

|  |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
|--|---|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------|--|
| <b>Self-Service Technologien</b><br><i>Self-Service Technologies</i>   |   |  |   |                                     |                                     |       | Modulnummer:<br>B-MI-9/13 |                 |  |
| Bachelor<br>Pflicht/Wahl <input type="checkbox"/><br>Wahlpflicht <input type="checkbox"/><br>Wahl <input checked="" type="checkbox"/><br>Sonderfall <input type="checkbox"/>   |   |  |   | Modulbereich: Medieninformatik-Wahl |                                     |       |                           |                 |  |
| Anzahl der SWS   | V | UE   | K | S                                   | Prak.                               | Proj. | $\Sigma$                  | Kreditpunkte: 4 | Turnus<br>i.d.R. unregelmäßig<br>angeboten |
|  | 0 | 0  | 0 | 2                                   | 0                                   | 0     | 2                         |                 |  |
| Formale Voraussetzungen: -   |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Inhaltliche Voraussetzungen: -   |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Vorgesehenes Semester: ab 5. Semester  |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Sprache: Deutsch   |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Ziele: Die Studierenden können <ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutern, was unter SST zu verstehen ist</li> <li>• den Zusammenhang zwischen den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und dem Einsatz von SST begründen und anhand von Beispielen illustrieren</li> <li>• die besonderen Bedingungen und Schwierigkeiten der Benutzung von Selbstbedienungssystemen beschreiben und daraus Anforderungen an die Gestaltung ableiten</li> <li>• wissenschaftlich arbeiten (Literaturrecherche, Vortrag, wiss. Schreiben)</li> </ul>   |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Inhalte: Der Einsatz von SST dient meist der Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit, indem diese zu weiten Teilen den Kunden/Nutzern übertragen wird. Voraussetzungen, Annahmen und Interessen im Vorfeld der Einführung und Durchsetzung von SST sowie ihre Wirkungen werden diskutiert. Implikationen für die Gestaltung und das Vorgehen bei der Entwicklung von SST werden erarbeitet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technikgestaltung als Einflussnahme</li> <li>• Historische Einbettung: Geschichte der Selbstbedienung</li> <li>• Politischer, wirtschaftlicher, sozialer, kultureller Kontext</li> <li>• Inklusion und Exklusion durch SST: Chancen und Risiken</li> <li>• Was ist Arbeit? Begriffsbestimmung und Anwendung auf den Bereich der SST</li> <li>• Akzeptanz von SST</li> <li>• Vertrauen und SST</li> <li>• Ausgewählte Selbstbedienungsanwendungen: eGovernment, eCommerce, eBanking</li> <li>• Kunden-/Nutzer-Communities</li> <li>• Was, wenn's nicht läuft? Support und Beschwerdemanagement im Call Center</li> <li>• Mass Customization - Standardisierung vs. Individualisierung</li> <li>• Ausblick: Implikationen für Gestaltung und Entwicklungsmethodik</li> </ul> |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Unterlagen (Skripte, Literatur, Programme usw.): Neuere Artikel aus Fachzeitschriften, Sammelbänden, Internet  |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Form der Prüfung:<br>mündlicher Vortrag und schriftliche Ausarbeitung  |   |  |   |                                     |                                     |       |                           |                 |  |
| Arbeitsaufwand   |   | Präsenz                                    |   |                                     | 28 h                                |       |                           |                 |  |
|  |   | Vortrag vorbereiten/Ausarbeitung schreiben |   |                                     | 92 h                                |       |                           |                 |  |
|  |   | Summe                                      |   |                                     | 120 h                               |       |                           |                 |  |
| Lehrende:<br>Prof. D. S. Maaß, u.a.  |   |  |   |                                     | Verantwortlich:<br>Prof. D. S. Maaß |       |                           |                 |  |