

Name	Vorname	Matrikelnummer

# Klausur CSCW

## 21. Juni 2012

Sie haben 90 Minuten Zeit zum Bearbeiten. Sie können maximal 90 Punkte erreichen. Nehmen Sie die für eine Aufgabe vergebenen Punkte auch als Hinweis für die Bearbeitungszeit.

Bitte verwenden Sie **kein** eigenes Papier, sondern ausschliesslich das Bereitgestellte.

Bitte tragen Sie auf **jedes** Blatt Ihren Namen und Ihre Matrikelnummer ein.

Falls Sie Annahmen machen, beschreiben und kennzeichnen Sie diese entsprechend.

Viel Erfolg!

<b>Aufgabe</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
<b>Mögliche Punkte</b>	20	15	15	19	21	90
<b>Erreichte Punkte</b>						

Name	Vorname	Matrikelnummer

## **Aufgabe 1: Kollaboration und Idea Engineering (20 Punkte)**

### **Aufgabe 1.1: (11 Punkte)**

Denken Sie an die erste Hausaufgabe, bei welcher Sie ihren Auftrag analysiert und kooperative Elemente herausgearbeitet hatten.

- a) Benennen Sie eines dieser kollaborativen Elemente aus dem Anwendungsszenario ihres Auftrages. Geben Sie dabei an, welche Stakeholder in welcher Tätigkeit zusammenarbeiten. Beschreiben Sie weiter zwei Probleme der Gruppenarbeit, welche dabei in der Zusammenarbeit der Stakeholder auftreten können. (4 Punkte)
  
- b) Analysieren Sie das kollaborative Element aus der vorherigen Aufgabe a) anhand des Sieben-Schichten-Modells für Kollaboration. Geben Sie zu jeder Schicht mindestens zwei Eigenschaften an, welche auf das kollaborative Element passen. (7 Punkte)

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>

Name	Vorname	Matrikelnummer

**Aufgabe 1.2: (9 Punkte)**

- a) Was versteht man im Idea Engineering unter Perspektivenwechsel? Nennen und erklären Sie zwei Arten wie man im Rahmen eines Ideen-Workshops einen Perspektivenwechsel herbeiführen kann. (6 Punkte)
  
- b) Denken Sie an die Kooperationsmuster (patterns of collaboration), welche Sie in der Vorlesung kennen gelernt haben. Bei welchem dieser Kooperationsmuster ist es sinnvoll „Perspektivenwechsel“ als nützliche Technik anzuwenden? Begründen Sie. (3 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

## **Aufgabe 2: CSCW-Werkzeuge und Mechanismen (15 Punkte)**

### **Aufgabe 2.1: (6 Punkte)**

Für die Zusammenarbeit in Ihrem Übungsprojekt haben Sie auf verschiedene CSCW Werkzeugen zurückgegriffen.

- a) Geben Sie jeweils ein konkretes Werkzeug für die synchrone und die asynchrone Kommunikation an und erklären Sie wie Sie dieses in der Projektarbeit eingesetzt haben. (2 Punkte)
  
- b) Wie unterscheidet sich synchrone und asynchrone Kommunikation? Erklären Sie dies und gehen Sie dabei auf jeweils zwei Probleme ein. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

### Aufgabe 2.2: (9 Punkte)

Die lokale Tageszeitung *MorningNews* testet seit kurzem die IT-Applikation „*InnoPress*“ der InnovalT AG. Diese unterstützt in ihrer aktuellen Version Zeitungsverlage so, dass ein Redakteur einen Artikel erstellen oder bearbeiten, ein Lektor den Artikel Korrektur lesen und ein Setzer den Text in die Tageszeitung einpassen kann. In den Testnutzungen treten jedoch Schwierigkeiten auf: So weiss der Korrekturleser nicht, ob der Redakteur die Bearbeitung des Artikels abgeschlossen hat und er somit seine Arbeit beginnen kann. Ähnlich ergeht es dem Setzer, welcher aus dem System keine Informationen erhält, in welchem Zustand der Artikel gerade ist. Als workaround ruft er den Korrektor periodisch an, um den neusten Stand zu erfragen, was natürlich die Arbeit des Korrektors verzögert.

Sie sind ein Software Engineer im Entwicklungs-Team der InnovalT AG. Aufgrund ihrer guten CSCW Kenntnisse, identifizieren Sie die fehlende Awareness als eine der Hauptursachen für die Schwierigkeiten.

- a) Erklären Sie ihrem Teamleiter warum Awareness-Informationen für die Kooperationspartner so wichtig sind. (3 Punkte)
- b) Erklären Sie wie eine Erweiterung des „*InnoPress*“-Tools nach dem Event-based Model für Awareness aussehen könnte. Welche zusätzlichen Funktionen verringern die erwähnten Probleme? Begründen Sie. (4 Punkte)
- c) Beschreiben Sie ein „Privacy“-Problem das aufgrund der hinzugefügten Awareness-Funktionen neu auftreten kann? (2 Punkte)

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>

Name	Vorname	Matrikelnummer

### **Aufgabe 3: Design kooperativer Systeme mit „perception of reality“ (15 Punkte)**

#### **Aufgabe 3.1: (9 Punkte)**

- a) Sie haben in der Vorlesung zwei Konzepte zur Entwicklung von kooperativen Systemen kennengelernt: *User-centered Design* und *Scenario-based Development*. Diese beiden Ansätze sind sich sehr ähnlich, haben jedoch gewisse Unterschiede. Worin unterscheiden sich die beiden Konzepte in der jeweiligen Ausgangsbasis für das Design? Und warum kann man sagen, dass das *Scenario-based-Development* eine bessere Empfindung der Realität widerspiegelt? (5 Punkte)
  
- b) Welche Schritte werden in der Design Phase des *Scenario-based Development* durchlaufen? Erläutern Sie kurz die einzelnen Schritte. Was haben diese Schritte gemeinsam? (4 Punkte)



<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>

Name	Vorname	Matrikelnummer

**Aufgabe 3.2: (6 Punkte)**

In der Telekonferenz mit Austin Texas bei Polycom betonte Steve Zabriski die Bedeutung der „*Experience*“, welche den User bei der Nutzung des Systems vermittelt wird. Was wird in diesem Zusammenhang unter „*Experience*“ verstanden? Erklären Sie zusätzlich anhand der wichtigsten Raumelemente, die Sie bei Polycom kennen gelernt haben, wie diese „*Experience*“ erzeugt wird. (6 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

## **Aufgabe 4: Einführung und Nutzung (19 Punkte)**

In der Stadtverwaltung der Stadt Zürich wurde auf Leitungsebene beschlossen eine IT-Applikation (webbasiert) einzuführen, um die Beratung von Kunden (d.h. Einwohner der Stadt Zürich) zu unterstützen. Es ist ein kollaboratives Informationssystem: Während des Beratungsgesprächs können Berater und Kunden Informationen der Stadtverwaltung (wie Personenmelderegister, Betreibungsregister, etc.) wie auch Informationen von externen Quellen einsehen und nutzen. Zudem stellt die Applikation auch Kommunikationskanäle (wie einen Chat) bereit, damit die Berater auch Arbeitskollegen im selben oder einem anderen Amt kontaktieren können („Frag einen Experten“).

### **Aufgabe 4.1: (11 Punkte)**

Die Firma InnovalT AG wird von der Stadtverwaltung beauftragt die beschriebene IT-Applikation zu entwickeln. Stellen Sie sich vor, Sie seien bei InnovalT zuständig für die Unternehmensführung von neu entwickelten Produkten.

- a) Zu Beginn des Projektes setzt sich der Projektleiter mit Ihnen zusammen und möchte gerne ihre Rolle im Projektteam klären: In welchen Phasen der Entwicklung des Tools würden Sie mitreden wollen? Begründen Sie warum es wichtig ist, dass Sie in den jeweiligen Phasen mitreden können und was durch ihre Mitarbeit beeinflusst wird. (5 Punkte)
- b) Wie würden Sie das Tool in die Stadtverwaltung einführen? Beschreiben Sie drei der wichtigsten Massnahmen, welche ihrer Meinung nach getroffen werden müssen, um eine erfolgreiche Einführung des Tools zu ermöglichen. (6 Punkte)

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>

Name	Vorname	Matrikelnummer

**Aufgabe 4.2: (8 Punkte)**

- a) Anhand welcher Kriterien würden Sie den Erfolg der Tool-Einführung messen? Gehen Sie dabei auf das Konzept der erweiterten Wirtschaftlichkeit (concept of extended economic efficiency) ein. Geben Sie mindestens drei der wichtigsten Kriterien an und begründen Sie. (6 Punkte)
  
- b) Halten Sie die Anwendung des Konzepts der erweiterten Wirtschaftlichkeit hier für sinnvoll? Begründen Sie. (2 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

## **Aufgabe 5: Social Media im Unternehmen und Online Communities (21 Punkte)**

### **Aufgabe 5.1: Social Media im Unternehmen (8 Punkte)**

Stellen Sie sich vor Sie sind der CEO eines Start-Up Unternehmens, welches Taschen verkauft. Das besondere an diesen Taschen ist, dass es eine grosse Anzahl verschiedener Designs gibt, die auffallen und den Taschen einen individuellen Touch geben sollen.

Erläutern Sie zwei Strategien bzw. Vorgehensweisen, die im Zusammenhang mit Social Media oder Sozialen Netzwerken stehen, die Ihnen beim Verkauf Ihrer Taschen helfen können. Beziehen Sie sich auf Vorgehensweisen, die Sie in der Vorlesung kennengelernt haben und verwenden Sie die entsprechenden Fachbegriffe. Erläutern Sie die Idee der Vorgehensweise und schildern Sie anhand des oben beschriebenen Beispiels wie Sie konkret vorgehen würden. Erläutern Sie darüber hinaus, welche Vorteile Ihr Vorgehen gegenüber traditionellen Herangehensweisen bei der Produktion oder dem Vertrieb von Gütern hat. (8 Punkte)

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>

Name	Vorname	Matrikelnummer

### **Aufgabe 5.2: Online Communities (13 Punkte)**

Stellen Sie sich vor Sie leiten eine Beratungsfirma. In Bezug auf das Wissensmanagement fällt Ihnen auf, dass das Wissen aus abgelaufenen Projekten in der Regel schnell verloren geht und dass Mitarbeiter, die in ähnlichen Bereichen arbeiten oft nicht vom Wissen der jeweils anderen profitieren.

- a) Erläutern Sie kurz zwei wesentliche Unterschiede zwischen einem Projektteam in einer solchen Beratungsfirma und einer Community. (4 Punkte)
- b) Erläutern Sie, wie eine Community das oben beschriebene Problem beheben könnte. Beziehen Sie sich dabei auf Konzepte aus der Vorlesung. (9 Punkte)



<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Matrikelnummer</b>