**Ausgangssituation**

Ein Unternehmen bietet einen Streamingdienst an. Dieser nutzt einen Empfehlungsdienst, um personalisierte Filmempfehlungen zu geben. Im Unternehmen wird diskutiert, wie der Umsatz gesteigert werden kann. Dazu wurde ein Vorschlag eingebracht, der auf einer Abteilungsleitersitzung diskutiert werden soll:

„Dank unseres Empfehlungsdienstes wissen wir, welche Filme ein Nutzer/eine Nutzerin vermutlich mögen wird. Diese zeigen wir auf der Startseite an. Mit einem Abo unseres Dienstes bieten wir manche Filme dennoch nur mit zusätzlichem Kauf an. Das können wir verknüpfen, indem wir ausgehend von den personalisierten Empfehlungen für einen Nutzer/eine Nutzerin eine personalisierte Auswahl der kostenpflichtigen Filme erstellen. Diese würden dann einige Filme enthalten, die der Nutzer/die Nutzerin vermutlich mögen wird und somit eher kaufen würde. Wir hätten also eine personalisierte *Bezahlschranke* für die Filme. Durch den Zuwachs der Käufe würde sich der Umsatz steigern.“

**Vorbereitungsphase**

**Aufgabe:**

1. Lies dir deine Rollenbeschreibung sorgfältig durch.
2. Tauscht euch in eurer Gruppe über die Rolle aus und sammelt aus der Sicht eurer Rolle Argumente für und gegen den Vorschlag.

**Leitung der Kundenbetreuung und -akquise des Unternehmens**

Ein Streamingdienst für Filme hat nie alle denkbaren Filme im Angebot, sondern lediglich ausgewählte – was in der Regel sehr viele sind. Je nach Streamingdienst bekommen die Nutzenden dann mit einem Abo Zugriff auf alle oder nur ausgewählte Produkte, sodass sie eventuell für manche Produkte zusätzlich Geld zahlen müssen. Dein Unternehmen bietet ein Abo an, bei dem für einige Filme dennoch zusätzlich bezahlt werden muss. Die Nutzenden entscheiden sich für ein Abo eures Streamingdienstes, wenn das Filmangebot gut zu ihren Interessen passt und für sie das Preis-Leistungs-Verhältnis gut ist. Das heißt auch, dass nicht zu viele Kosten zusätzlich zum Abo entstehen sollten. Eine Entscheidung zu dem Vorschlag sollte nicht dazu führen, dass viele Nutzende die Abos kündigen. Bei der Kundenbetreuung habt ihr die Erfahrung gemacht, dass immer mehr Nutzende hinsichtlich der Erhebung und Verarbeitung von Daten mitbestimmen und zum Beispiel entsprechende Privacy Settings vornehmen wollen. Da davon die Filmempfehlungen und somit die „Bezahlschranke“ abhängen, würde somit für Nutzende ein Vor- oder Nachteil entstehen, je nachdem welche Einstellungen sie zu der Erhebung und Verarbeitung von Daten auf der Plattform vornehmen oder nicht vornehmen.

**Spielphase**

**Aufgabe für Moderierende:**

Eröffne die Diskussionsrunde, indem du die Ausgangssituation noch einmal vorstellst und die Diskussionsteilnehmende kurz vorstellst. Leite anschließend die Diskussionsrunde und achte darauf, dass alle aus ihrer Rolle heraus argumentieren und nicht eine andere Rolle einnehmen.

**Aufgabe für Spielende:**

Nimm in der Diskussionsrunde deine Rolle ein. Argumentiere mithilfe der zuvor erarbeiteten Argumente für oder gegen den Vorschlag.

**Aufgabe für Beobachtende:**

Beobachte die Spielphase und mache dir stichpunktartig Notizen zu den verschiedenen Positionen der Rollen. Kommentiere die Diskussion nach der Spielphase und nimm Stellung zu den Rollen und deren Argumente.