer av teknologien slik at det nå benyttes digital signatur. Folket kan nå signere og eventuelt fylle ut selvangivelsen digitalt, slik at den blir sendt med en gang, istedenfor å vente på at dokumentet kommer i posten, fylle ut skriftlig, finne en konvolutt å legge det i, og sende tilbake i posten med x dager leveringstid.

Effektivitet i privat sektor

Det er gjerne produksjonsprosesser i private sektorer. Maskiner har blitt automatisert til å utføre oppgavene for oss. Istedenfor at det er mennesker som bruker all arbeidskraft på å pakke inn sjokoladeplater hele dagen, har vi nå innpakkingsmaskiner som kan gjøre det for oss.

Kvalitet

Kvalitet kan defineres som forbedring av produkter og tjenester.

Vi kan nevne kundeservice som en fellesnevner for både offentlige og private sektorer. Det at IKT effektiviserer arbeidet, gir oss også bedre kvalitet på informasjon. Det er enkelt å søke opp informasjon, og datamaskinen vil ha en betraktelig påvirkning ved at den gir oss flere alternativer å velge mellom, og ut ifra datastrukturen, kan vi sammenligne hva som er best og dermed levere produktet i beste kvalitet.

Kvalitet i offentlig sektor

Ettersom Norges Bank har benyttet automatisering (minibanker), kan vi si at de har økt kvaliteten deres. Ved at det nå er minibanker som tar for seg innskudd/utbetaling, slipper de ansatte å ta for seg den oppgaven (i stor grad). Dermed har de mer tid til overs, og har muligheten til å spesialisere seg innenfor andre områder, ved f.eks å øke kvaliteten på kundeservice (lån, andre dokumenter feks)

Kvalitet i privat sektor

Ettersom det er maskiner som driver produksjonen, vil det forbedre kvaliteten på produktet ved at maskiner ofte er programmert til å være nøyere enn oss mennesker til punkt og prikke. De har mer arbeidskraft og toleranse.

Besvart.

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...

a) Målforskyvning handler om å nedprioritere overordnede mål til fordel for andre ting. Jeg kan snakke litt om to typer:

Suboptimalisering:

Suboptimalisering handler om at den ansatte nedprioriterer det overordnede målet til fordel for å lage egne mål "til sitt eget beste".

Overdreven regelfokusering

Overdreven regelfokusering handler om at det enkeltindivide fokuserer mest på hvilke regler og retningslinjer som skal følges, og følger disse til punkt og prikke. Dette kan føre til at vedkommende glemmer hvilke intensjoner som ligger bak, og mister dermed fokuset på hvilke overordnede mål som egentlig skal nås.

b) IKT har endret måten vi kommuniserer på i stor grad ved at det har blitt utviklet flere kommunikasjonskanaler som er både raskere og mer effektivt. Å dele informasjon kan gjøres på ett sekund, og det har blitt lettere å nå ut til flere folk. Som følger av IKT, har det blitt mer globalisering, det er lettere å få kontakt med folk i andre verdensdeler enn før. IKT er tids- og romuavhengig, noe som vil si at kommunikasjon kan benyttes når som helst, og hvor som helst (så lenge det er dekning). Det finnes fem dimensjoner for valg av kommunikasjonskanal:

1. Hurtighet - i hvor stor grad kommunikasjonen skal være rask
2. Rikhet - i hvor stor grad informasjonen er rik (størrelse)
3. Parallellitet - antall personer det skal nås ut til
4. Forberedelse - i hvor stor grad det trengs forberedelse før det sendes

5. Lagring - i hvor stor grad informasjonen trengs i ettertid

c) Endringsmotstand kan være på godt og vondt.

Ved motstand vil det oppstå konflikter, men det er ikke nødvendigvis negativt. Motstand betyr nye (eller flere) perspektiver og meninger, noe som kan føre til bedre beslutninger, altså rasjonalitet. Dette kan gi organisasjonen fremgang og unngå gruppetenkning.

Endringsmotstand kan derimot også være destruktiv, ved at det kan føre til sterke uenigheter og dermed negativ konflikt mellom parter som kanskje er konservative og har sterke meninger.

Besvart.