

Name	Vorname	Matrikelnummer

Klausur CSCW

17. Juni 2010

Aufgabe	1	2	3	4	5	Σ
Mögliche Punkte	10	20	20	32	8	90
Erreichte Punkte						

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 1: Idea Engineering Prozess (10 Punkte)

- a) Nennen und beschreiben Sie kurz und prägnant die Phasen des Idea Engineering Prozesses. (5 Punkte)

- b) Sie wurden in einem produzierenden Unternehmen frisch eingestellt. In Ihrem Dossier konnte Ihr Vorgesetzter lesen, dass Sie auch im Idea Engineering Erfahrung haben. Da er gerade dabei ist, einen Workshop zu organisieren und zu planen, der die Entwicklung einer neuen Produktidee zum Ziel hat, wendet er sich an Sie und fragt: *„Sagen Sie, was hätten wir davon, diesen Workshop nach dem Idea Engineering-Ansatz zu planen? Können wir das überhaupt?“* – Was antworten Sie Ihrem Vorgesetzten darauf? (5 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 2: Collaboration Engineering (20 Punkte)

- a) Beschreiben Sie einen konkreten Arbeitsschritt des von Ihnen veranstalteten Workshops, der das Kooperationsmuster *Generate* aufwies. Erklären Sie dabei kurz, welche Eigenschaften eine *Generate*-Kooperation hat. Zeigen Sie auf allen Schichten des Sieben-Schichten-Modells, welche Eigenschaften Sie dem Arbeitsschritt gegeben haben. Falls Sie eine Schicht vernachlässigt haben, machen Sie passende Vorschläge. (13 Punkte)

- b) Beurteilen Sie die Sinnhaftigkeit des Sieben-Schichten-Modells für den Idea-Engineering Prozess. Wie kann das Modell den Ideeningenieuren helfen? Geben Sie konkrete Handlungsempfehlungen für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Workshops an. (7 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 3: CSCW-Werkzeuge und Mechanismen (20 Punkte)

- a) Ordnen Sie die folgenden Software-Werkzeuge in die Raum-Zeit-Taxonomie-Matrix ein: doodle.com, Adobe Connect, Skype, OLAT, Feedback-Funktion von Sketch Flow, Second Life, Google Text und Tabellen (= Google Docs and Spreadsheets) sowie SmartTravel G1 (= Reiseberatung am berührungsempfindlichen Grossbildschirm; G1 = die erste Generation). Begründen Sie je Werkzeug Ihre Zuordnung in je einem Satz. (10 Punkte)
(Hinweis: Sollte die Einordnung nicht eindeutig sein, versuchen Sie das Werkzeug in Features aufzuteilen oder in einen konkreten Kontext zu setzen und dann einzuordnen.)
- b) Sie haben in den Übungen einen Prototyp für die Unterstützung einer Beratungssituation erarbeitet. Was bedeutet es in dieser Situation, die Awareness zu unterstützen bzw. Awareness-Funktionen durch das Unterstützungswerkzeug bereit zu stellen? Geben Sie drei konkrete Designvorschläge an und wägen Sie Vorteile bzw. Gefahren für die Beratungssituation und die beteiligten Stakeholders gegeneinander ab. (10 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 4: Folgende Situation sei gegeben: (32 Punkte)

Ein Informatik-Lehrer an einer Kantonsschule (ca. 1000 Schüler) nutzt seit einiger Zeit in seinen Klassen Facebook. Seine Schüler arbeiten grösstenteils in Gruppenprojekten und schätzen es sehr, dass ihr Lehrer z.B. Ankündigungen und Aushänge in Facebook macht. Eine Mathematik-Lehrerin möchte dieses Prinzip nun auch übernehmen, aber ein Englischlehrer ist entsetzt und befürchtet Dynamiken, die unkontrollierbar für die Schule werden könnten.

- a) Wie charakterisieren Sie diese Form der Einführung bzw. Nutzung von Facebook im Schulalltag? Welche Vorteile mag die Mathematik-Lehrerin für den Schulalltag sehen, dass sie das Vorgehen übernehmen möchte? Welche Risiken sieht der Englischlehrer im Detail? (5 Punkte)

- b) Stellen Sie sich vor, dass der Rektor der Schule ein guter Bekannter von Ihnen ist. Er kennt Sie auch als Experten für Kooperationssysteme und er findet das Beispiel des Informatiklehrers äusserst interessant. Er fragt Sie um Rat, ob *und* wie er eine schulweite Nutzung organisieren könnte. Was raten Sie ihm? (5 Punkte)

- c) Wenn der Rektor sich nun gegen die Nutzung von Facebook oder einer anderen mehr oder weniger öffentlichen Plattform entscheidet und stattdessen eine geschlossene Schul-Community aufbauen möchte, welche allgemeinen Leitlinien muss er bzw. ein beauftragter Dienstleister (z.B. Sie) ergreifen, um eine Online Schul-Community zu etablieren? (18 Punkte)

- d) Dan Shafer, früherer Co-Editor des Online Community Reports, Gründer von WeTalk Network und zwei Online-Communities (Salon.com's Table Talk and CNet Networks Inc.'s Builder.com) in einem Interview mit Computerworld im Dezember 1999: *“Perhaps the biggest single misconception about virtual communities is, that they can be created”* – Nehmen Sie Stellung zu diesem Zitat vor dem Hintergrund Ihres Wissens aus der Vorlesung. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 5: Die Bewegung „Enterprise 2.0“ (8 Punkte)

Enterprise 2.0 meint die unternehmensweite Nutzung von Systemen und Diensten des „Mit-Mach-Webs“, u.a. Wikis, Blogs etc. Stellen Sie sich ein Dienstleistungsunternehmen vor mit Kundendienstmitarbeitern, einer IT-Abteilung, einer koordinierenden Managementebene und einen Unternehmensvorstand. Die Kundendienstmitarbeiter verkaufen im Call-Center und in Filialen die Dienstleistung und nehmen Reklamationen bzw. Störungen auf. Die IT-Abteilung hat die Dienstleistung und –aufrechterhaltung zum Zweck, wobei die Managementebene den Kundendienst und IT koordiniert. Der Vorstand agiert mit Schirmherrschaft über diese und auch weitere Teile der Unternehmung.

- a) Welche der erwähnten Organisationsschichten (Kundendienst, IT, koordinierendes Management, Vorstand) profitieren am meisten von einer Enterprise 2.0 und warum? (2 Punkte)
- b) Welche Organisationsschichten stellen sich wahrscheinlich am meisten gegen die umfassende Ausprägung der Enterprise 2.0 und warum? (2 Punkte)
- c) Welche Massnahmen kann ein Unternehmen ergreifen, um die Gegner von Enterprise 2.0 ins Boot zu holen? Beschreiben Sie zwei konkrete Empfehlungen. (4 Punkte)