

# Online Consumer Reviews und digitale Bewertungskulturen

Seminar: Interdisziplinäre Aspekte des digitalen Wandels

Celine Appenrodt und Laura Steglich am 19.12.2017

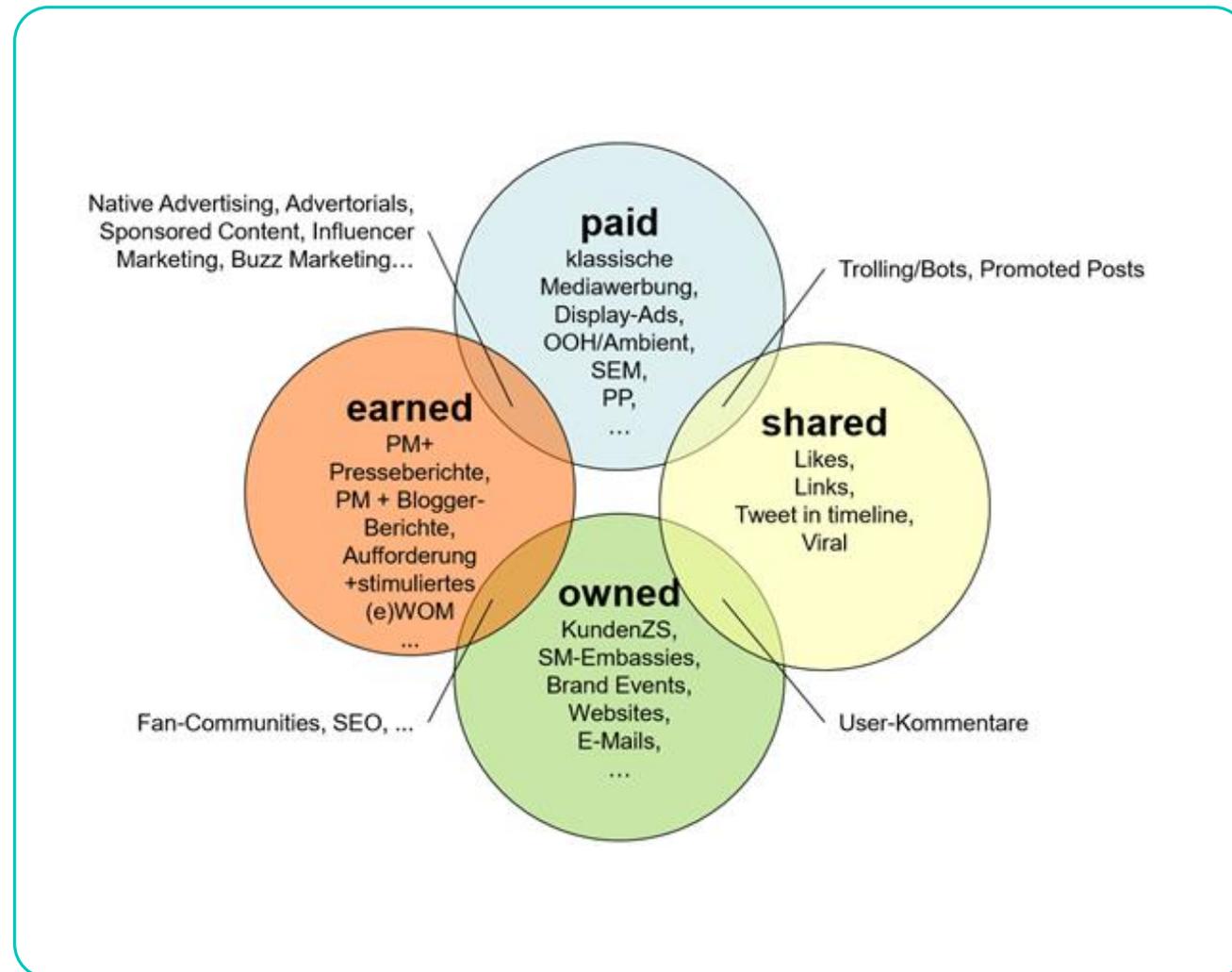
**Wonach entscheiden wir?**

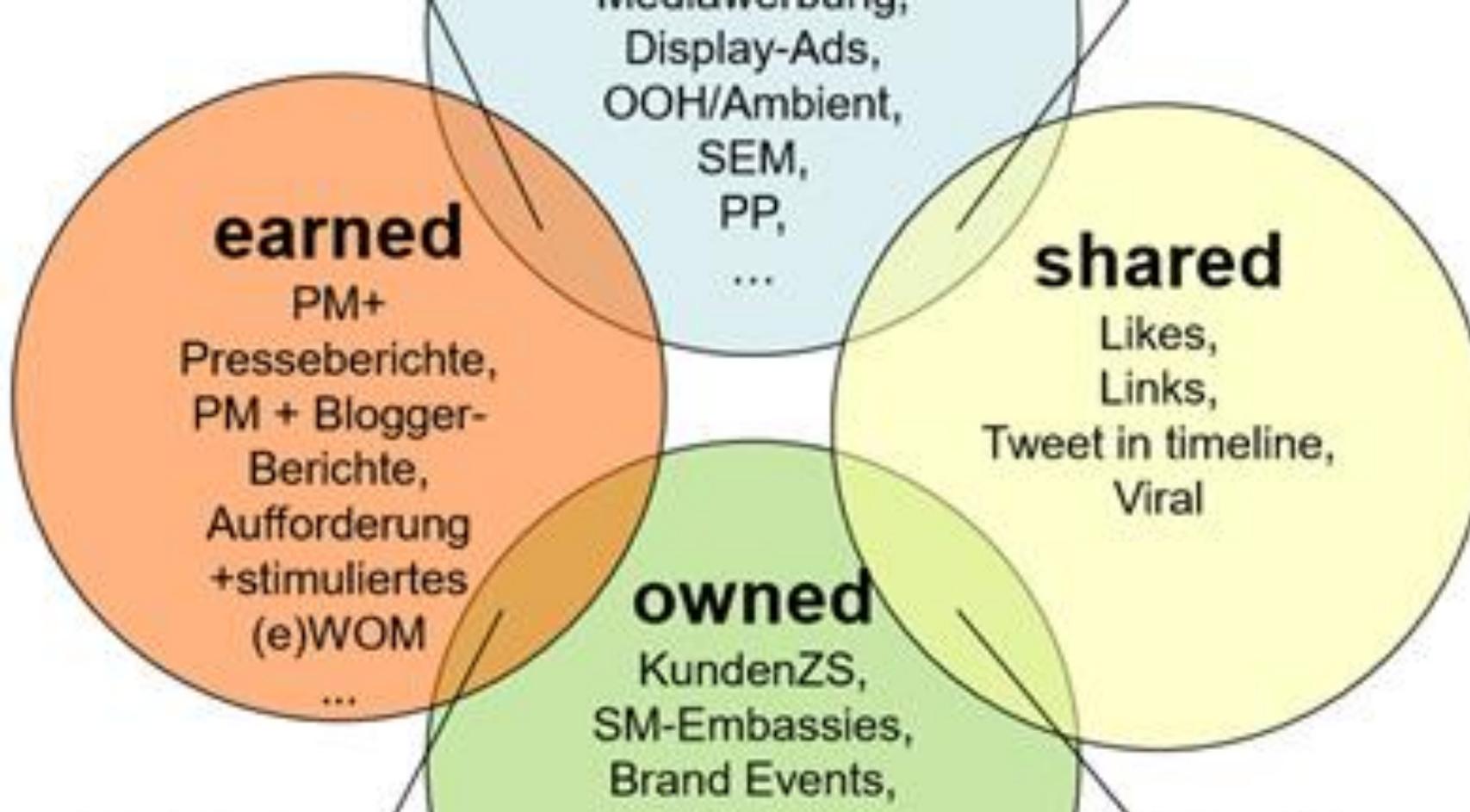
# Gliederung

- 1) Was sind Online Consumer Reviews?
- 2) Eine mögliche Analyse des eWOM aus Unternehmenssicht
- 3) Die möglichen Varianten und die wichtigsten Bewertungsportale
- 4) Chancen und Risiken von Online-Bewertungen anhand von Fallbeispielen
  - 4.1 Chancen
  - 4.2 Risiken
- 5) Wie kann man gefälschte Bewertungen erkennen?
- 6) Diskussion

# Was sind Online Consumer Reviews?

Medientypen: PESO





# Was sind Online Consumer Reviews?

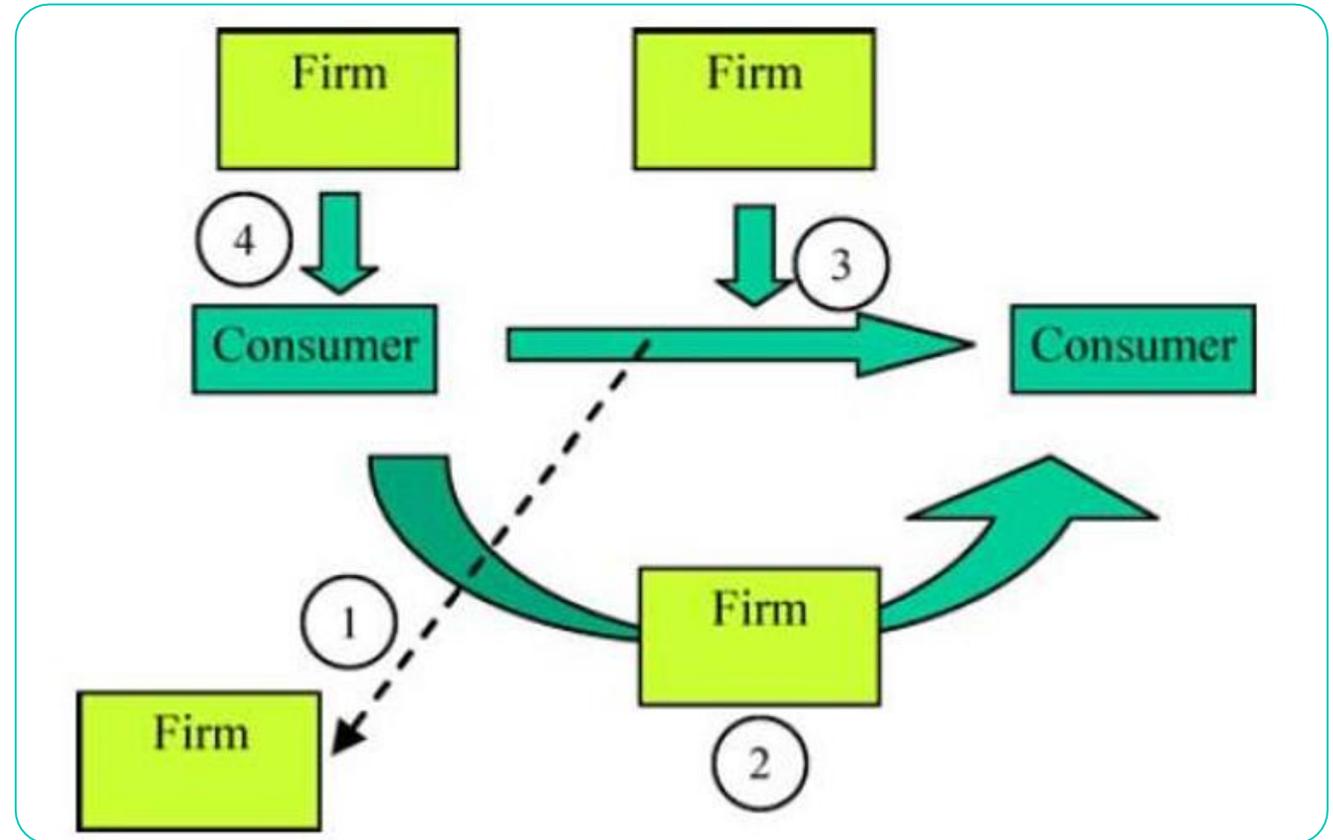
Earned Media

# Was sind Online Consumer Reviews?

- 'any positive or negative statement made by potential, actual or former customers about a product or company, which is made available to a multitude of people and institutions via the Internet' (Hennig-Thurau et al, 2004)
- 'any statement – positive, negative or neutral – made by potential, current or former stakeholders about a product, service, company or person, which is made available to a multitude of people, organisations or institutions, via a digitally networked platform' (Bronner and de Hoog, 2010)

# Organisationale Strategien beim Management sozialer Interaktionen (SI)

- Observer: Sammeln von Informationen aus SI
- Moderator: Stimulieren von SI
- Mediator: aktives Managen von SI
- Participant: aktive Teilnahme an SI -> Buzz Marketing



# Was sind Online Consumer Reviews?

- da eine Vielzahl an Produkten und Dienstleistungen vorhanden ist, benötigen wir Werkzeuge, mit Hilfe dessen wir eine Entscheidung treffen können
  - wenn wir ein Produkt im Web finden, haben wir meist keine Möglichkeit zu erfahren wie die wahre Qualität des Produktes ist
- > eine der am meisten verwendeten Tools, um das Risiko zu senken, sind die Kundenempfehlungen in Form von Bewertungen oder Vorschlägen
- > höhere Glaubwürdigkeit, Empathie und Relevanz

# Mögliche Motive, Online- Bewertungen zu verfassen:

- anderen Konsumenten helfen
- Einflussnahme auf Anbieter
- Negative Emotionen verarbeiten
- den Anbieter unterstützen
- zusätzliche Informationen/ Anmerkungen zum Produkt
- Ökonomische Anreize
- Moralische Verpflichtung

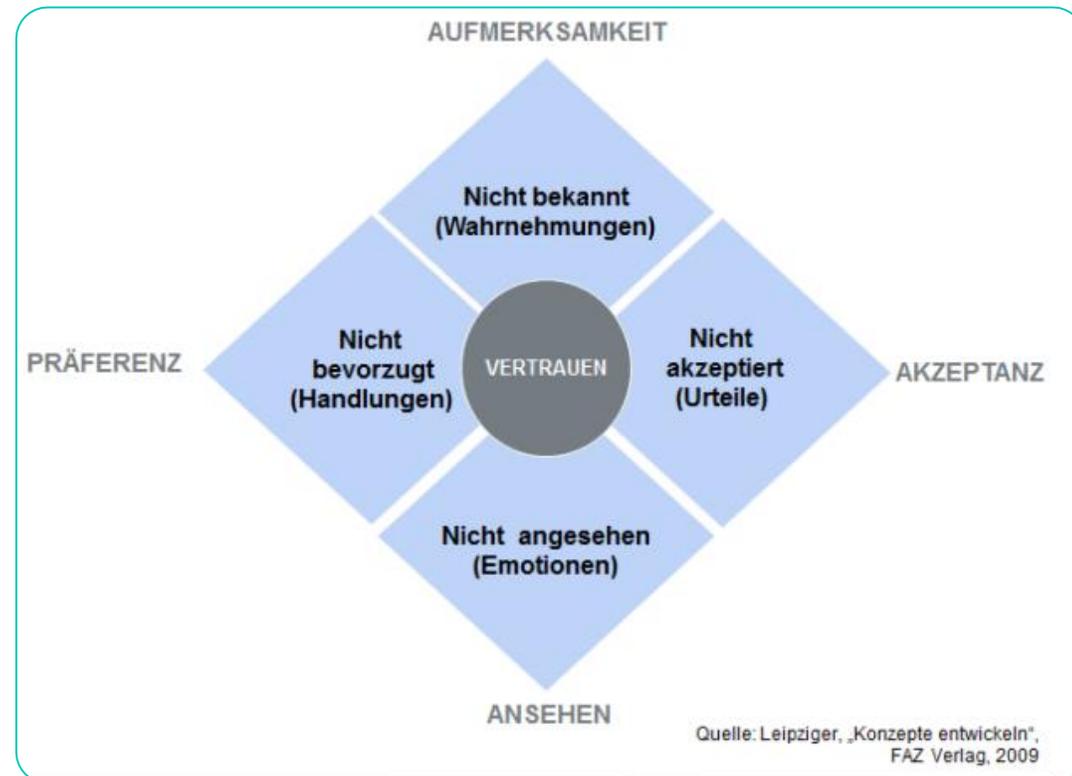
# Analyse der (e)WOM

- Online- Bewertungen haben einen großen Einfluss darauf, das WOM Marketing verstehen zu können, denn: ausgesprochene Bewertungen verschwinden kurz nachdem sie ausgesprochen -> sind schwer festzuhalten und zu analysieren
- einfacher für Unternehmen Feedback einzufangen
- Großes Aufkommen von (e)WOM -> positiven Einfluss auf Produktverkäufe
- ROBO- Effekt (research online, buy offline) immer bedeutender

-> es ist für die Absicherung des Unternehmensumsatzes wichtig das Meinungsbild im Internet zu erfassen

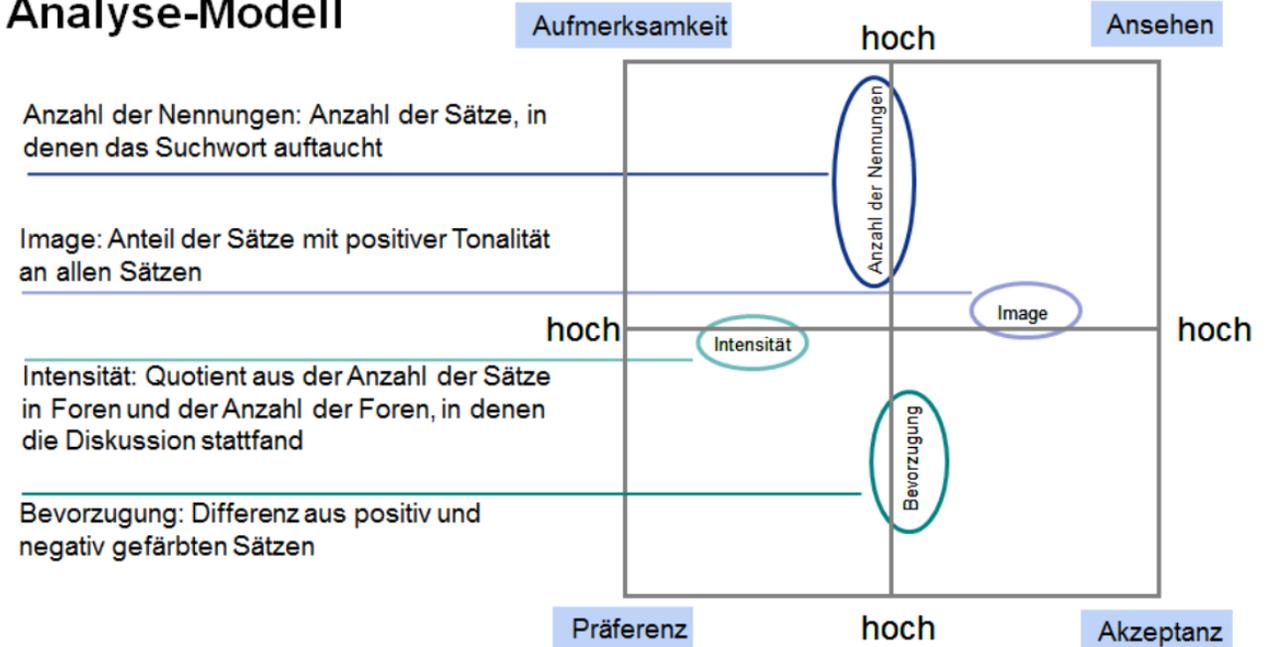
# Eine mögliche Analyse des (e)WOM aus Unternehmenssicht

- Monitoring- und Analysetool
- sammelt die Beiträge und bewertet sie mit Hilfe künstlicher Intelligenz
- um diese automatisch bewerten Ergebnisse zu Handlungsempfehlungen verdichten zu können, zieht man das sogenannte „Leipziger Modell“ heran, das die fünf Kommunikationsprobleme beschreibt, die ein Unternehmen haben kann

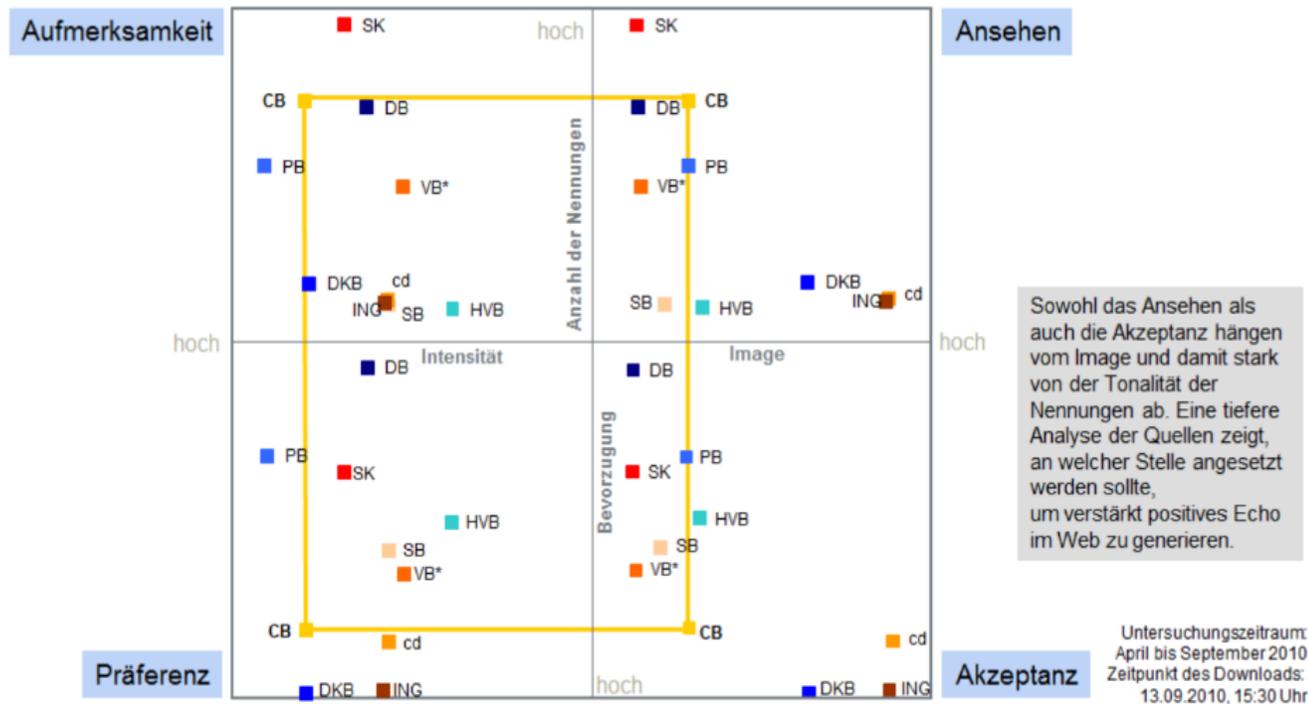


Dieses „Leipziger Modell“ lässt sich in Kennziffern der Internetanalyse übersetzen:

## Analyse-Modell



- Hier im Beispiel ist eine Analyse für verschiedene Banken zu sehen:



# Welche Varianten gibt es?

- Reine Bewertungsportale
  - Für viele Branchen, Produkte und Dienstleistungen eigene Bewertungsportale
  - Produkt- und Branchenübergreifende Portale
- Internetportale, welche keine klassischen Bewertungsportale sind, aber trotzdem die Möglichkeit zur Bewertung geben
- Neues Modell: YourRate
- Blogs/Influencer

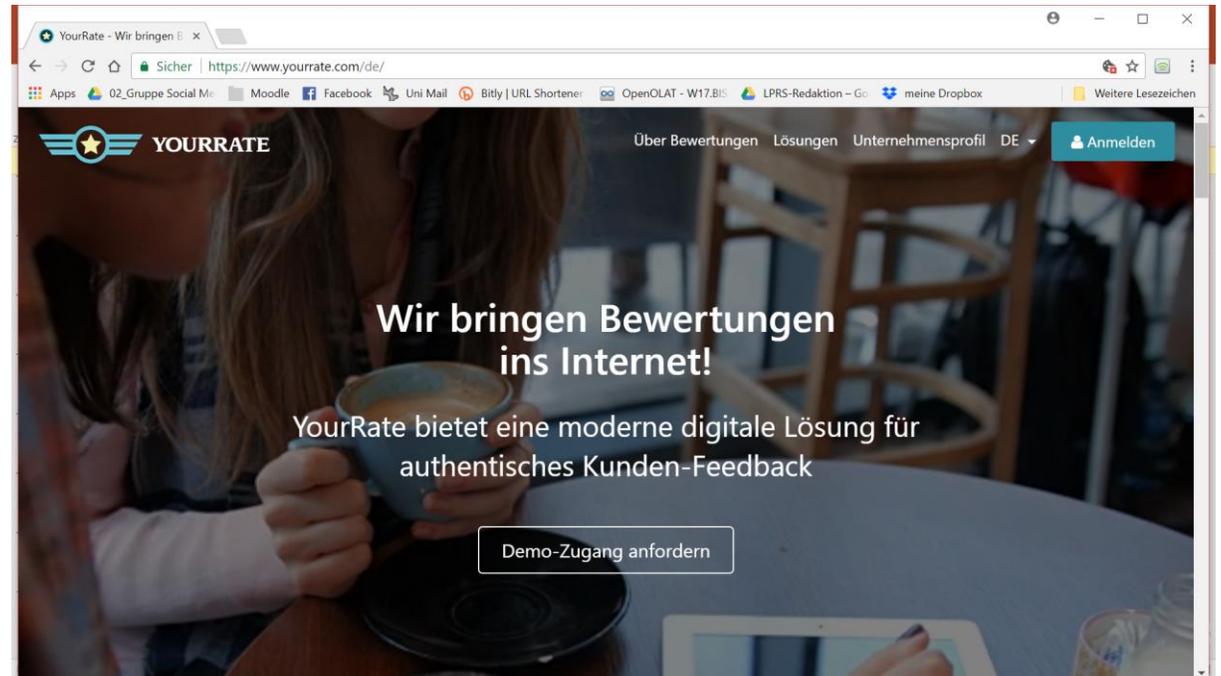
# Bewertungsportale: Produkt- und Branchenübergreifende Portale

# Bewertungsportale: Produkt- und Brancheneigene Portale

# Keine klassischen Bewertungsportale

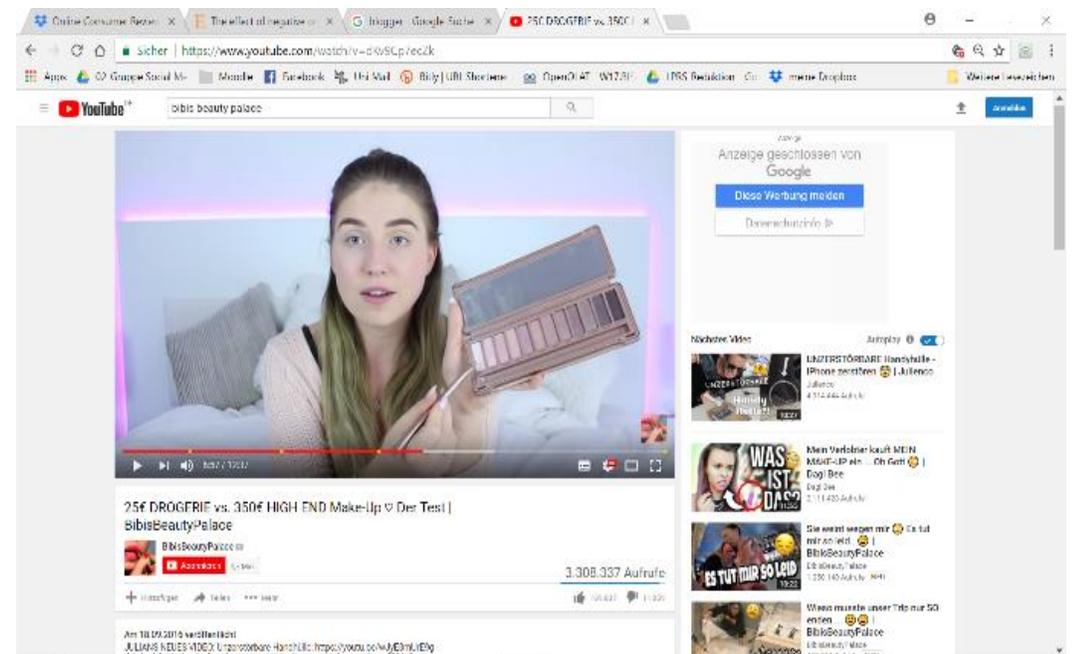
# YourRate

- Community von aktiven und kritischen Verbrauchern
- Können persönliche Erfahrungen in Form von Bewertungen im Internet veröffentlichen (von Unternehmen in der Region)
- Registrierung notwendig
- YourRate verteilt Bewertungen auf ausgewählte Portale



# Blogs/ Influencer

- Blogger und Influencer bewerten auf ihren Blogs oder in Videotutorials Produkte bzw. Dienstleistungen zu unterschiedlichsten Themen
- 3 Einflussquellen bei der Content-Erstellung:
  - (1) Autonomie: eigene Intuition
  - (2) Feedback: Leser
  - (3) Unternehmensinitiative: Blogger Relations -> gespaltene Ansichten in der Blogosphäre
- dabei haben vor allem Influencer Einfluss auf besonders viele Menschen und deren Kaufentscheidung



# Chancen und Risiken

Fallbeispiele

# Chancen für Unternehmen



# Chancen für Kunden

## So ausschlaggebend sind Kunden- bewertungen für die Kaufentscheidung



66,4%

aller Bundesbürger erkundigen  
sich vor einer verbindlichen  
Kaufentscheidung zunächst  
nach Bewertungen im Internet.



31,9%

der Konsumenten geben zu,  
dass Bewertungen ihre  
Kaufentscheidung deutlich  
beeinflussen.



ca. 40%

beider Geschlechter geben an,  
sich häufig in Bewertungs-  
portalen zu erkundigen.



52,2%

der 20-39 Jährigen werfen häufig  
einen Blick in Bewertungsportale.  
Sie sind damit die Altersklasse  
mit der intensivsten Nutzung.



\* Bundesweite repräsentative GfK-Online-Umfrage unter 500 Frauen und Männern ab 14 Jahren. Quelle: Greven Medien.

# So ausschlaggebend sind Kunden- bewertungen für die Kaufentscheidung



**66,4%**

aller Bundesbürger erkundigen sich vor einer verbindlichen Kaufentscheidung zunächst nach Bewertungen im Internet.



**31,9%**

der Konsumenten geben zu, dass Bewertungen ihre Kaufentscheidung deutlich beeinflussen.



ca. **40%**

beider Geschlechter geben an, sich häufig in Bewertungsportalen zu erkundigen.



**52,2%**

der 20-39 Jährigen werfen häufig einen Blick in Bewertungsportale. Sie sind damit die Altersklasse mit der intensivsten Nutzung.



### Amazons Top-Kundenrezensenten

Unsere Spitzenrezensenten haben mit ihren stets hilfreichen, hochqualitativen Rezensionen Millionen von anderen Kunden geholfen, informierte Kaufentscheidungen auf Amazon.de zu treffen. Die aktuelle Rangliste der Top-Rezensenten präsentiert die derzeit besten Mitwirkenden. Die "Hall of Fame" ehrt hingegen diejenigen, die in vergangenen Jahren die Spitze des Rankings erreicht haben. Nehmen Sie sich eine Minute Zeit, um die Rezensionen dieser Kunden zu lesen. Sie werden sie inspirieren. (Weitere Informationen)

Top Rezensenten Ränge Hall of Fame-Rezensenten

10.000 Kunden-Rezensenten				
<input type="button" value="Zurück"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="1000"/> <input type="button" value="Weiter"/>				
Rang	Kunden-Rezendent	Rezensionen gesamt	Hilfreiche Stimmen	Prozent nützliche
# 1	 <p><b>Apicula</b> Alle 3.877 Rezensionen anzeigen</p>	3.877	80.801	94%
# 2	 <p><b>Hardy tested</b> Alle 162 Rezensionen anzeigen</p>	162	13.758	97%
# 3	 <p><b>Liene</b> Alle 1.221 Rezensionen anzeigen</p>	1.221	20.554	94%
# 4	 <p><b>LBM5</b> Alle 469 Rezensionen anzeigen</p>	469	6.301	94%
# 5	 <p><b>MM10</b> Alle 213 Rezensionen anzeigen</p>	213	11.479	97%
# 6	 <p><b>Robert Amper</b></p>	766	20.200	95%

# Chancen für Rezensenten



Hardy tested

## Informationen

Wir sind ein Haushalt mit allem was dazugehört, incl. Kindern und Haustieren. Mein Mann und ich (Hardy tested steht für das englische hart getestet) nutzen Amazon bereits seit dem Jahr 2000, damals noch für den reinen Bücherkauf. Heute kaufen wir deshalb gern bei Amazon, da

✎ [Weitere Informationen](#)

## Listen

Dieser Kunde scheint noch keine Artikel in eine öffentlichen Liste hinzugefügt zu haben.

## Einblick

13758

Nützliche Stimmen

162

Rezensionen

## Community-Aktivitäten: Rezensionen



Hardy tested hat eine Rezension geschrieben

★★★★★ 2017-12-16 **Verifizierter kauf**

**Bietet drei Vorteile gegenüber anderen Wischsaugern, die wir bis jetzt genutzt haben!**

Ich muss gestehen, dass wir nicht wirklich geglaubt haben, einen besseren Wischsauger zu finden als den AquaTrio von Philips, den wir seit zwei Jahren im Einsatz hatten.

Es gab jedoch drei Dinge, die uns am Philips gestört haben, die wir bisher jedoch in

✎ [Weitere Informationen](#)



BISSELL 17132 Crosswave 3-in-1 Nass- &amp; Trockensauger (für

► [Kommentar](#)

Eine Person fand diese Informationen hilfreich. War diese Rezension für Sie hilfreich?

★★★★☆ **Beutelloser Staubsauger**

Von [K. Rose](#) am 25. Mai 2017

Farbe: Schwarz

**Vine Kundenrezension eines kostenfreien Produkts** ( [Was ist das?](#) )

Der Staubsauger von Philips ist schön klein und handlich und saugt ohne Beutel.

Der Staubsauger ist sehr leicht. Man kann ihn also optimal in ein anderes Stockwerk tragen.

Die Saugleistung ist gut. Er hat genug Kraft, um Staub und Dreck und sogar Tierhaare aufzunehmen.

Die Düse hat eine Verstellung für Teppiche und Hartböden. Außerdem gibt es noch eine Fugendüse.

Diese kann man ganz praktisch direkt am Saugrohr aufbewahren, so dass sie immer griffbereit ist und man sie nie suchen muss.

Den Staubbehälter kann man ganz einfach abnehmen und ausleeren. Das geht schnell und einfach, und so erspart man sich die Staubbeutel.

Der Staubsauger ist auch nicht zu laut. Das Kabel ist ausreichend lang.

Insgesamt ein guter und leistungsstarker Staubsauger, bei dem das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt.

► [Kommentar](#)

War diese Rezension für Sie hilfreich?

[Missbrauch melden](#)



# Risiken

## DIE NEUESTEN BEWERTUNGEN

Bewertung von Dick\_Olafsson  
VOR 1 STUNDE

Das Carlsberg Elephant ist die Vorstufe zum Elephan und wird in der 0,5er Dose mit Elefantenapplikation g dem Etikett auf den Betrachter gerichtet ist, denn ist c übertrampelt zu werden. Bockig süß, alkoholisch, ohr seelenlos und überaus katererregend. Das ist etwas aber nichts zum genießen.

Carlsberg Elephant  
★★★★★

Bewertung von Wolfgang  
VOR 1 STUNDE

Ich habe es auf einem Auto gesehne. Der Slogan wa nicht einschätzen, aber spitze ist es!

Glückauf Bock Dunkel  
★★★★★

Bewertung von Flaschenöffner  
VOR 1 STUNDE

Es war unterirdisch und nicht empfehlenswert!

Schlossbräu Pilsner Premium  
★★★★★

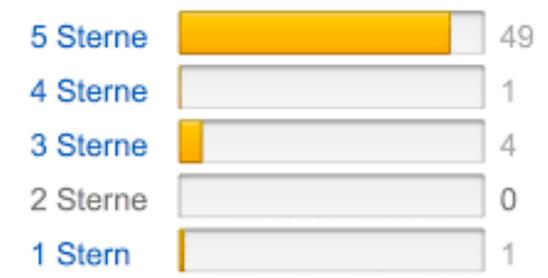
Bewertung von Flaschenöffner  
VOR 1 STUNDE

Mehr Bewertungen anzeigen →

## Kundenrezensionen

★★★★★ 55

4,8 von 5 Sternen



# Risiken

MeinProf.de Hochschulranking Top-Listen Suche Suchen

Unterstütze MeinProf mit Deiner Spende! Deutschland » Sachsen » Uni Leipzig » Informatik » Prof. Dr. Gräbe

## Prof. Dr. Hans-Gert Gräbe

Prof. Dr. Hans-Gert Gräbe  
Informatik  
Uni Leipzig

Dies ist Ihr Profil?  
Informieren Sie sich über die Registrierung oder melden Sie sich gleich an.

+ Kurs hinzufügen

RSS Feed

Hilfe

Ergänzen oder Fehler melden

Dashboard Kurse (4) Publikationen

### Lehrveranstaltungen (4)

Veranstaltung	#
Algorithmen für Zahlen und Primzahlen (Vorlesung)	0
Einführung in das symbolische Rechnen (Vorlesung + Übung/Tutorium)	0
Software-Qualitätsmanagement (Vorlesung)	0
Software aus Komponenten (Vorlesung)	1

+ Kurs hinzufügen

### Durchschnittsbewertung

Bewertungen:	1
Gesamt:	
Fairness:	Bewertungen können nur von registrierten Nutzern eingesehen werden.
Unterstützung:	
Material:	
Verständlichkeit:	Wenn du schon ein Nutzerkonto hast, dann <b>log dich ein</b> , anderenfalls kannst du dich hier <b>registrieren</b> .
Spaß:	
Interesse:	
Note/Aufwand:	
Empfehlung:	

### Neueste Einträge

- Ein Student hat eine durchschnittliche Bewertung für *Software aus Komponenten* abgegeben.
- Ein Student hat den Kurs *Software-Qualitätsmanagement* angelegt.
- Ein Student hat den Kurs *Algorithmen für Zahlen und Primzahlen* angelegt.
- Ein Student hat den Kurs *Einführung in das symbolische Rechnen* angelegt.
- Ein Student hat den Kurs *Software aus Komponenten* angelegt.



aud!max.de  
CAREER-CENTER

Top-Dozenten Uni Leipzig  
Kriterium: Verständlichkeit

Top-Kurse Uni Leipzig  
Kriterium: Verständlichkeit

3.000 €  
FÜR DIE BESTE  
ABSCHLUSSARBEIT

Der Frauen-MINT-Award  
der Deutschen Telekom

THEMA:

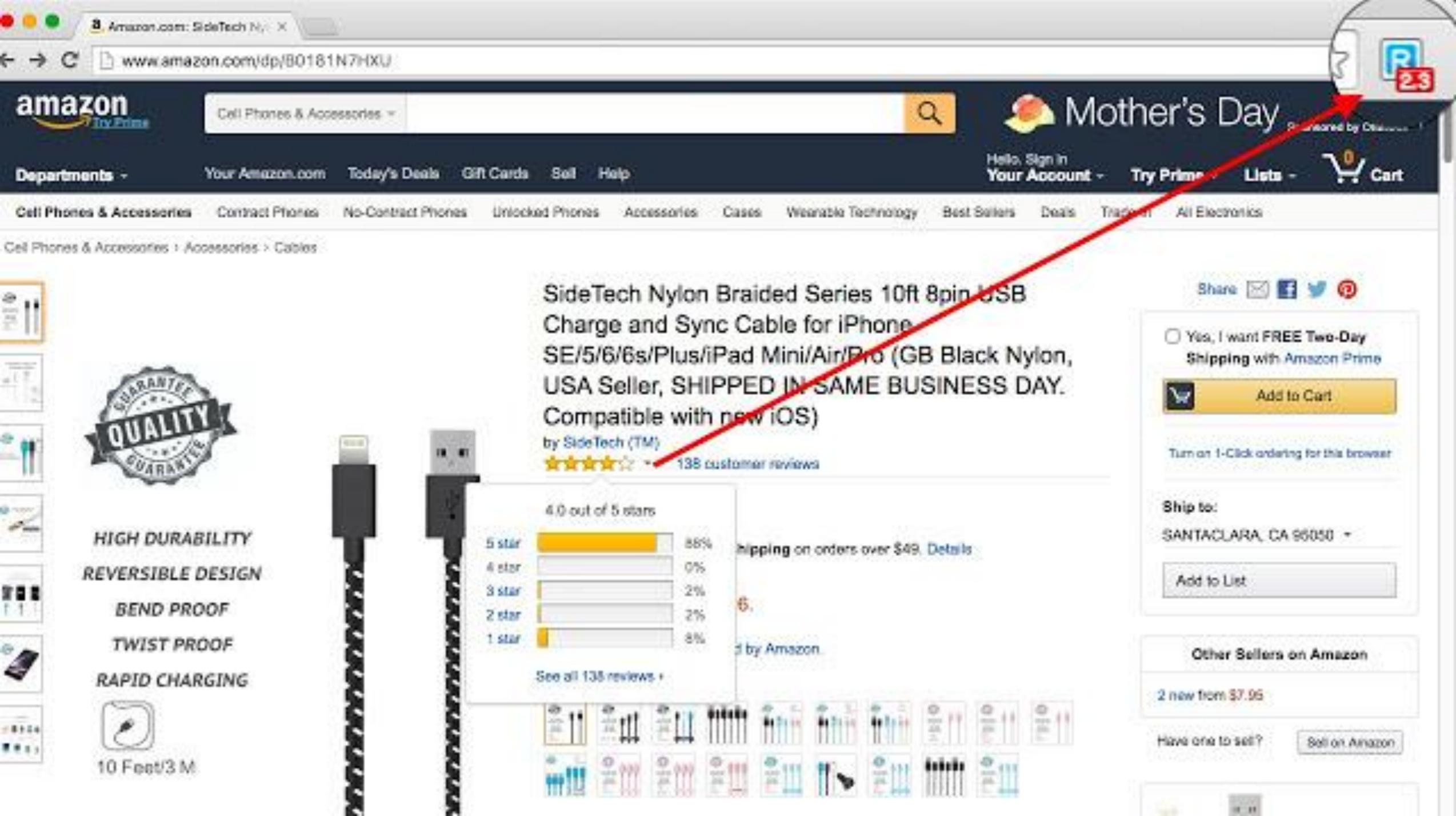
Wachstumsfelder der  
Zukunft

- Internet of Things
- Artificial Intelligence



# Wie kann ich gefälschte Bewertungen erkennen?

Tipps



- HIGH DURABILITY
- REVERSIBLE DESIGN
- BEND PROOF
- TWIST PROOF
- RAPID CHARGING



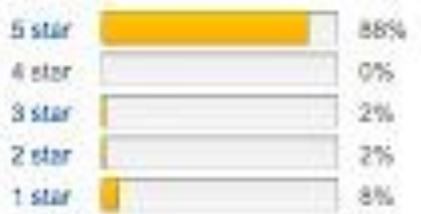
10 Feet/3 M



SideTech Nylon Braided Series 10ft 8pin USB Charge and Sync Cable for iPhone SE/5/6/6s/Plus/iPad Mini/Air/Pro (GB Black Nylon, USA Seller, SHIPPED IN SAME BUSINESS DAY. Compatible with new iOS)

by SideTech (TM)  
 ★★★★★ 138 customer reviews

4.0 out of 5 stars



See all 138 reviews +

Shipping on orders over \$49. Details



Share

Yes, I want FREE Two-Day Shipping with Amazon Prime

Add to Cart

Turn on 1-Click ordering for this browser

Ship to:  
 SANTA CLARA, CA 95050

Add to List

Other Sellers on Amazon

2 new from \$7.95

Have one to sell?

Sell on Amazon



Original Rating:

**4.2** /5



**7,820 Reviews**



Adjusted Rating:

**2.1** /5



**316 Reviews**

[View/Edit Adjustment](#)

# Ein kleiner Input für Euch...

<https://www.youtube.com/watch?v=KWZ69EdADMg>



# Diskussion

- Habt ihr auch das Gefühl, dass wie hier im Video vertreten, das Bewertungsverhalten sich hin zu Schwarz- Weiß- Denken entwickelt?
- Und wenn ja, meint ihr, das ist ein Phänomen der digitalen Entwicklung?

# Quellen

- <https://www.youtube.com/watch?v=KWZ69EdADMg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=dKv9Cp7ecZk>
- Vorlesung „Werbekommunikation“ von Jr. Prof. Borchers und Prof. Zerfaß; VL 6+7
- Lee, J., Park, D., & Han, I. (2008). The effect of negative online consumer reviews on product attitude: An information processing view. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(3), 341-352. doi:10.1016/j.elerap.2007.05.004
- Robson, K., Farshid, M., Bredican, J., & Humphrey, S. (2013). Making sense of online consumer reviews: A methodology. *International Journal of Market Research*, 55(4), 521. doi:10.2501/ijmr-2013-046
- euroweb.de (Zugriff am 01.12.2017 um 7:00 Uhr)
- <https://www.marktforschung.de/hintergruende/themendossiers/kundenzufriedenheit-20/dossier/wachsende-umsaetze-durch-die-analyse-von-online-bewertungen/> (Zugriff am 12.12.2017 um 10:00 Uhr)
- <https://www.welt.de/wirtschaft/article162950671/So-erkennen-Sie-gefaelschte-Kundenbewertungen.html> (Zugriff am 18.12.2017 um 11 Uhr)

# Bildquellen

- <https://umsetzer.com/wp-content/uploads/2015/02/Produkte-verbessern-300x231.jpg>
- [http://www.huenemohr.de/wp-content/uploads/2017/02/GrevenMedien\\_GfK\\_Bewertungen\\_180x130-1024x739.jpg](http://www.huenemohr.de/wp-content/uploads/2017/02/GrevenMedien_GfK_Bewertungen_180x130-1024x739.jpg)
- [https://www.google.de/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.selfpublisherbibel.de%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F06%2FAmazon\\_Rezensionssystem.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.selfpublisherbibel.de%2FAutoren-tipp-wie-amazon-echte-besprechungen-und-fake-rezensionen-unterscheidet%2F&docid=Ajmj27gSlCs42M&tbnid=Xha7nlKUePaXM%3A&vet=10ahUKEwjDm5rCm5PYAhXOJFAKHRb9CzYQMwgqKAQwBA..i&w=1163&h=1103&bih=954&biw=1910&q=amazon%20sterne&ved=0ahUKEwjDm5rCm5PYAhXOJFAKHRb9CzYQMwgqKAQwBA&iact=mr&uact=8](https://www.google.de/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.selfpublisherbibel.de%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F06%2FAmazon_Rezensionssystem.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.selfpublisherbibel.de%2FAutoren-tipp-wie-amazon-echte-besprechungen-und-fake-rezensionen-unterscheidet%2F&docid=Ajmj27gSlCs42M&tbnid=Xha7nlKUePaXM%3A&vet=10ahUKEwjDm5rCm5PYAhXOJFAKHRb9CzYQMwgqKAQwBA..i&w=1163&h=1103&bih=954&biw=1910&q=amazon%20sterne&ved=0ahUKEwjDm5rCm5PYAhXOJFAKHRb9CzYQMwgqKAQwBA&iact=mr&uact=8)
- [https://lh3.googleusercontent.com/Ny\\_Qc\\_vxuv3TomkOB1eHByQ7lo9f-XHIQzwlJgXVvUzb12gyZrkf8RbNbnFqPO0Pkj6GE1MFM=w640-h400-e365](https://lh3.googleusercontent.com/Ny_Qc_vxuv3TomkOB1eHByQ7lo9f-XHIQzwlJgXVvUzb12gyZrkf8RbNbnFqPO0Pkj6GE1MFM=w640-h400-e365)
- <https://reviewmeta.com/blog/wp-content/uploads/2016/04/adjustex.png>