

Seminarausschreibung

Virtuelles Seminar: Inklusive und transformative Dienstleistungen

Inklusive und transformative Dienstleistungen zielen darauf ab, den vielfältigen Bedürfnissen einer heterogenen Gesellschaft gerecht zu werden, indem sie gleiche Chancen und Barrierefreiheit für alle fördern. Dieses Seminar untersucht, wie Dienstleistungssysteme Barrieren abbauen, Teilhabe fördern und gerechte Erlebnisse für marginalisierte und gefährdete Kund*innen schaffen können, wie Menschen mit Behinderungen, Frauen, ältere Menschen und andere Gruppen, die häufig mit unfairer Exklusion oder Diskriminierung konfrontiert sind. Zu den Schwerpunkten gehören die Digitalisierung als Instrument für Barrierefreiheit, die Gestaltung inklusiver Servicescapes und Strategien zur Einbeziehung von Kund*innen in Co-Creation-Prozesse.

Anhand theoretischer Konzepte und praxisnaher Fallbeispiele analysieren die Studierenden, wie Service-Design systemische Herausforderungen angehen und Inklusion fördern kann. Das Seminar bietet eine Plattform zur Diskussion von Strategien, die Fairness, Barrierefreiheit und Teilhabe priorisieren und letztlich das Wohlbefinden gefährdeter Kund*innen verbessern.

Das Seminar ist als virtuelles Seminar konzipiert, d.h. es gibt keine Präsenzveranstaltung. Es besteht aus zwei Phasen. Die erste Phase umfasst die Erstellung einer Seminararbeit, die die Grundlage der zweiten Phase bildet. Hierzu erhalten Sie eine Einführung in die Seminarthemen sowie in das wissenschaftliche Arbeiten und die Literaturrecherche. Bei der Literatur handelt es sich im Wesentlichen um englischsprachige wissenschaftliche Aufsätze. Die drei Themen werden vierfach vergeben. Sie können Präferenzen für die Themen angeben und bei dem Ihnen zugewiesenen Thema einen Schwerpunkt setzen.

Nach Abgabe der Seminararbeit findet die virtuelle Phase im Flipped Classroom-Format statt, d. h. asynchrone Selbst- und Gruppenarbeitsphasen in der Moodle-Lernumgebung wechseln sich mit synchronen Online-Meetings ab. Während des Flipped Classroom-Formats bearbeiten Sie auf der Basis der Seminararbeiten und/oder ausgewählter wissenschaftlicher Beiträge allein oder in Gruppen Fragestellungen zu jedem der drei Themenblöcke und posten die Ergebnisse in Moodle. In den Online-Meetings werden wir den Inhalt des jeweiligen Themenblocks im Plenum und in Gruppenarbeiten weiter vertiefen.

Die Seminarleistung umfasst die Anfertigung der Seminararbeit mit einem Umfang von ca. 4.200 Wörtern (ca. 15 Seiten), das Erarbeiten der von uns vorgegebenen Literatur, die Bearbeitung der Aufgaben in Moodle sowie die Teilnahme und aktive Beteiligung an den drei Online-Meetings.

Themen der Seminararbeiten

Thema 1: Chancen und Grenzen der Digitalisierung von Dienstleistungen auf die Barrierefreiheit

Digitalisierung durchdringt mittlerweile sämtliche Wirtschafts- und Lebensbereiche. Viele Dienstleistungen werden heute ganz oder teilweise digital erbracht. Damit sind vielfältige Möglichkeiten verbunden, Dienstleistungen individualisierter als bisher zu erbringen. Gleichzeitig stellt sich die Frage, ob derartige Möglichkeiten tatsächlich genutzt werden, um individueller auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen einzugehen und so Barrieren abzubauen und mehr Teilhabe zu ermöglichen, wie es bspw. im EU Rechtsakt für Barrierefreiheit vorgesehen ist. Ziel dieser konzeptionellen Arbeit ist es, kritisch zu analysieren, welche Grenzen und Möglichkeiten digital(isiert)er Dienstleistungen mit sich bringen, um Menschen mit Behinderungen mehr Barrierefreiheit zu ermöglichen. Ein Schwerpunkt soll gesetzt werden.

Thema 2: Inklusive Servicescapes

Die Gestaltung von Servicescapes und Handelsatmosphären kann die Kundenerfahrungen mit einer Dienstleistung wesentlich beeinflussen. Oft fühlen sich benachteiligte und stigmatisierte Konsument*innen in bestimmten Dienstleistungsumgebungen nicht willkommen oder „nicht inkludiert“. Ziel dieser Seminararbeit ist es, zu untersuchen, mit welchen Herausforderungen benachteiligte Konsument*innen (z. B. Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen, LGBTQIA+-Kund*innen) in Dienstleistungsumgebungen konfrontiert sind und wie Unternehmen Servicescapes so verbessern können, dass sie für alle inklusiv sind. Ein Schwerpunkt soll gesetzt werden.

Thema 3: Kundenintegration und Co-Creation in inclusive Dienstleistungsprozesse

Value Co-Creation basiert auf partizipativem Design oder einer Zusammenarbeit zwischen Service-Designer*innen und Servicenutzer*innen. Allerdings haben gefährdete Konsument*innen, wie z. B. Menschen mit Behinderungen oder Kinder, möglicherweise nicht die Macht oder die Entscheidungsfreiheit, sich an der Co-Creation zu beteiligen. Darüber hinaus können Dienstleister die spezifischen Bedürfnisse benachteiligter Konsument*innen nicht kennen, was weitere Hindernisse für die Co-Creation von Dienstleistungen schafft. Ziel dieser Seminararbeit ist es, zu untersuchen, wie Dienstleistungsunternehmen die co-kreative Gestaltung von Dienstleistungen erleichtern und die Möglichkeit zur Co-Creation für gefährdete Bevölkerungsgruppen ermöglichen können.

Einstiegsliteratur

Fisk, R.P., Dean, A.M., Alkire (née Nasr), L., Joubert, A., Previte, J., Robertson, N. and Rosenbaum, M.S. (2018): Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050, In: Journal of Service Management, Vol. 29 No. 5, S. 834-858.
<https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2018-0121>

Teilnahmevoraussetzungen

- Allgemeine Teilnahmevoraussetzungen gemäß Prüfungsordnung
- Einschreibung in einem der folgenden Studiengänge: Wirtschaftswissenschaft (M.Sc.), Wirtschaftsinformatik (M.Sc.), Wirtschaftswissenschaft für Ingenieur/- innen und Naturwissenschaftler/-innen (M.Sc.)
- Bestandene Klausur in einem der DLM-Module (31561, 32691, 32791)
- Funktionsfähiges, technisches Equipment für die Online-Meetings: stabile Internetverbindung, Computer mit aktuellem Webbrowser, Headset mit integriertem Mikrofon oder Kopfhörer und externes Mikrofon (keine integrierten Mikrofone in mobilen Endgeräten)

Leistungen

- 70 % Schriftliche Seminararbeit im Umfang von 4.200 Wörtern
- 30 % sonstige Mitarbeit:
 - Vorbereitung der Einstiegsliteratur zur Seminarvorbesprechung
 - Teilnahme an der virtuellen Seminarvorbesprechung
 - Teilnahme an der Online-Schulung zur Literaturrecherche
 - Aufgabenbearbeitung in Moodle
 - Aktive Beteiligung an Diskussionen & Gruppenarbeiten

Termine

bis 01.03.2025	Versand der Themenverteilung und Betreuerzuordnung	E-Mail
bis 25.03.2025	Vorstellungsrunde	Moodle
27.03.2025 16.00 - 18.00 Uhr	Virtuelle Seminarvorbesprechung: Einführung in das Seminar und das wissenschaftliche Arbeiten; Diskussion der Einführungsliteratur	Zoom
03.04.2025, 18.00 - 20.00 Uhr	Obligatorische Online-Schulung: Literaturrecherche (mit Achim Baecker, Fachreferent WiWi der UB)	Zoom
07.04. - 11.04.2025	Individuelle Besprechung des Exposés mit Betreuer*in (individuelle Terminvereinbarung)	Teams/Zoom /Telefon
bis 21.05.2025, 23:59 Uhr	Digitale Abgabe der Seminararbeit (PDF + Word)	Moodle
bis 02.06.2025	Versand des Benachrichtigungsschreibens, des Seminarprogramms und der Aufgabe	E-Mail

Flipped Classrom Phase

1. Chancen und Grenzen der Digitalisierung von Dienstleistungen auf die Barrierefreiheit		
03.06 – 12.06.2025	asynchrone Arbeitsphase	Moodle
12.06.2025, 16:30 - 19:00	Online-Meeting	Zoom
2. Inklusive Servicescapes		
13.06 – 26.06.2025	asynchrone Arbeitsphase	Moodle
26.06.2025, 16:30 - 19:00	Online-Meeting	Zoom
3. Kundenintegration und Co-Creation in inklusive Dienstleistungsprozesse		
27.06 – 10.07.2025	asynchrone Arbeitsphase	Moodle
10.07.2025, 16:30 - 19:00	Online-Meeting	Zoom
11.07.2025	Bekanntgabe der Seminarnoten	E-Mail
nach Vereinbarung	Feedbackgespräch	Zoom

Ansprechpartner*innen für Fragen

Organisatorisch

Stefanie Vogt
Tel.: + 49 2331 987-2533
d1m@fernuni-hagen.de

Inhaltlich

Natalia Rogova
Tel.: +49 2331 987-2532
natalia.rogova@fernuni-hagen.de

Werbung in eigener Sache

<https://www.fernuni-hagen.de/bwld1m/>