

Modulbezeichnung	<b>Self-Service Technologies</b>								
Modulverantwortliche(r)	Prof. D. S. Maaß								
Modulart	Pflicht/Wahl <input checked="" type="checkbox"/> Wahlpflicht <input type="checkbox"/>								
Spezialisierungsbereich									
Dauer des Moduls	1 Semester								
Kreditpunkte	4 CP								
Arbeitsaufwand	<table> <tr> <td>Berechnung des Workloads</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Präsenz</td> <td>28 h</td> </tr> <tr> <td>Vortrag vorbereiten/Ausarbeitung schreiben</td> <td>92 h</td> </tr> <tr> <td>Summe</td> <td>120 h</td> </tr> </table>	Berechnung des Workloads		Präsenz	28 h	Vortrag vorbereiten/Ausarbeitung schreiben	92 h	Summe	120 h
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 <input checked="" type="checkbox"/> Folgende								
Lehr- und Lernformen	Seminar <input checked="" type="checkbox"/> Vorlesung <input checked="" type="checkbox"/> Tutorium <input checked="" type="checkbox"/> Praktikum <input type="checkbox"/> Projekt <input type="checkbox"/>								
Lernziele	<p>Die Studierenden können</p> <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>								
Lerninhalte	<p>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:</p> <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>								

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