

Wilhelm Büchner Hochschule
Hilpertstr. 31
64295 Darmstadt

| AufgabenCode | HeftKürzel | Auflage | Matrikel-Nr | StudiengangNr. | Date |
|---------------|------------|----------|-------------|----------------|--------------|
| CLE03-XX1-N01 | CLE03XX 1 | 0111 N01 | 580201 | 1640 | May 18, 2021 |

Einsendeaufgaben Typ A

Sehr geehrte(r) Herr / Frau

Guten Tag,

im Anhang die Lösungen für o.g. Einsendeaufgabe Typ A,

- Multiple Choice

1. **Collaboration:** C
2. **Gruppen, Teams, Communities und Organisationen:** B

- Textaufgaben

3. **Drei Ebenen der Zusammenarbeit**

Sprint: Ansammlung individueller Arbeiten die von einzelnen ohne Interaktion bearbeitet werden. Dabei ist keine Koordination zwischen den einzelnen Personen und ihren Aufgaben nötig.

Staffel: Die Arbeiten sind in Pakete geteilt, die individuell und einzeln / alleine bearbeitet werden. Nach vollendung des Arbeitspaketes ist eine Übergabe nötig, damit der nächste Mitmensch an der Aufgabe weiterarbeiten und um sein Arbeitspaket ergänzen kann. Am Ende steht ein Ergebnis, das aus vielen einzelarbeiten zusammen gesetzt wurde. Hierbei ist lediglich die Übergabe und die Schnittstellen zwischen den Arbeiten abzustimmen und zu koordinieren.

Mannschaft: Hierbei ist die stetige Zusammenarbeit einer Mannschaft/eines Teams / Organisation ... nötig. Keiner kann das Ziel alleine erarbeiten/erreichen und jedes Team-Mitglied hat den gleichen (stellen) Wert. Hier muss das Team stetig koordiniert, synchronisiert und zum Ziel ausgerichtet werden. werden.

4. Sechs Muster der Zusammenarbeit

Generierung: Dieses Muster dient der Generierung und Sammlung von Ideen innerhalb einer Zusammenarbeit. Der Ideenpool wird durch Kreativität / Kreativitätstechniken und/oder das Sammeln von Informationen und den Austausch von Gedanken erweitert werden.

Reduktion: Aus einer Vielzahl von Ideen werden diejenigen herausgearbeitet, welche in der Gruppe am meisten Aufmerksamkeit bekommt. Durch das Reduzieren der Ideen wird zunehmend auch auf die wesentlichen Informationen reduziert oder abstrahiert und so der Kern verschiedener Ideen zu einer klaren Idee zusammen gefasst. Das Reduzieren bedeutet nicht, dass sich auf Ideen geeinigt wurde. Es ist lediglich ein Reduzieren und Zusammenfassen des Gesamten, auf wenige in sich eigenständig stimmige Ideen.

Verdeutlichung: Es soll ein gemeinsames Verständnis über die verbliebenen (reduzierten, zusammengefassten, abstrahierten) Ideen in der Gruppe erreicht werden. Hierzu muss ein gemeinsames Verständnis über die Ideen und deren Sinn / Bedeutung geschaffen werden. Damit einher geht auch (Voraussetzung für das Verdeutlichen ist) ein Verständnis des eigentlichen Problems / der Herausforderung und seiner Lösungsalternativen.

Gliederung und Organisation: Hier soll ein Verständnis über bestehende oder mögliche Beziehungen zwischen den Ideen erreicht werden. So werden auch komplexe Ideen verständlicher. Die Gliederung und organisation der verbleibenden Ideen erleichtert zudem die nachfolgenden Arbeitsschritte.

Bewertung: Das Bewerten von Ideen setzt zunächst voraus, dass ein Verständnis der Idee(n) und jener Werte entwickelt wird. Dieses Verständnis unterstützt letzten Endes bei der Entscheidungsfindung und hilft der Gruppenkommunikation. Hierbei werden zunächst individuelle Präferenzen begründet und anschließend zu einer Gruppenpräferenz weiterentwickelt. Durch die Bewertung werden auch neue Thesen, Meinungsunterschiede und -Übereinstimmungen aufgedeckt.

Einigung / Konsensbildung: Durch verschiedene Techniken wie dem herausarbeiten der gemeinsamen Präferenzen oder der Klärung der Gegensätze soll eine Einigung auf Ideen geschaffen werden, welche als Lösung(en) zur Aufgabenstellung dienen.

-
5. **Fünf Effekte der Zufriedenheit in der IS-Forschung (aus zehn Effekten)** In der IS-Forschung wird zwischen zwei unterschiedlichen Bedeutungen unterschieden:

Zufriedenheit als Urteil: Hier ist Zufriedenheit demnach erfüllt, inwieweit ein Bedürfnis erfüllt wurde. Beispielsweise ein Informationsbedürfnis, Hunger, Schlaf oder Leistungen eines Arbeitgebers.

Zufriedenheit als Gemütsregung: Dies wird als emotionale Reaktion beschrieben. Beispielsweise bei einer wahrgenommenen, erfüllten Verantwortung gegenüber etwas.

Die Yield Shift Theory of Satisfaction grenzt dabei zehn wiederkehrende Muster der Zufriedenheit ab. Beispielsweise:

Nostalgic effects: Dies ist eine positive oder negative Zufriedenheit basierend auf vergangenen Erfolgen oder Misserfolgen ohne dass sich diese alten Umstände auf gegenwärtige Umstände auswirken.

Differential effects: Trotz dass unterschiedliche Individuen ähnlichen Nutzen aus einer Sache ziehen, empfinden sie ein unterschiedliches Gefühl der Zufriedenheit / Unzufriedenheit (trotz gleicher Erfolge / gleichem Nutzen).

Hygiene effect: Hierbei wird davon ausgegangen, dass Individuen einen IS-/IT-Gegenstand niemals zustimmen, sondern im besten Fall neutral oder sonst ablehnend gegenüberstehen, unabhängig ob das Objekt fehlerfrei ist.

Mixed feelings: Dies beschreibt ein gemischtes Gefühl von Individuen gegenüber neuem. Beispielsweise der Neueinführung einer Software durch die IT.

Attenuation effects: Dies beschreibt, dass eine anfängliche Zufriedenheit oder Unzufriedenheit über die Zeit abnimmt / abschwächt (gedämpft wird).

6. **Yield Shift Theory of Satisfaction nach Briggs:** Die Yield Shift Theory of Satisfaction beschreibt Erklärungsansätze zur Entstehung und Veränderung von (Un-)Zufriedenheit. Die Theorie grenzt dabei zehn wiederkehrende Muster der Zufriedenheit ab (Beispiele s.o).

Der Effekt in der Aufgabenstellung lässt sich darin begründen, dass Gruppe A nicht trotz der IT-Probleme zufriedener zu sein schien, sondern wegen der kürzlichen (noch präsenten) Probleme zufriedener ist. Die Probleme zeigen den Mitarbeitenden, dass die (Berufs-)Welt nicht perfekt ist, aber sie einen Arbeitgeber oder eine IT-Abteilung haben, welche sie nicht im Stich lässt, sondern die Probleme (für sie) löst. Die Mitarbeiter sind dankbar, dass ihnen geholfen wurde und sie ihrer Arbeit wieder nachgehen, welche sie aus verschiedenen intrinsischen und/oder extrinsischen Gründen tun

(möchten). Die Mitarbeiter wissen aus ihrem privaten Leben (insgeheim oder bewusst), dass auch dort immer wieder Herausforderungen auf sie warten, welche Ihnen dort nicht so einfach abgenommen werden. Sie werden durch die Probleme an ihre eigenen erinnert und sind dankbar, dass dieses im Berufsleben für sie gelöst werden. Werden solche und andere Probleme wiederkehrend unkompliziert für sie von anderen gelöst, tritt ein *Nostalgic effect* ein (s.o.).

Bei Gruppe B tritt so etwas wie ein *Attenuation effect* auf (s.o), bei welchem die laufende IT Infrastruktur als selbstverständlich angesehen wird und alle anderen Problems des Alltages weiter in den Vordergrund rücken, welche die Gesamt-Zufriedenheit stört.

7. Fünf Ursachen für Konflikte und Lösungsansätze

| Konflikt Art | Konflikt Beschreibung | Lösung Beschreibung |
|--|--|--|
| Bedeutungsunterschiede | Unterschiedliches Verständnis einer Sache | Definieren der Sache und ihrer Beziehungen |
| Widersprüchliche Information | Asymmetrische Informationen führen zu Konflikten | Informationen Gegenüberstellen, Vergleichen und auf Glaubwürdigkeit prüfen |
| Unterschiedliche mentale Modelle (Ursache-Wirkung Modelle) | Mentale Modelle können durch Unstimmigkeit zu Problemen führen | |

Mit freundlichen Grüßen



Marco Israel