

Vorwort

Auf die Fragestellung für meine Dissertation wurde ich in der Praxis bei Einkäufen und in der Arbeit gestoßen: Wie gehen Konsumenten mit den verbreiteten Online-Bewertungen von Produkten um, bieten diese doch kaum Anhaltspunkte, um die Autoren einzuschätzen? Da ich mich selbst vor allem über Bücher sehr häufig anhand von Rezensionen informiere, kann ich den Nutzen dieser Informationen, jedoch auch Skepsis gegenüber den Verfassern gut nachvollziehen. In Gesprächen mit den unterschiedlichsten Personen hatte ich den Eindruck, dass viele die einzigartigen Online-Informationen ähnlich schätzen und nutzen, aber dennoch Zweifel äußern: Zum einen werden Manipulationen befürchtet. Zum anderen erscheinen die Autoren von Online-Kommentaren häufig außergewöhnlich stark involviert mit einem Produkt oder einer Marke. Einschätzungen dieser Personen können deshalb nicht leicht auf die eigene Situation übertragen werden. Aus meiner Sicht beantwortet auch die Forschung nicht alle Fragen zu dem Thema, inwieweit Online Word-of-Mouth Konsumententscheidungen unterstützen kann. Antworten können der Forschung helfen, das Konsumentenverhalten zu erklären; Anbieter können damit besser einschätzen, welche Bedeutung die Online-Informationen für ihre Leistungen einnehmen. Mein Ziel war es deshalb, zu erklären, warum bzw. unter welchen Bedingungen Online Word-of-Mouth gelesen wird.

Diese Dissertation habe ich zwischen 2009 und 2011 neben meiner Tätigkeit in der Marktforschung geschrieben. Die Arbeit wurde 2012 unter dem Titel „Bedeutung von Online Word-of-Mouth für die Informationssuche von Konsumenten“ an der Universität Potsdam angenommen.

Ohne die Hilfe anderer hätte ich diese Arbeit nie beginnen und vor allem nie zu Ende bringen können. Ich danke an erster Stelle meinem Doktorvater Prof. Dr. Ingo Balderjahn, der mich immer wieder unterstützte, den Fokus meines Themas herauszuarbeiten. Herrn Prof. Dr. Frank Jacob bin ich zu Dank verpflichtet, da er bereitwillig und interessiert das Zweitgutachten übernommen hat. Die Konzeptdiskussion mit Herrn Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau hat mich auf neue Ideen gebracht. Dr. Gabriele Eckstein und Sonja Klein haben mir viele Hinweise zu Inhalt und Formulierungen gegeben, für ihre Geduld und Akribie bin ich sehr dankbar. Dank

VIII

gebührt auch meinem Arbeitgeber Psyma Research+Consulting GmbH, insbesondere Dr. Frank Knapp, für die Unterstützung der empirischen Arbeit.

In vielen Gesprächen konnte ich prüfen, ob meine Ideen nachvollziehbar oder weniger einleuchtend erschienen. Jedem Gesprächspartner fühle ich mich zu Dank verpflichtet. Der Austausch zu dem Thema zeigt mir natürlich auch immer wieder, dass diese Dissertation nicht alle Fragen beantwortet. Über Rückmeldungen und Ansatzpunkte für weitere Forschung würde ich mich freuen.

Schließlich bin ich sehr froh über meine Freunde, die Verständnis für die selbst gewählte Belastung und Geduld mit den Berichten über Zwischenstände hatten. Besonders danke ich meinen Eltern, die mein Studium ermöglicht und meinen ganzen Bildungsweg unterstützend begleitet haben. Ihnen widme ich diese Arbeit.

Jonas Reichelt

<http://www.springer.com/978-3-658-01372-1>

Informationssuche und Online Word-of-Mouth

Eine empirische Analyse anhand von Diskussionsforen

Reichert, J.

2013, XVIII, 330 S. 30 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-01372-1