



**Forschungssymposium:** Wissenschaft und Praxis im Austausch über aktuelle Herausforderungen

# Vertrauen und Reputation im Internet,

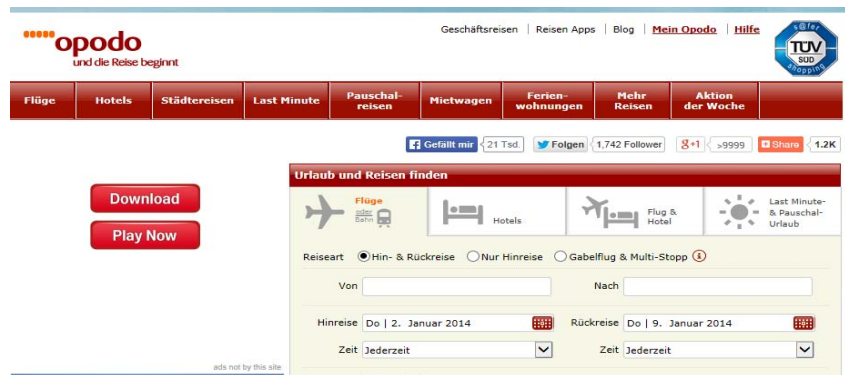
**Prof. Dr. Swen Schneider**

07.02.2014

4-111/112

# Problem und Motivation

Das Internet dringt nicht nur in alle Lebensbereiche ein, sondern es verändert auch unser tägliches Verhalten



# Agenda und Forschungsansatz

**Problem: Es gibt immer mehr Informationen -  
welche sind seriös und zu welchem Zweck wurden diese erstellt**

1. Was bedeutet Vertrauen im Internet
2. Warum benötigt man eine Online-Reputation
3. Ausblick

# Vertrauen im Internet

Vertrauen ist...

...eine **freiwillige** und **risiko-behaftete** Vorleistung ohne Schutz vor **opportunistischem Verhalten** in **Erwartung**, das der Partner eine ähnliche Handlung vollzieht.

N. Luhmann

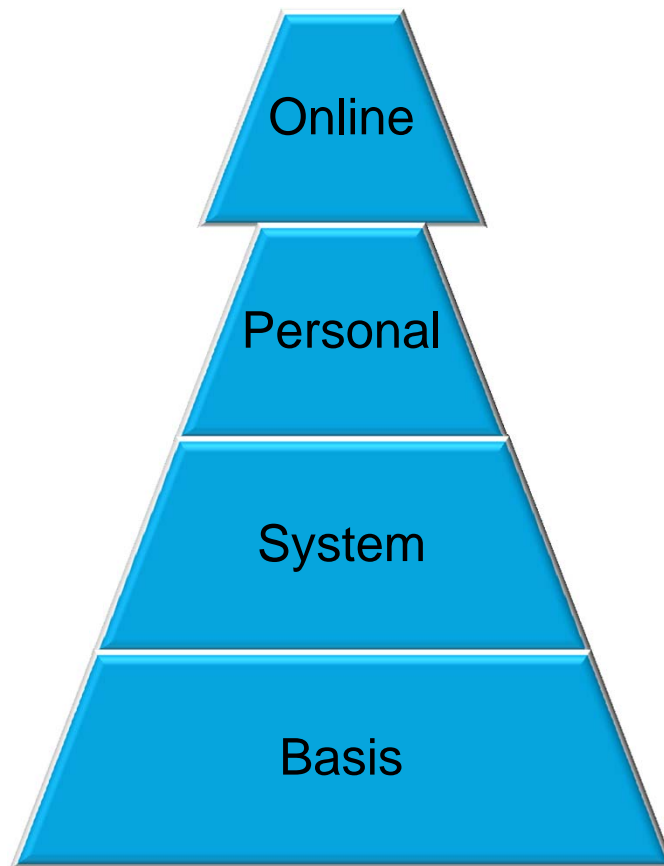


„On the Internet, nobody knows you’re a dog“

Copyright Image from New Yorker cartoon by Peter Steiner / July 5, 1993

# Vertrauen im Internet

Motivation und Vertrauen sind eine Herausforderung im E-Commerce



- Online Reputation aufbauen
- Gegenseitige Bewertungen (ebay)
- Markentransport (offlone->online)
- Meinungsführer werden
- Meinung gegen Bezahlung

## Ergebnis der Studien: Vertrauen im E-Commerce



<http://www.truste.org/>

### Research Project im SIM Master

### Wie muss eine vertrauensvolle Webseite aufgebaut sein

1. **Wertsteigerung /Wechselseitigkeit (win-win)**
2. **Benutzerkontrolle** und Prozesstransparenz
3. Professionelles (aktuelles) Design der Webseite
4. **Benutzerfreundlichkeit** und Kundenservice
5. Reputation /Markenbildung /Offline Präsenz
6. Kompetenz Signalisieren
7. **Transparenz** im Umgang mit Daten (Datenschutz)
8. Technische Datensicherheit (SSL, etc)
9. Empfehlungen von Dritten und Vertrauenssiegel
10. Risiken akzeptieren /Garantien geben
11. Visuelle Unterstützung mit z.B. Bildern



## Research Project im Master Strategisches Informationsmanagement

Es muss eine Internet-Reputation aufgebaut werden



Analyse von Bewertungen  
von Restaurants  
in Frankfurt

Analyse von Motivation und Vertrauen  
Internet Scoring mit Klout.com ->



Kann man Vertrauen messen



<http://www.truste.org/>

Die Operationalisierung ist schwierig





# Fazit

## ***Der Mensch schafft sich ab***

Web1.0

Person -> Computer

Web2.0

Person -> Person

Web3.0

Computer -> Computer

Web4.0

Computer -> Person

### Analoges Leben



1. Daten fallen überall an

### Digitales Zeitalter



2. Totale Überwachung wegen digitaler Demenz

### Systemwelt



3. Transformation der analogen Hirnströme in ein digitales Netz-Trägermedium

# Online Reputation

Es muss eine Internet-Reputation aufgebaut werden

Approach	Definition
General: Oxford Dictionary (1976)	<i>„Reputation-n. what is generally said or believed about a person´s or thing´s character.“</i>
Sociological view: Da Camara (2011)	<i>“When we speak of reputation, we mean a form of recognition that goes beyond personal acquaintance and circulates publicly.”</i>
Psychological view: Bromley (1993)	<i>“Reputation can be defined as a distribution of opinions about a person or other entity, in a stakeholder or interest group.”</i>

# Problem und Motivation

**Unendliche Wahlfreiheit erhöht die Komplexität und führt zu Unzufriedenheit**



**Berry Schwartz 2004**  
(american psychologist)

Based on a study  
study how happiness is  
affected by success or  
failure of goal achievement.

