



vraag 1. [hoofdstuk 7]

- a) Wat is resistance to change?
- b) welke motieven kan men hebben bij resistance to change?
- c) Resistance to change kan komen door de mensen, het systeem, of hun interactie. Geef de 5 meest algemene redenen van resistance to change voor het geval van interactie tussen mens en machine.

antwoord bij vraag 1:

- a) pagina 284:
resistance to change is any action or inaction that obstructs a change process
- b) Zie pagina 299 Daar staat het antwoord op vraag b en het laatste stukje krijgen ze al kado in c)
- c) Zie tabel 7.4 derde kolom. pagina 285
 - the system is the wrong one for these users
 - the system will change the political distribution of power in the organization
 - help some users, but harm others by more work, and deskilling
 - the system needs enhancements to make it more effective for the users
 - the system does not meet expectations and needs improvement, or expectations need to be managed better

vraag 2. [hoofdstuk 9]

- a) wat is FORTRAN, wat betekent deze afkorting, en waar wordt het voor gebruikt?
- b) wat is COBOL, wat betekent deze afkorting, en waar wordt het voor gebruikt?
- c) wat is Ada, en waar wordt het voor gebruikt?
- d) Bonusvraag: waar komt de naam Ada vandaan?

antwoord bij a, b, c:

pagina 364 Box 9.2

d: The language is named after Augusta Ada Byron, Countess of Lovelace (1815-52). Ada, the daughter of Lord Byron, was the assistant and patron of Charles Babbage. Dit staat niet in het boek, dus wordt niet fout gerekend als dit mist.

vraag 3. [hoofdstuk 11]

- a) wat is een cost/benefit analysis?
- b) wat zijn de kernaspecten van een cost/benefit analysis?
- c) wat betekent TCO?

antwoorden:

- a) pagina 465 staat in een antwoord op een vraag over C/B analysis wat het is.

Untitled

b) de kern isuses staan daar ook:

- verschil in tangible en intangible benefits
- de tendency to underestimate costs
- effect of the timing of costs and benefits

Als men ook aankomt met risicos, en priorering van projecten, is dat zeker goed. zie ook het hele antwoord op die vraag. Alleen is dat net even teveel gevraagd om allemaal te weten

c) TCO = Total Cost of Ownership. Staat op pagina 454 onderaan.

vraag 4. [hoofdstuk 13]

a) Geef de 6 meeste belangrijke bedreigingen van ongelukken en uitvallen van informatiesystemen.

b) wat is de meest voorkomende bedreiging, en leg uit waar dat niet aan ligt en 3 redenen waar het meestal wel aan ligt.

antwoord bij a:

operator error
hardware malfunctions
software faults
data errors
damage to physical facilities
inadequate system performance

antwoord bij b:

operator error 60--80% van de gevallen.

waarom NIET: carelessness of the operator

waarom WEL:

flawed system design

poor training

poor quality control

vraag 5.

Woensdag 16 mei 2001

UPC wil graag weten waar u woont

AMSTERDAM -- Regelmatig komen op de redactie van het Amsterdams Stadsblad telefoontjes binnen van mensen met klachten over kabelaanbieder UPC. Veelal van mensen die ten onrechte zijn afgesloten van de kabel omdat ze volgens de kabelmaatschappij hun rekeningen niet voldaan zouden hebben.

Volgens UPC hebben ongeveer alle klachten te maken met de overschakeling naar een uniform kabelsysteem voor alle UPC-regio's. Vroeger waren er meerdere kabelaanbieders die allemaal een ander systeem hanteerden. Om snel en efficiënt te kunnen werken wil UPC e'en systeem invoeren. Wordvoerder J. Simmons legt uit waar het meestal misgaat.

``Vroeger kende een kabelmaatschappij geen klanten, maar slechts ^ percelen waar een aansluiting zat. Wie de rekening betaalde voor die aansluiting maakte de aanbieder niets uit. In de meeste gevallen was het GEB eigenaar van de kabelaansluiting zodanig dat het te betalen bedrag verrekend werd met de energierekening. En die betaalden de meeste mensen keurig.''

Untitled

Tegenwoordig gaat het vaak mis omdat UPC van dat technische systeem overgestapt is op een 'klantgericht' systeem. Met andere woorden: UPC wil weten wie op welk adres een product van het bedrijf afneemt. Reden voor die omschakeling is dat UPC naast de kabelaansluiting, ook telefoon- en internetaansluitingen verkoopt. In een pand met meerdere aansluitingen wonen tegenwoordig heel verschillende klanten. En UPC wil dus weten met wie ze welke zaken doet.

Vandaar dat UPC begin maart is gebonden met het opschonen van het adressenbestand. Simmons: "In Amsterdam bijna een onmogelijke klus vanwege het hoge verhuispercentage. En bijna niemand geeft een verhuizing aan ons door. Tien procent van ons klantenbestand is daardoor vervuild. Sinds maart krijgt daarom iedereen van ons een brief geadresseerd aan 'de bewoners van dit pand', meet het verzoek om te kijken of de gegevens kloppen. Maar vaak maken mensen die post helemaal niet open. Als dan ook een tweede brief niet aan ons wordt geretourneerd sluiten we af omdat we er dan vanuit gaan dat er op dat adres geen klant van ons woont."

Hoe verklaart Simmons dat er mensen soms na jaren worden afgesloten, terwijl ze altijd keurig hebben betaald en ook gewoon hun post openmaken? "Tien procent van alle afsluitingen is inderdaad onterecht. En we steken hiervoor de hand geheel in eigen boezem. Het is te wijten aan wat wij 'kabelkruising' noemen. Dat wil zeggen dat de aansluiting voor, laten we zeggen, huisnummer 4 uitkomt op nummer 2 en andersom. Dat kan jaren goed gaan. Totdat de bewoner van nummer 4 zijn rekening niet betaalt. Dan wordt op nummer 2 dus onterecht afgesloten."

Volgens Simmons heeft zes tot acht procent van alle aansluitingen last van kabelkruising. "Ervaren monteurs zien dat meteen, maar door de werkdruk zien veel van onze minder ervaren monteurs dat over het hoofd. Onze fout. Overigens helpt zoiets ons wel met het opschonen van het adressenbestand."

Simons verwacht dat de invoering van het uniforme systeem voor het eind van dit jaar voltooid is.

voor het beantwoorden van de vragen hieronder leest U eerst het bovenstaande artikel.

- a) welke levels van involvement zijn er voor gebruikers van een systeem bij informatiesysteem ontwikkeling?
- b) welke levels van involvement zijn van toepassing bij bovenstaande case?
- c) welke systeemontwikkelmethode zou U gebruiken bij het maken van een klantgericht systeem?
- d) wat is data validation?
- e) Hoe had data validation gebruikt kunnen worden om de problemen voor te zijn?

antwoord bij a:

table 7.3 page 284 ed IV:

noninvolvement
involvement by advise
involvement by sign-off
involvement by design team membership
involvement by project team membership, management, and project ownership

antwoord bij b:

noninvolvement, since no user was involved, nor were representatives of users involved.

Untitled

antwoord bij c:

evolutionary prototyping, so that in a small part the system could have been tested, and problems that now massively arised would have been spotted in the small. Then after all the problem areas would have been tracked and traced a classical waterfall model, or acqisistion for buying a package.

antwoord bij d:

Zie p 538 onderaan: refers to checking data for any errors or omissions that canbe detected by looking at the data.

antwoord bij e:

betaalgegevens combineren met telefoonboek en gegevens over wie volgens het oude systeem op dat adres woont. Overwegen om een check uit te voeren met behulp van een register als de GBA als de data vervuiling heel erg groot is.

Multiple-Choice vragen

6. welke drie talen zijn het meest verwant?

- A. PL/1, C, C++
- B. PL/1, C, Java
- C. PL/1, Java C++
- D. Java, C, C++

%% ANTWOORD: D

7. De _____ component van en expertsysteem bevat feiten over de situatie.

- A. iexplanation module
- B. knowledge base
- C. inference engine
- D. database

%% ANTWOORD: D

8. Een beslissingondersteunend systeem dat gebaseerd is op het vinden van gevallen die zo gelijk mogelijk zijn aan een geval dat nu onderzocht wordt heet ook wel:

- A. decision support system
- B. case-based reasoning
- C. expert system
- D. neural network

%% ANTWOORD: B

9. Als een bedrijf informatiesysteem service koopt van een ander bedrijf