Modulbezeichnung	**Self-Service Technologies**
Modulverantwortliche(r)	Prof. D. S. Maaß
Modulart	Pflicht/Wahl ☒ Wahlpflicht ☐
Spezialisierungsbereich	
Dauer des Moduls	1 Semester
Kreditpunkte	4 CP
Arbeitsaufwand	Berechnung des Workloads Präsenz 28 h Vortrag vorbereiten/Ausarbeitung schreiben 92 h Summe 120 h
Turnus des Moduls	i.d.R. unregelmäßig angeboten
Voraussetzung für die Teilnahme	Keine ☒ Folgende
Lehr- und Lernformen	Seminar ☒ Vorlesung ☒ Tutorium ☒ Praktikum ☐ Projekt ☐
Lernziele	Die Studierenden können • erläutern, was unter SST zu verstehen ist • den Zusammenhang zwischen den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und dem Einsatz von SST begründen und anhand von Beispielen illustrieren • die besonderen Bedingungen und Schwierigkeiten der Benutzung von Selbstbedienungssystemen beschreiben und daraus Anforderungen an die Gestaltung ableiten • wissenschaftlich arbeiten (Literaturrecherche, Vortrag, wiss. Schreiben)
Lerninhalte	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: • Technikgestaltung als Einflussnahme • Historische Einbettung: Geschichte der Selbstbedienung • Politischer, wirtschaftlicher, sozialer, kultureller Kontext • Inklusion und Exklusion durch SST: Chancen und Risiken • Was ist Arbeit? Begriffsbestimmung und Anwendung auf den Bereich der SST • Akzeptanz von SST • Vertrauen und SST • Ausgewählte Selbstbedienungsanwendungen: eGovernment, eCommerce, eBanking • Kunden-/Nutzer-Communities • Was, wenn's nicht läuft? Support und Beschwerdemanagement im Call Center • Mass Customization - Standardisierung vs. Individualisierung • Ausblick: Implikationen für Gestaltung und Entwicklungsmethodik

Prüfungsformen	mündlicher Vortrag und schriftliche Ausarbeitung
Literatur	Neuere Artikel aus Fachzeitschriften, Sammelbänden, Internet