



Antal blad /
Number of sheets

1 2

TENTAMEN / EXAMINATION

Anvisningar: Skriv din anonymitetskod på varje blad.
Endast en uppgift får lösas på varje blad.
Var vänlig skriv tydligt!

Instructions: Write your anonymous code on each sheet.
Answer only one question on each sheet.
Please write clearly!

Vänligen texta anonymitetskoden i textboxen enligt exempel nedan!
Please write the Anonymous Code clearly in the textbox like example below!

Bokstäver/Letters:

A-B-C-D-E-F-G-H-I-J-K-L-M-N-O

P-Q-R-S-T-U-V-W-X-Y-Z-Å-Ä-Ö

Siffror/Numbers:

Ø-1-2-3-4-5-6-7-8-9

Exempel:

A B C 1 7 Ø - Ø 1 7

ISGA02 Veksamhet och IT

Kurskod + Kurs / Course Code + Course:

Delkurs / Part course:

Anonymitetskod / Anonymous code =
Kurskod + kodnr / course code + code number

I S G A Ø 2 - Ø 2 4

Tentamensdatum /
Examination date:

11/12-17

Behandlade uppgifter / Solved problems

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
X	X	X	X	X										
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Ifylles av lärare / To be completed by the examiner

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	2.5	8	4.5	4										
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Poäng / Marks gained: 23

Betyg / Grade: VG

Max poäng / Total marks gained: 30

För Gk poäng / Marks gained to be passed: 15

Katarina Groth Jansson
Examin. lärare / Kursansvarig signatur / Signature of the examiner

Katarina Groth Jansson

Namnförtydligande / Clarification of the signature



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

ISGA02-D24

Löpande sidnr
Consecutive no:

1

Uppgift nr /
Question no:

1

Poäng / Points
awarded:

4

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Häftområde

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Bilden symboliserar hur en organisation är uppbyggd internt och hur omgivningen samverkar med den externa aktören.

Omgivning: Här tar man in input och skickar ut output. ex. VC är tillgång till resurser.

Organisation: Flera sammanhängande aktivitetssystem som hänger ihop & är beroende av varandra. Regler & beteenden behövs för att samordna verksamheten för medlemmarna, mot de mål de har satt. ex. VC är O&A.

Aktivitetssystem: kallas också för verksamhetsprocesser. Människor som arbetar i grupp och tillsammans för att nå mål. Från IS kommer tolkad data (info) där man i AS fattar beslut och som sedan skickas tillbaka in i IS.

Informationssystem: Är ett system som samlar in data, lagrar, bearbetar & distribuerar & använder sig av informationen. Här kommunicerar vi människor på ett enkelt sätt.

ICT-system: (Information Communication Technology) kallas ibland för härdat system, består av hårdvara, mjukvara, datahanteringsteknik & kommunikationsteknologi.

ICT-systemen måste vara synkade för att info ska vara tillgänglig.

Hårdvara: dator, mus, processor

Mjukvara: programvara, applikation

Datahantering: organiserar data. ex. hårddisk



kommunikations: sänder ut data, ex routers.

Externa aktören: kunder, leverantörer (företag)

Aktörer utgör ORG:

Pil 1 → IS sänder ut tolkad info där AS fattar beslut
och sedan sänder tillbaka det in i IS.

Beslut är (både data och) info.
komma från

Pil 2 ← Data är en uppsättning av symboler. AS sänder
in data till IS.

Pil 3 → Info är tolkad data i ett visst sammanhang.
ICT sänder ut info till IS.

"Blixten" - utbyte av data. ORG:s ICT samverkar
med den externa aktörens ICT. ORG beställer varor
från externa aktören.



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

ISGA02-024

Löpande sidnr
Consecutive no:

3

Uppgift nr /
Question no:

2

Poäng / Points
awarded:

2.5

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

Häftområde

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Den politiska omgivningen handlar om makt & lagstiftning. En drivkraft inom den politiska omgivningen kan vara att lagen GDPR (börjar gälla 1 maj 2018) kommer att börja användas.

Det är en lag alla kommer utgå efter när den startas. Detta betyder då att alla ska gå efter samma villkor & använda sina IT-system efter den. Systemen kommer att bli mer säkrare & hanterbara både för företagen och oss andra.

Den fysiska omgivningen handlar om miljö & hållbarhetsfrågor. En drivkraft inom den fysiska kan vara tex. ett företag där personalen arbetar dag ut & dag in & alltid väldigt hårt. Tiderna är väldigt ^{långa} & personalen börjar nu gå in i väsen. För att personalen ska kunna må bättre kan ICT-systemen se till att personalen kan arbeta hemifrån. ICT-systemen ska vara synkade för att detta ska fungera. Personalen kan då få slippa resa till jobbet & få arbeta hemma i sin egen miljö vilket kan få dem till arbetsro & arbetet blir då effektivare. Företaget går åt rätt håll.



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

ISGA02-024

Löpande sidnr
Consecutive no:

4

Uppgift nr /
Question no:

3

Poäng / Points
awarded:

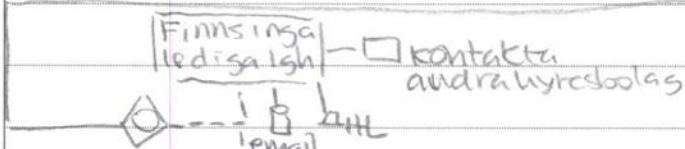
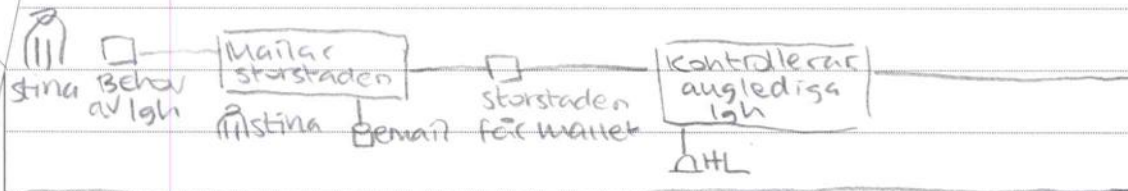
Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

6

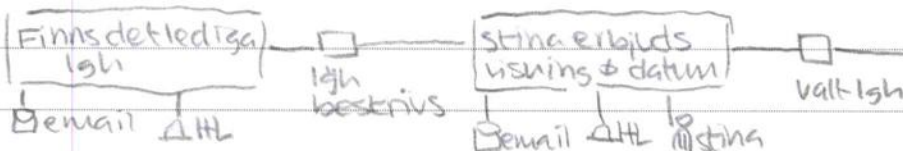
a) 1) ityra eulägenhet 2) lägenhet hos storstaden

Behov av lägenhet,
kommit in på Uni

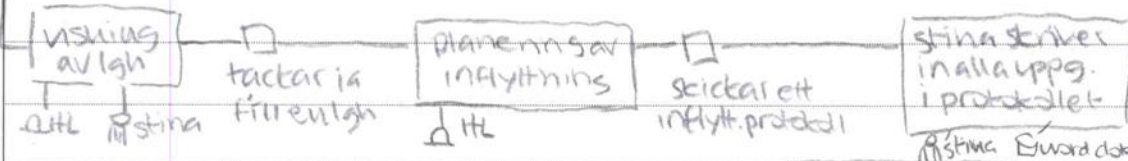
HL = handläggare
VM = vaktmästare
lgH = lägenhet



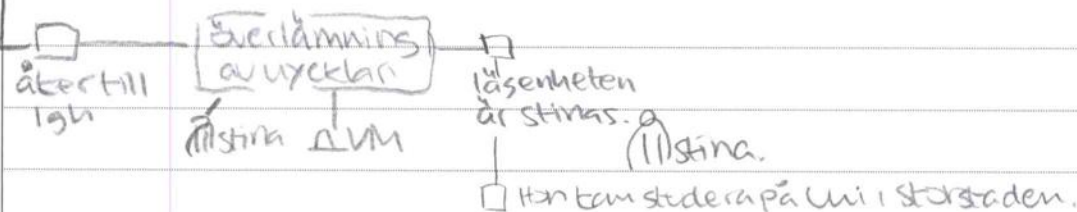
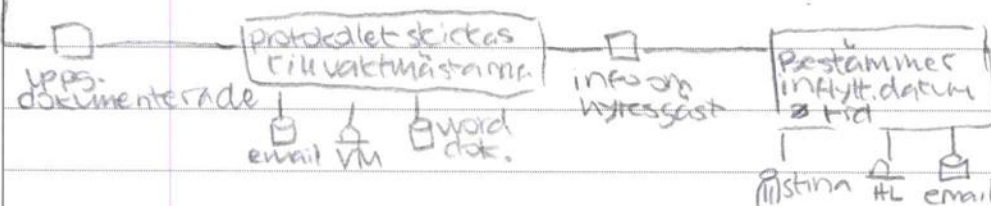
① datum/tid



② tid/dag



③ tid/datum





ISGA02-024

5

3

Processgrafen beskrivs i en Notation (beskrivningsteknik) med en given semantik (symboler med betydelse) och syntax (lagar/regler)

- Beskriver vad processen handlar om i detta fall. Ityra en lägenhet

⊙ - mål: Vad är målet med processen (få lägenhet av storstaden)

- krav: Vad kravet är på processen.

- input och output. Input är en "triggar" något som startar igång något. En output är ett resultat av input & aktiviteten.

- Aktivitet. I aktiviteter sker alltid något.

- roll, kompetens. En som är specialiserad på något t.ex. Vaktmästarna, handläggare.

- specifikt individ. Här handlar det om en specifik person. Här i processen pratar vi om Stina

- system, teknik. Här används all IT, i grafen använder de sig av email/word document.

⌚ - tidsperspektiv. Beskriver ett ungefärligt eller ett exakt datum/tid.

- välgval. När man beskriver hur man kan göra olika val. Kan vara en fråga/regel.



b) Ett IS är ett system lagrar data, samlar in, bearbetar
 och distribuerar och kan använda sig av informationer.
 Kan leda till effektivisering till denna process. Genom
 att de skickar mycket mail kan viktig info så som
 person uppgifter och kontakt uppgifter både för företaget
 och för stina kan tex. försvinna. Det är inte säkert
 att skicka för mycket info via mail, kan missas och
 tom glömmas bort. För ett hyresbolag att använda
 enbart mail kan leda till en stress för de anställda
 eftersom det är ett väldigt högt tryck på lägenheter
 i dagsläget. Vilket kommer leda till att mailen kommer
 vara full med ansökningar och person uppgifter från
 många personer, = lite bra eller säkert.
 För att det ska underlätta både för stina och företaget
 kan de bygga upp en egen hemsida där ansökningarna
 sköts. Det blir då ett system alla kan använda sig av
 och allt hamnar på ett ställe. Här kan man då skriva in
 sig, ansöka vad man söker för lägenhet och vilken storlek
 och då kan hyresbolaget använda sig av info. Detta
 blir då ett system för alla - ett säkert och hanterbart
 IT-system. Här hyresbolaget lagt upp de lägenheter
 som finns så kan användarna ansöka själva vilken
 lägenhet de är intresserad av, kommer då underlätta
 för hyresbolaget och handläggaren kommer att slippe
 skicka mail till varje person om vilka lägenheter som
 finns lediga eller inte. De kommer då bildas
 kategorier i 1or, 2or, 3or osv.
 Detta kommer leda till effektiviseringen och handläggaren
 kommer att kunna lägga mer tid på annat än att bara
 besvara på mail.
 De kan även felanmäla om det är något som
 behöver bytas ut/repaseras, då kontakts



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

ISGA02-024

Löpande sidnr
Consecutive no:

7

Uppgift nr /
Question no:

3

Poäng / Points
awarded:

Lärens
anteckning
Examiner's remarks:

0

Häftområde

Skriv ej i detta område
Leave this area blank

Vaktmästarna, detta har också en egen kategori.
En sak till de kan använda sig av på
hemsidan är ett kö-system. Det blir också
lättare för handläggaren/hyresbolaget att se
vilken tur det är att få lägenhet (den som har
högst poäng).

c) Information i snapshoten innehåller: kallas
för info- och kommunikationsflöde. Det kan vara
aktörer som är specifika, som kommuniceerar,
-Stina, handläggaren, vaktmästaren.



a) SIMM metodens fyra delar är klargöra 3.5
förbättringar, verksamhetsdiagnos, åtgärdsstudie
o beslut om åtgärder.

Klargöra förbättringar: Instrument för starta upp
o följ en utredning, kan ändras under
processens gång. Den kan innehålla tex. aktörer,
resurser, resultat, kan vara olika beroende på
vad själva behovet av utredningen är. Dokument
kan vara en "trisser", typ o syfte.

Verksamhetsdiagnos:

Kartläggning o analys av nuläge

Skapa en förståelse över verksamheten genom
olika fokuseringar i en diagnos av nuläge.

Dokumentet innehåller detaljerade fokalområden

Sammanfattande nulägesvärdering

Sammanfatta verksamhetsdiagnosen.

Anga de behov som ligger i grund för förändringsarbetet
i problem/mål/styrkor. Dessa tre skall alla ha
identifierats. Dokumentet kommer innehålla en
sammanfattning på de problem/mål/styrkor som
har upptäckts.

ingår inte i SIMM

Här ingår: Snapshot, processgrafnuläge o
diagnosöversikten.



a) Åtgärdsstudie:

Generering & inventering av åtgärdsförslag

Ta fram goda lösningar på de åtgärdsförslag i verksamhetsdiagnosen. Befintliga lösningar kölas från andra verksamheter & produkter. Dokument som används är idelista & åtgärdsdokument.

Idedesign av framtida verksamhet

Här ska man konkretisera och förtydliga åtgärdsförslagen. Här använder man sig av olika framtidsbeskrivningar för fortsatt arbete i dokumenten + om skalområdena måntidigare nämnt.

Åtgärdsvärdering

Här listas de positiva & negativa effekterna på de föreslagna åtgärderna och hur det påverkar verksamheten.

Här ingår: Åtgärdslista, Processgrafframtid.

Beslut om åtgärder - sker internt på företaget.
vad ligger till grund
för ett beslut om åtgärd?



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

1SGA02-024

Löpande sidnr
Consecutive no:

10

Uppgift nr /
Question no:

4

Poäng / Points
awarded:

0,5

Lärens
anteckning
Examiner's remarks:

inte

Samma

sak

0,5

b) Dessa hänger samman av att när man fått
ett värde kan man gå tillbaka till början och se
se vilka effekter resultatet har fått.
Man börjar med ett syfte, skapar förståelse för
verksamheten, anger behov / åtgärder och ändrar
dem till det man tror leder till en positiv
ändring. Sen kan man gå tillbaka och se hur
ändringen blev, om det blev lyckat eller inte.

c) Det handlar om att effektivisera verksamheten.

Man ska kunna gå från ett problem till en
förväntad lösning.

Skriv ej i detta område
Leave this area blank



a) Usability

USE1

User
SatisfactionUppgift nr /
Question no:

5

Poäng / Points
awarded:

4

 Lärarens
 anteckning
 Examiner's remarks:

Användbarhet: Hur enkelt ett system ska vara utifrån det syfte det konstruerats för. Det menas hur enkelt/svårt är det för användarna att använda sig av systemet? Förstår alla hur det fungerar osv. Är användarna med under utvecklingen så minskar risken för "stakeholder resistance" att uppstå.

Intressent: stakeholder, någon som är specifik/viktig för processen. → vilken process?

Impact: är de effekter på både individer, grupper & på org. vad för effekt?

b) För det första verkar inte användarna (intressenter) vara nöjda med systemet vilket betyder fränbörjan att funktionen är dålig och då blir användbarheten svår och nyttan sker inte hos org. Att användarna inte villiga att använda systemet leder det till negativitet och de vill ej lära sig mer av systemet. Detta kallas för "stakeholder resistance".

Genom att det tar lång tid för behandlingarna (användarna) att använda sig av systemet leder det till mer tid för administration för dom, då blir alltså patienterna (intressenterna) drabbade och de kan då behöva ta in färre patienter än vad som var tänkt. Efter som impact blir ingen det även var problem med klagor/stämningar ses även patientsäkerheten osäker ut. vilket gör att användarna inte vill använda sig av systemet. Detta gör att både verksamheten & patienterna blir drabbade.



Ange anonymitetskod / Write your anonymity code
(Vid icke anonym tentamen ange kurskod + namn + personnummer)
(For non-anonymous exams write the course code + name + civic registration number)

ISGA72-024

Löpande sidnr
Consecutive no:

12

Uppgift nr /
Question no:

5

Poäng / Points
awarded:

Lärarens
anteckning
Examiner's remarks:

b) I slutändan kan detta kallas för en
"productivity paradox". Man har lagt ner
mycket tid och pengar på detta men
organisationen blev inget effektivare (impact)