Informatik

Eva Guem

Semantic Web - Nutzbarmachung von Semantic-Web-Technologien zur Verbesserung des Kundenservices in einer Tourismusdestination

Bachelorarbeit

GRIN

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT

- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit

- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops

- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen und kostenlos publizieren

GRIN

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2010 GRIN Verlag
ISBN: 9783656315025

Dieses Buch bei GRIN:

https://www.grin.com/document/200939

Eva Guem

Semantic Web - Nutzbarmachung von Semantic-Web-Technologien zur Verbesserung des Kundenservices in einer Tourismusdestination

GRIN Verlag

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

http://www.grin.com/

http://www.facebook.com/grincom

http://www.twitter.com/grin_com

Institut für TOURISMUS-MANAGEMENT

2. BACHELORARBEIT

Titel der 2. Bachelorarbeit:

Semantic Web

Nutzbarmachung von Semantic-Web-Technologien
zur Verbesserung des Kundenservices
in einer Tourismusdestination

Eingereicht von: **Eva Guem**

Themenbereich: **IKT-Einsatz im Tourismus**

ABSTRACT

Das Internet befindet sich zurzeit an einer wichtigen Schwelle. Mit Hilfe des Semantic Web wird es ermöglicht, Daten im Netz maschineninterpretierbar darzustellen und weiter zu verarbeiten. Tourismusdestinationen müssen heute mehr denn je die Fähigkeit haben, sich an die Gegebenheiten und Veränderungen der Märkte schnell und flexibel anpassen zu können. Hierbei muss die IT touristischer Organisationen und Leistungsträger in einer Destination in der Lage sein, dies zu unterstützen.

Die forschungsleitende Frage geht auf die Verwendung von semantischen Technologien in Bezug auf die Verbesserung der Kundenorientierung ein. Der Leser wird aufbauend an die Thematik herangeführt, indem zu Beginn der Arbeit näher auf das Semantic Web, die damit verbundenen Ziele und Technologien eingegangen wird. Ferner werden die Anwendungspotentiale semantischer Technologien von zwei Sichtweisen betrachtet. Einerseits wird auf den Einsatz von Semantic-Web-Technologien im E-Commerce-Bereich eingegangen, und andererseits werden semantische Technologien im Bereich des Wissensmanagement näher betrachtet. Das Augenmerk in der Empirie wird auf den Bereich des E-Commerce gelegt, weil aus den Erkenntnissen der Theorie ersichtlich wurde, dass sich in diesem Bereich wesentliche Vorteile für Tourismusdestinationen ergeben, sowie eine Verbesserung der Kundenorientierung beziehungsweise der Dienstleistungsgesinnung festgestellt werden. Als Schlussbetrachtung wird ein Anwendungsszenario dargestellt, wie in Zukunft semantische Technologien im Tourismus sinnvoll genutzt werden könnten.

Semantische Technologien haben das Potential den E-Commerce im Tourismus nachhaltig zu verändern. Anbieter haben die Möglichkeit, die eigenen Wettbewerbsvorteile besser zu kommunizieren, und Kunden finden passende Produkte und Dienstleistungen, die den individuellen Bedürfnissen entsprechen. Jedoch führt die gesteigerte Transparenz am Markt gleichzeitig zu neuen Herausforderungen, und damit zu einem härteren Wettbewerb zwischen den Anbietern.

INHALTSVERZEICHNIS

Abstract ..... **I**

Inhaltsverzeichnis ..... **II**

Abbildungsverzeichnis ..... **IV**

1. Einleitung **1**

1.1 Ausgangslage 1

1.2 Problemstellung 2

1.3 Zielsetzung und Forschungsfrage 3

1.4 Aufbau der Arbeit 4

2. Semantic Web **6**

2.1 Definition und Ziele des Semantic Web 6

2.2 Zentrale Begriffe 8

2.2.1 Semantik 8

2.2.2 Metadaten 9

2.2.3 Ontologie 9

2.3 Semantic-Web-Technologien 11

2.3.1 Resource Description Framework (RDF) 12

2.3.2 RDF-Schema (RDFS) 15

2.3.3 Ontologien und Web Ontology Language (OWL) 16

3. Anwendungspotentiale semantischer Technologien in Tourismusdestinationen **20**

3.1 Semantic-Web-Technologien im E-Commerce 20

3.1.1 Semantische Empfehlungssysteme 21

3.1.2 Mobile Dienste 24

3.1.3 Werbung 27

3.2 Semantic-Web-Technologien im Wissensmanagement 30

3.2.1 Textbasierte Suchmaschinen 31

3.2.2 Social Software und das Semantic Web 34

3.2.3 Entwicklungsperspektiven von Social Software 40

4. Empirische Untersuchung 42
4.1 Ziel der Untersuchung 42
4.2 Forschungsfrage und Hypothesen 42
4.3 Forschungsdesign 43
5. Ergebnisdiskussion und Überprüfung der Hypothesen 49
5.1 Überprüfung der Hypothesen 49
5.2 Zusammenfassung der Ergebnisse und Beantwortung der Forschungsfrage 64
6. Schlussbetrachtung 67
Literaturverzeichnis V
Verzeichnis der sekundär zitierten Quellen IX
Verzeichnis der sonstigen Quellen X
Expertengespräche XI
Anhang XIII
Interviewleitfaden XIII