



## TENTAMEN / EXAMINATION



8164617

Fylls i av **student** / To be completed by the **student**

Skriv anonymiseringskoden på samtliga svarsblad / Write your anonymity code on each sheet		Anonymiseringskod / Anonymity code	
		I S G A 0 2 - 0075 - ADDW	
Provbenämning / Exam name		Oanmald	
Verksamhet och IT			
Kurskod / Course code	Provkod / Exam code	Tentamensdatum / Examination date	
I S G A 0 2	5 2 0 0	2 0 1 8 - 1 1 - 0 1	
Jag har tagit del av regler som gäller i tentamenssalen / I have read the current exam hall rules		Antal inlämnade blad / Number of sheets	
<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes		8	

Fylls i av **skrivvakt** / To be completed by the **invigilator**

Kontroll av legitimation / Identification checked	<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes	Härmed intygas att ovanstående kontroller utförts / This is to certify that the above mentioned checks have been carried out
Kontroll av inlämnade blad / Answer sheets checked	<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes	
Inlämningstid / Time of submission	16:26	Tydlig sign. / Signature
		AM

Fylls i av **lärare** / To be completed by the **examiner**

Bedömning av uppgifter / Questions attempted										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	~
5	-	-	2	0.5	6	5.5	1	1		
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	~
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	~
Totalt antal poäng / Total points				Examin. lärare / Kursansvarig signatur / Signature of the examiner						
21										
Betyg / Grade				Namnförtydligande / Clarification of the signature						
G				Katarina Groth Jansson						

8164617

Försättsbladet ska alltid lämnas in även om ingen uppgift behandlats /  
Examination should always be submitted even if no questions are answered



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)

ISGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

1

Uppgift nr /  
Question no:

1

Poäng / Points  
awarded:

5

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

Bilden illustrerar en organisations inna struktur. En Organisation är ett socialt system där människor arbetar tillsammans mot ett gemensamt mål. Det innehåller också en samling av aktivitetssystem. Ett aktivitetssystem är en samling sammanlänkade och ofta återkommande processer som utförs av människor. Aktivitetssystemet får information av informationssystemet. Informationssystemet är ett system som bearbetar data och sätter det i ett meningsfullt sammanhang. Datat blir då information. Informationssystemet får data från ICT-systemet. Ett ICT-system är gjort av programvara, maskinvara och kommunikationssystem och dess uppgift är att samla data. Pilen "data" i bilden illustrerar alltså att ICT-systemet ger informationssystemet data att bearbeta. Informationssystemet ger i sin tur informationen till aktivitetssystemet, vilket illustreras av "information"-pilen. Aktivitetssystemet gör därefter beslut utifrån informationen som skickas tillbaka till informationssystemet som då kan bearbeta beslut. "External actor" är en extern organisation som utbyter värde med organisationens värde, vilket illustreras av "value" pilarna.





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)

ISGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

2

Uppgift nr /  
Question no:

4

Poäng / Points  
awarded:

2

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

En politisk drivkraft skulle exempelvis kunna vara  
en lagstiftning som ändrar förhållanden som  
organisation får och inte får göra UPPSÄTT  
om kunder, skulle organisationen inte redan  
följa hanteringen så kräver lagen att den  
ändrar det, vilket driver organisationen till att  
göra ett förändringsarbete.



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)

ISGA 02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

3

Uppgift nr /  
Question no:

5

Poäng / Points  
awarded:

0,5

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

Backend informationssystemet (IS) används av människor inuti organisationen och i det här sammanhanget används det till att veta vad som saknas på lagret och då behöver beställas. Frontend IS används av externa aktörer och i det här sammanhanget är det kunderna. Frontend underlättar kundens handlande genom att berätta lagerstatus så att kunden kan göra ett informerat beslut om sitt köp.





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)

ISGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

4

Uppgift nr /  
Question no:

6

Poäng / Points  
awarded:

6

Lärares  
anteckning  
Examiner's remarks:

a) Det första momentet är att klargöra förutsättningar. I momentet så samlar man information om verksamheten, ofta i form av intervjuer, så man som konsult kan sätta sig in i hur verksamheten arbetar. Nästa moment är Verksamhetsdiagnos. I momentet använder man olika modeller för att kartlägga verksamheten och för att avgränsa det system som behöver förbättras. En av modellerna kallas processsteg. I en processsteg så man stegvis igenom en arbetsprocess och tydliggör vem som gör vad och om något stöd i form av teknik eller information används under processen. Det visar också vad varje process har för input och vad som skapas för output när processen är klar. Man listar också ut problem och styrkor som finns i flödet. Momentet därefter kallas åtgärdsstudier. I det momentet tar man fram lösningar på de problem som man upptäckt i det tidigare momentet, som helst inte tar bort de styrkor man också upptäckt. Man tar fram flera olika lösningar på samma problem för att sedan kunna väga dem emot varandra, se vad som är bra och dåligt med respektive lösning och ta ställning till vilken som är bäst. När man valt lösningar så presenterar man det för verksamheten och det går vidare till det sista momentet, beslut om åtgärder. I det här momentet tar verksamheten beslut om vilka lösningar de vill använda och vilka de inte vill använda.

4



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)

ISGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

5

Uppgift nr /  
Question no:

6

Poäng / Points  
awarded:

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

b) Snarshot, Processgraf och Diagnosöversikt  
tillhör det andra momentet Verksamhetsdiagnos.  
Åtgärdslistan, framtidsplanen och själva rapporten  
tillhör det tredje momentet, åtgärdsstudier.



Skriv ej i detta område  
Leave this area blank

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)

ISGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

6

Kunder

Stina

+ bostadsbolag

Processer

Produkter/tjänster

✓ Beskriv status på läsenheter

R → Fastslå visningsdatum

Ev. Uppgifter till andra hyresbolag

R Erbjudan till visning

Uppgift nr /  
Question no:

7

Poäng / Points  
awarded:

5,5

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

Handläggaren tar emot Stinas mail med en mail-klient.

Handläggaren kontrollerar om det finns en <sup>ledig</sup> läsenhet som passar Stina med hjälp av Stinas krav och bostadsbolagets databas.

Om det ej finns någon läsenhet utreder Stina krav så skickar handläggaren det beskedet till Stina och uppgifter om alternativa hyresbolag via mail.

Finns lediga läsenheter skickar handläggaren beskrivningar om dem samt erbjudan till att se på visning och olika lämpliga datum för det till Stina via mail.

Stina svarar på handläggarens besked och väljer läsenhet att titta på samt datum via mail.

Information

Stinas krav

Olämpliga datum för visning

Beskrivningar av läsenheter

Wur

Aktörer

Stina

Handläggaren

R

Teknik

Mail-klient

Bostadsbolagets databas

R



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)

1SGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

7

Uppgift nr /  
Question no:

8

Poäng / Points  
awarded:

1

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

Eftersom att det är lätt hänt att man kommer in  
i ett förändringsarbete med en lösning "in mind"  
så kan verksamhetsdiagnosen bli styrkt efter det  
lösningförslaget. Det är viktigt att ta hänsyn  
till eftersom det kan finnas bättre lösningar som man  
inte överväst, då man inte velat "kill ny  
daktins", där "daktins" är det första lösningen  
man tar sig fram.





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)

1SGA02-0075-ADW

Löpande sidnr  
Consecutive no:

8

Uppgift nr /  
Question no:

9

Poäng / Points  
awarded:

1

Lärarens  
anteckning  
Examiner's remarks:

Funktionaliteten är bra om informationssystemet (IS) följer de krav som organisationen ställt. Det är också bra om det är buggfritt, eller åtminstone bara har ett fåtal obetydliga buggar som inte påverkar informationen som IS:et tar fram. Användarbarheten är bra om IS:et är enkelt att förstå för användaren.