Funktionale Gestaltungsoptionen von Online-Bewertungssystemen

Jörg Becker¹, Sebastian Herwig¹, Jens Pöppelbuß¹, Daniel Tiebe¹, Axel Winkelmann²

1: European Research Center for Information Systems (ERCIS)

Universität Münster
Leonardo-Campus 3
D-48149 Münster
joerg.becker@ercis.uni-muenster.de
sebastian.herwig@ercis.uni-muenster.de
jens.poeppebuss@ercis.uni-muenster.de
daniel.tiebe@ercis.uni-muenster.de

2: Institut für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik

Universität Koblenz
Universitätsstraße 1
D-56070 Koblenz
winkelmann@uni-koblenz.de

Bewertungen sind für das Schaffen von Vertrauen zwischen Anspruchsgruppen sehr wichtig. Dies gilt nicht nur für die physische, sondern auch die virtuelle Welt. Seit dem Beginn der Internet-Ära in den 1990er-Jahren entstanden unzählige Bewertungssysteme. So etablierte Amazon.com bereits 1995 ein Bewertungssystem für Produkte. Heute lassen sich Bewertungssysteme überall finden, bspw. auf e-Commerce-Seiten, in sozialen Netzwerken und auf Informations- oder Empfehlungsportalen. Darüber hinaus existieren auch reine Bewertungsportale, deren Hauptfunktion die Bewertung von Personen, Produkten oder Dienstleistungen ist. Das intensive Teilen von Empfehlungen, Reviews und Bewertungen trägt heute als soziale Erfahrung zum digitalen Shopping bei.

Der Vorteil von Online-Bewertungssystemen liegt in der Skalier- und Formalisierbarkeit. Das Zusammenspiel von Bewertungserhebung, -aggregation und -präsentation wird nachvollziehbarer und die Akzeptanz von Bewertungen wird dadurch insgesamt gestärkt. Die zunehmende Relevanz dieser Bewertungssysteme führt zu einem neuen Forschungsfeld in Bezug auf Gestaltung, Effekte und Validität von Bewertungssystemen. Durch eine State-of-the-Art-Analyse existierender Bewertungssysteme trägt dieser Artikel hierzu bei. Es werden dabei insbesondere funktionale Entwurfsentscheidungen untersucht. Mithilfe von 237 Kriterien werden 102 Systeme analysiert. Der Beitrag präsentiert Auszüge aus den Erkenntnissen sowie eine Systematisierung funktionaler Entwurfsentscheidungen von Bewertungssystemen.