

Name	Vorname	Matrikelnummer

Klausur CSCW

16. Juni 2011

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	7	Σ
Mögliche Punkte	13	16	13	10	12	18	8	90
Erreichte Punkte								

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 1: Collaboration Engineering (13 Punkte)

Beschreiben Sie einen konkreten Arbeitsschritt des von Ihnen veranstalteten Workshops, der das Kooperationsmuster *Reduce* aufwies. Erklären Sie dabei kurz, welche Eigenschaften eine *Reduce*-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)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 2: Idea Engineering (16 Punkte)

- a) Erklären Sie, was ein Perspektivwechsel ist, welche Arten es gibt, wie der Perspektivwechsel jeweils herbei geführt wird und wie diese Arten jeweils auf Gruppen wirken. (14 Punkte)

- b) In welchem Kooperationsmuster oder in welchen Kooperationsmustern ist ein Perspektivwechsel sinnvoll? Begründen Sie kurz. (2 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 3: CSCW-Werkzeuge und Mechanismen (13 Punkte)

Sie sind der IT-Verantwortliche in der Stadtverwaltung von Zürich. Ihre Aufgabe ist es sicherzustellen, dass allen Verwaltungsmitarbeitern die arbeitsnotwendige Informations- und Kommunikationstechnologie zur Verfügung steht.

Im Rahmen des „eZurich“-Programms wird zurzeit die Umsetzung von verschiedenen IT-Projekten geprüft. Da sehen Sie Ihre Chance und möchten eine IT-Lösung vorschlagen, wie der Wissensaustausch unter den Front-Office-Mitarbeitern gefördert werden kann. Front-Office-Mitarbeiter sind diejenigen Mitarbeiter, welche Bürger bei ihren alltäglichen Problemen beraten. Die Lösungen, wie das Wissen über wiederkehrende Standardfälle (z.B. Beantragung einer Parkkarte) unter den Beratern geteilt wird, sind heute sehr heterogen (Mund-zu-Mund, learning-by-doing, vereinzelt Checklisten, usw.)

- a) Benennen Sie 3 Werkzeuge, die sich eignen, den Wissenstransfer zwischen den Beratern in der öffentlichen Verwaltung zu unterstützen. Begründen Sie Ihre Wahl. (9 Punkte)

- b) Der IT-Verantwortliche des Personenmeldeamtes äussert bei Ihnen den Wunsch einer IT-Lösung für einen gemeinsamen Arbeitsbereich, wo sich einerseits die Mitarbeiter eines Amtes miteinander austauschen können, aber auch um leichter mit anderen Verwaltungsbereichen Kontakt aufnehmen zu können. Welche Probleme können in einem derartigen gemeinsamen Arbeitsbereich auftreten? Benennen Sie 2 potenzielle Probleme und machen Sie jeweils einen Lösungsvorschlag. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 4: Awareness in „immersive Telepresence“ (10 Punkte)

- a) Erklären Sie, was in der CSCW unter „Awareness“ verstanden wird. (2 Punkte)
- b) Erinnern Sie sich an die Exkursion zu Polycom. In welchem Zusammenhang steht das von Polycom entwickelte „immersive Telepresence“-Konzept zu „Awareness“ (Begriff aus der Vorlesung)? Zeigen Sie die wichtigsten Verbindungen auf. (4 Punkte)
- c) Denken Sie an das Instant-Messaging-System „Skype“. Welchem Awareness-Modell entspricht die Skype-Funktion, die es erlaubt, dass Nutzer sich selbst einen Status (Offline, Online, Not Available,...) setzen können und „Notifications“ erhalten, wenn sich der Status von anderen ändert? Begründen Sie kurz. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 5: Design kooperativer Systeme (12 Punkte)

In einem Projekt zur Entwicklung einer kooperativen Bankberatung wird ein Systemprototyp entwickelt. Grundsatz der neuen Beratungssituation ist es, dass Berater und Bankkunde in einem kooperativen Prozess gemeinsam das Beratungsergebnis (Anlagestrategie) gestalten und somit Sicht auf und Interaktion mit den Informationen teilen. Die konventionelle Bankberatung nutzt keine IT.

Der Prototyp wird mit dem Microsoft Surface SDK für den berührungsempfindlichen Multitouch-Tisch implementiert und ist ein horizontaler Prototyp hinsichtlich der Benutzungsschnittstelle. Für einen Nutzertest wurde folgendes Szenario ausgearbeitet:

Ein Testnutzer nimmt entweder die Rolle des Kunden ein (muss die Inhalte klassischer Bankberatung nicht kennen) oder ist Berater (kennt die Inhalte traditioneller Bankberatung) und nutzt den Prototyp *im Surface-Simulator an einem gewöhnlichen Rechner*. In dieser Einzelnutzersituation werden dem Nutzer entsprechend seiner Rolle nacheinander unterschiedliche, mit dem System lösbare Aufgaben gegeben (z.B.: „Der Kunde möchte in fünf Jahren ein Haus kaufen. Pflege diese Angabe in das System ein und zeige den Einfluss dieses Ziels auf die Vermögensentwicklung.“). Während der Nutzung wird der Testnutzer gebeten, seine Gedanken laut auszusprechen. Nach maximal 30 Minuten wird der Durchlauf beendet.

Welche Ergebnisse kann das Projektteam aus diesem Testszenario erwarten? Welche Vor- und Nachteile hat dieses Testszenario? Zu welcher Zeit im Entwicklungsprozess ist ein solches Vorgehen sinnvoll? *Hinweis: Bedenken Sie die Spezifika kooperativer Systeme.*

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 6: Innovationskraft von Communities (18 Punkte)

Die direkte Ausrichtung einer Community auf die Generierung neuer Ideen und das implementierte Vorgehen wird Open Innovation genannt. Hier weiss jeder Beitragende, dass er an einem Innovationsprozess teil nimmt. In der Regel ist der Prozess strukturiert und wird vom veranstaltenden Unternehmen auch entsprechend inzentiviert und begleitet.

Eine Technik zur Ermittlung von Innovationspotenzialen in Communities wird Netnographie genannt. Dabei werden Analyseverfahren auf zuvor als relevant identifizierte Communities angewandt, die diskutierte Themen nach Wünschen, Bedürfnissen, Problemen, Ideen usw. gliedern können. Das verdeckte Innovationspotenzial wird so aufgedeckt und kann für ein Unternehmen bei der Produkt- und Dienstleistungsentwicklung heran gezogen werden.

- a) Vergleichen Sie vor dem Hintergrund Ihres Wissens aus der Vorlesung über Communities Open Innovation und Netnographie als Möglichkeiten für Unternehmen, Innovationen ausserhalb der Unternehmung zu finden. (10 Punkte)

Hinweis: Sie können zur Illustration Ihrer Aussagen auch ein Ihnen bekanntes Beispiel aus der Praxis verwenden.

- b) Welche Schritte des kreativen Problemlösungsprozesses nach Osborn können in den zwei Varianten jeweils abgedeckt werden? Begründen Sie kurz. (8 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 7: Social Media im Unternehmen (8 Punkte)

Sie sind der Marketing-Verantwortliche in einem mittelständischen Unternehmen. Sie haben kürzlich von „Social Software“ gehört und wie man damit eine breite Masse erreichen könne. Das würden Sie jetzt gerne ausnutzen und Kunden stärker an das Unternehmen binden.

- a) Nennen und erläutern Sie zwei Beispiele von Social Software, mit welchen Sie die Kunden stärker in die unternehmerischen Abläufe integrieren könnten. (4 Punkte)
- b) Nennen Sie zwei Möglichkeiten, wie Social Software für das Vermarkten von Produkten eingesetzt werden kann. Erklären Sie deren Funktionsweise. (4 Punkte)