



SIE SIND FÜR
GRÖßERES
BESTIMMT



Sieglinde Martin & Stefan Wehmeier

Glaubwürdigkeit und Vertrauen als Basisgrößen
für Reputation im Social Web:

Zusammenstellung und Bewertung internationaler
Forschungsergebnisse.

1. Reputation lost? Der Fall der Pizzakette Domino's
2. Grundlagen: Glaubwürdigkeit, Reputation, Vertrauen
3. Zuschreibungen an Web 2.0-Kommunikation
4. Illustrationen: Social Media als Instrumente des Reputationserwerbs?
5. Empirische Forschungsergebnisse
6. Einige Empfehlungen

Reputation lost? Der Fall der Pizzakette Domino's

Video Prank at Domino's Taints Brand



Photographs from the Coover, N.C., Police Department
Online comments helped the police identify Kristy Hammonds and Michael Setzer as the makers of a troubling kitchen video.

Kristy Hammonds & Michael Setzer

Mitarbeitervideo bei Youtube platziert

- > 1.000.000 Aufrufe in 48 Stunden
- Innerhalb von zwei Tagen verlor Domino's viel Reputation (Wahrnehmung der Kunden in Bezug auf Qualität)
- Hammonds & Setzer: angeklagt
- Domino's: öffentliche Entschuldigung



Reputation lost? Der Fall der Pizzakette Domino's

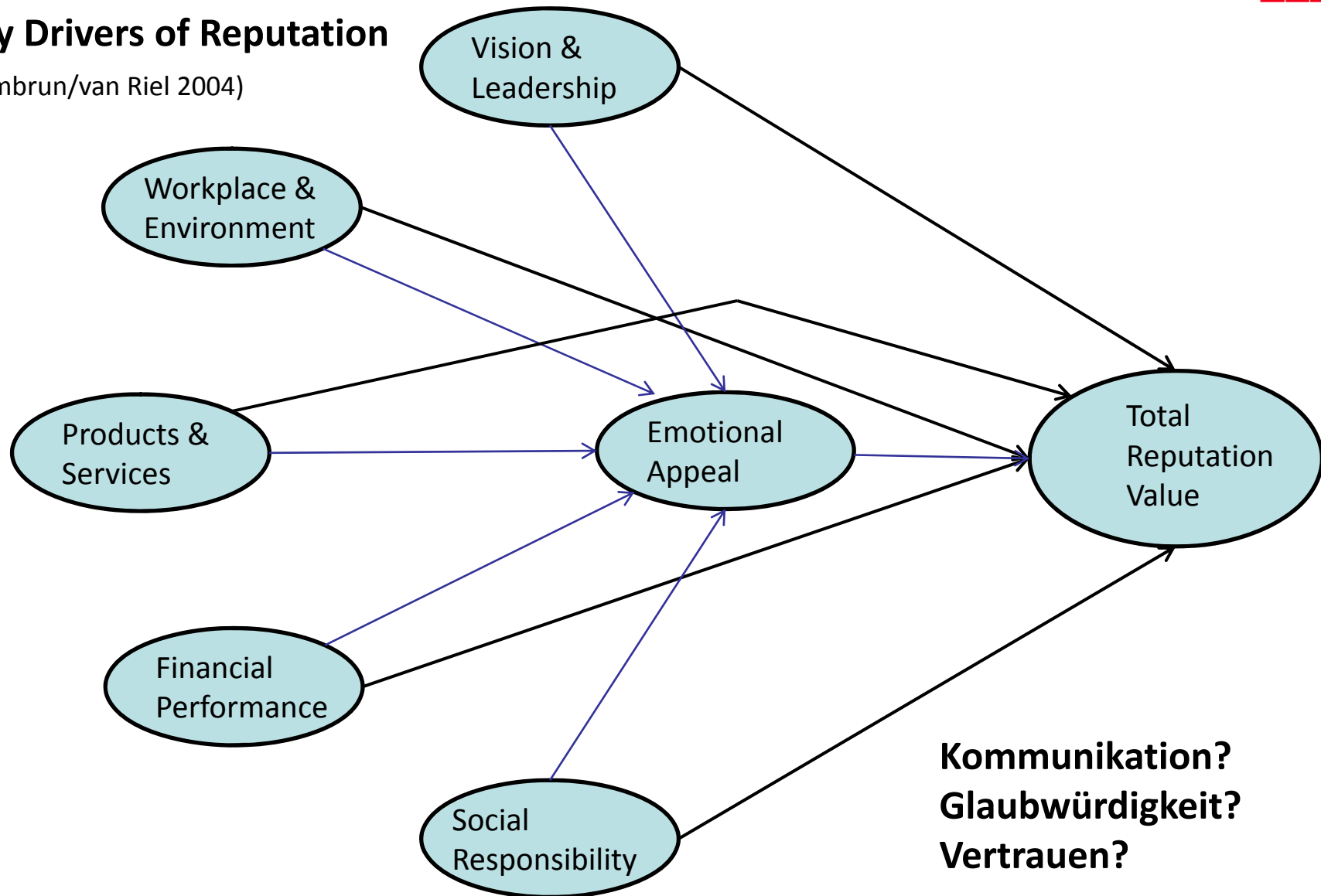


Domino's Antwort:

- Keine unmittelbare Reaktion
- Erst nach 48 Stunden eine Antwort auf der eigenen Website und auf Youtube
- Domino's bittet Mitarbeiter, den Link zum Video zu tweeten
- Domino's richtet twitter account ein

Key Drivers of Reputation

(Fombrun/van Riel 2004)



Kommunikation ist ein wichtiger Treiber für Reputation

Kommunikation ist eine Voraussetzung für Glaubwürdigkeit und Vertrauen

Glaubwürdigkeit

- Zuschreibung an...
- ...Organisationen
- ...Personen bzw.
- ...deren Kommunikation

Dimensionen:

u.a. Kompetenz

Vetrauenswürdigkeit

Ähnlichkeit

Sympathie

(Nawratil 1999)

Reputation

- Ruf
- symbolisches Kapital
- Markenimage + X
(nicht markenbezogene Einstellungen von Konsumenten)
(Fombrun/van Riel 2004)

Vertrauen

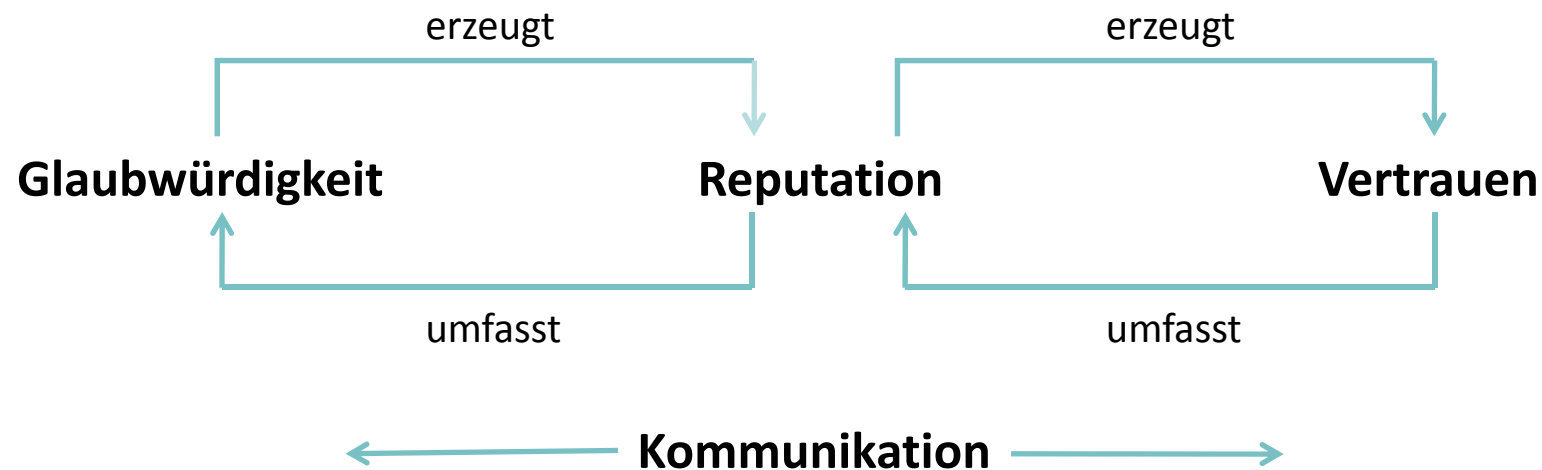
„riskante Vorleistung“

- Erwartung
- gegenüber Adressat
- bezüglich einer Kompetenz oder Absicht oder eines Verhaltens

Funktion: Reduktion von Komplexität

(Luhmann 1993)

Grundlagen: Glaubwürdigkeit, Reputation, Vertrauen



Glaubwürdigkeit, Reputation und Vertrauen: Rezipienten-Konstrukte

➡ Nicht direkt steuerbar

Neue Medien als Chance

Dialog/Interaktivität	Technik ermöglicht/erleichtert dialogische Kommunikation (Feedback, E-mail, Chat, Blogs, Communities)	Kent/Taylor 1998 Zerfaß 1998 Esrock/Leichty 2000 Herbst 2001 Wehmeier 2002 & 2003 Kent/Taylor/White 2003
Glaubwürdigkeit	Technik erleichtert authentische Selbstdarstellung (u.a. CEO Blogs, Mitarbeiterblogs, Personalisierung)	Porter/Sallot 2005 Pullach 2005 Zerfaß/Boelter 2005 Beck 2006 Schmid 2006 Pleil 2007
Transparenz	Technik erleichtert Zugang zu Information (u.a. Unternehmenswebsite, Internet als Recherchetool)	Taylor/Kent 2007 Jünger/Wehmeier 2008 Fuhrberg/Boelter 2008 Rawlins 2009 Ingenhoff/Koelling 2009

Inhaltsanalysen Schultz/Wehmeier 2010

Neue Medien als Bedrohung

Rezipientenmacht	Technik ermächtigt den Rezipienten (R. wird Kommunikator)	Wissenschaft u.a. Kucuk/Sandeep 2009 Wimmer 2009
Geschwindigkeit	Technik zwingt Unternehmen zu schnellen Reaktionen	PR-Agenturen u.a.
Anti-Branding	Technik konfrontiert Unternehmen mit aggressiven Kampagnen	Edelman 2007 Johannsen/Kretschmar 2009 Fink Fuchs und Partner (2007)
Kontrollverlust	Technik raubt Unternehmen die Hoheit über ihr Branding	

Inhaltsanalysen Schultz/Wehmeier 2010

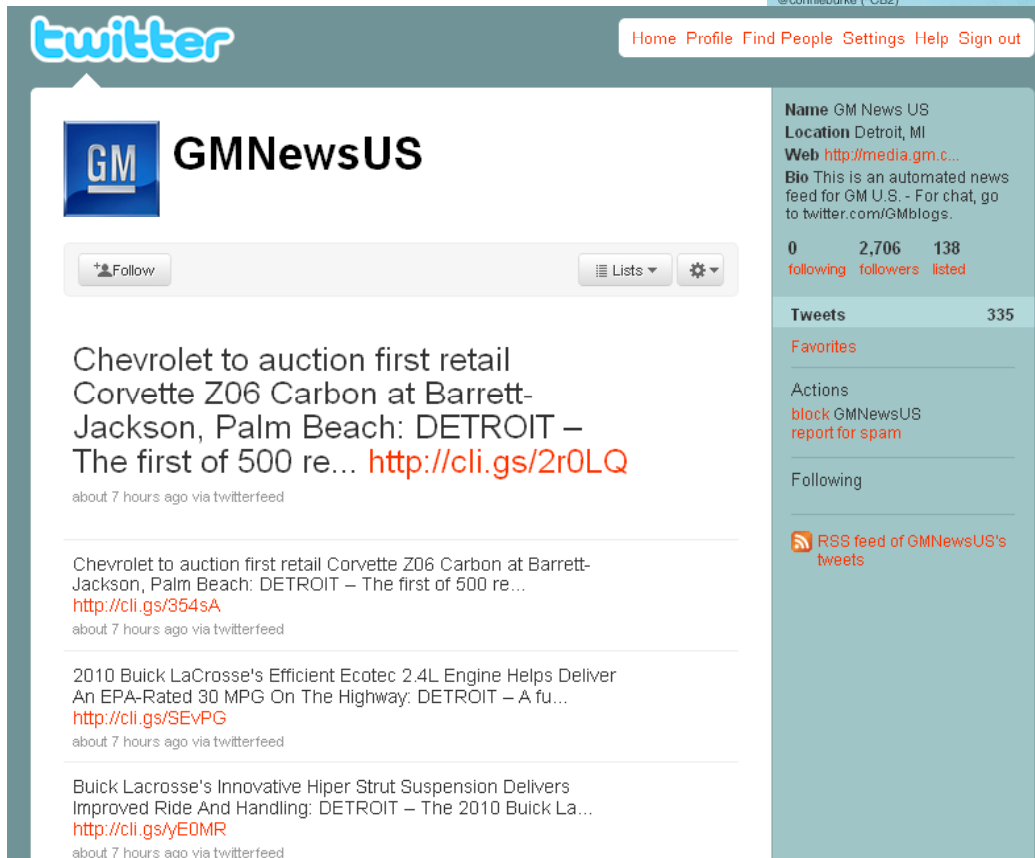
Illustrationen: Social Media – Reputationserwerb?



Illustrationen: Social Media – Reputationserwerb?



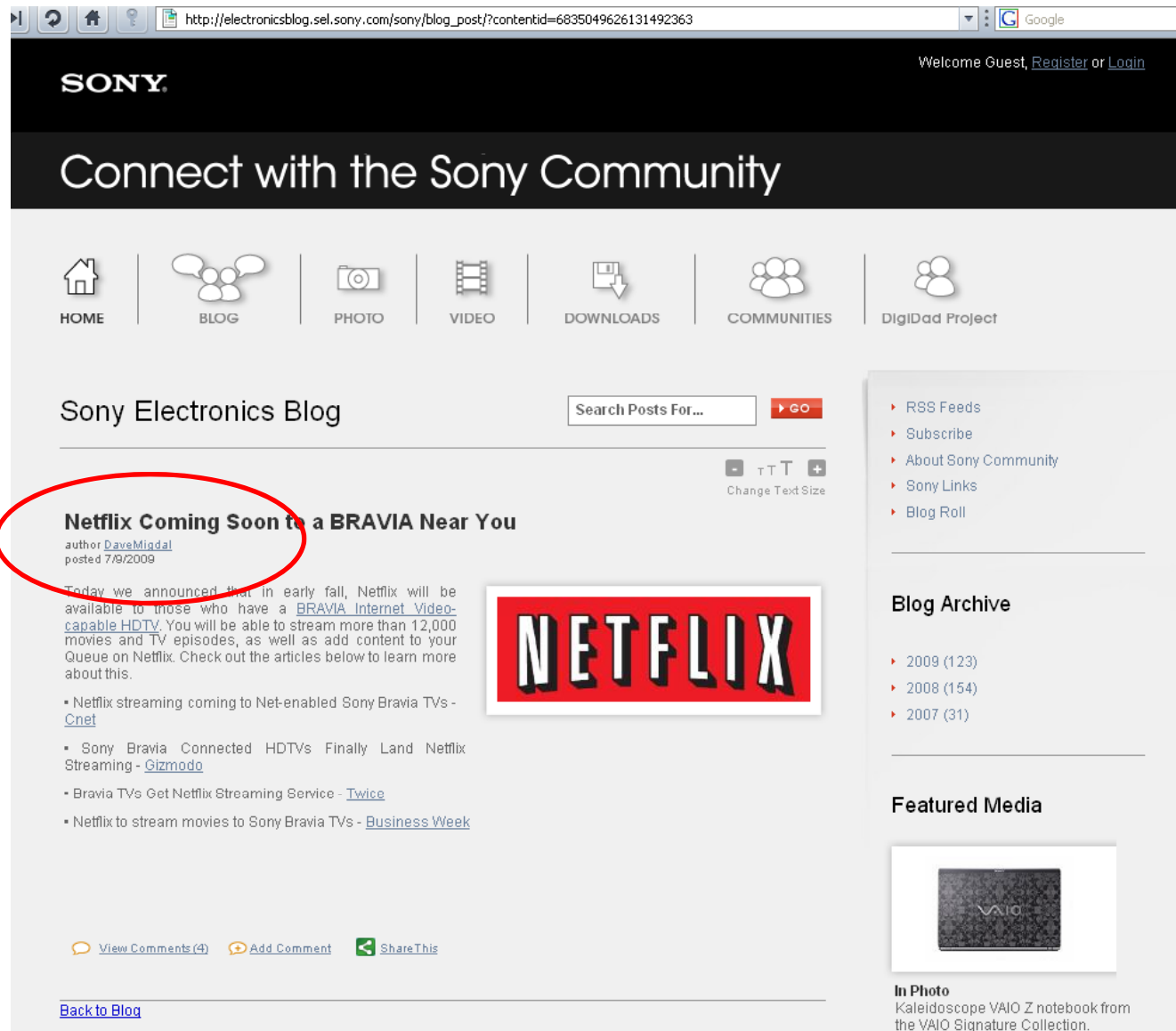
The screenshot shows a Twitter profile for 'GMblogs'. The profile header includes the GM logo, the name 'GMblogs', and a 'Follow' button. The bio states: 'Bringing GM information to Twitter one Tweet at a time. Christopher, Phil, Kameya, Connie, and Annalisa.' Statistics show 6,950 following, 13,631 followers, and 960 listed. The main content area displays a tweet from '@V_I_J_A_Y' about GM unveiling an EN-V concept car, with a retweet count of 4,475. Below the tweet are several replies and retweets, including one from '@maryhenige' and another from '@janedevin'. The right sidebar shows a list of users followed by GMblogs.



The screenshot shows a Twitter profile for 'GMNewsUS'. The profile header includes the GM logo, the name 'GMNewsUS', and a 'Follow' button. The bio states: 'This is an automated news feed for GM U.S. - For chat, go to twitter.com/GMblogs.' Statistics show 0 following, 2,706 followers, and 138 listed. The main content area displays three tweets from Barrett-Jackson, each with a link to a news article. The right sidebar shows a list of users followed by GMNewsUS.

...140 Zeichen...

Illustrationen: Social Media – Reputationserwerb?



The screenshot shows a web browser window displaying the Sony Electronics Blog. The URL in the address bar is http://electronicsblog.sel.sony.com/sony/blog_post/?contentid=6835049626131492363. The page features a navigation menu with icons for HOME, BLOG, PHOTO, VIDEO, DOWNLOADS, COMMUNITIES, and DigiDad Project. The main content area is titled "Sony Electronics Blog" and includes a search bar and a "Change Text Size" option. A red circle highlights the article title "Netflix Coming Soon to a BRAVIA Near You" by author Dave Mladal, posted on 7/9/2009. The article text states that Netflix streaming will be available to users with BRAVIA Internet Video-capable HDTVs. A large "NETFLIX" logo is displayed to the right of the text. Below the article are links for "View Comments (4)", "Add Comment", and "ShareThis". A "Back to Blog" link is located at the bottom left. On the right side, there are sections for "RSS Feeds", "Blog Archive" (listing years 2009, 2008, and 2007), and "Featured Media" which includes a photo of a VAIO Z notebook.

SONY. Welcome Guest, [Register](#) or [Login](#)

Connect with the Sony Community

HOME | BLOG | PHOTO | VIDEO | DOWNLOADS | COMMUNITIES | DigiDad Project

Sony Electronics Blog

Search Posts For...

Change Text Size

Netflix Coming Soon to a BRAVIA Near You

author [Dave Mladal](#)
posted 7/9/2009

Today we announced that in early fall, Netflix will be available to those who have a [BRAVIA Internet Video-capable HDTV](#). You will be able to stream more than 12,000 movies and TV episodes, as well as add content to your Queue on Netflix. Check out the articles below to learn more about this.

- Netflix streaming coming to Net-enabled Sony Bravia TVs - [Cnet](#)
- Sony Bravia Connected HDTVs Finally Land Netflix Streaming - [Gizmodo](#)
- Bravia TVs Get Netflix Streaming Service - [Twice](#)
- Netflix to stream movies to Sony Bravia TVs - [Business Week](#)

[View Comments \(4\)](#) [Add Comment](#) [ShareThis](#)

[Back to Blog](#)

Blog Archive

- ▶ 2009 (123)
- ▶ 2008 (154)
- ▶ 2007 (31)

Featured Media

In Photo
Kaleidoscope VAIO Z notebook from the VAIO Signature Collection.

Illustrationen: Social Media – Reputationserwerb?

[Back to Blog](#)

View Comments



10/27/2009 | By John T

If I buy a BRAVIA HDTV (KDL-40W5100) that does not include the Netflix feature at the time of purchase, will you push a software download to my set to enable Netflix later? Thanks.



7/14/2009 | By me

hey dave, if you want this blog turn into some kind of community I propose you do the following: - remove the stupid comment approval system to encourage conversation - give a response from time to time otherwise this blog will remain pretty useless and the only comments you get will be "another reason to love sony!". Go talk to the playstation bloggers, they know how to run a blog.

“hey dave, if you want this blog turn into some kind of community I propose you do the following – remove the stupid comment approval system to encourage conversation – give a response from time to time otherwise this blog will remain pretty useless [...]”



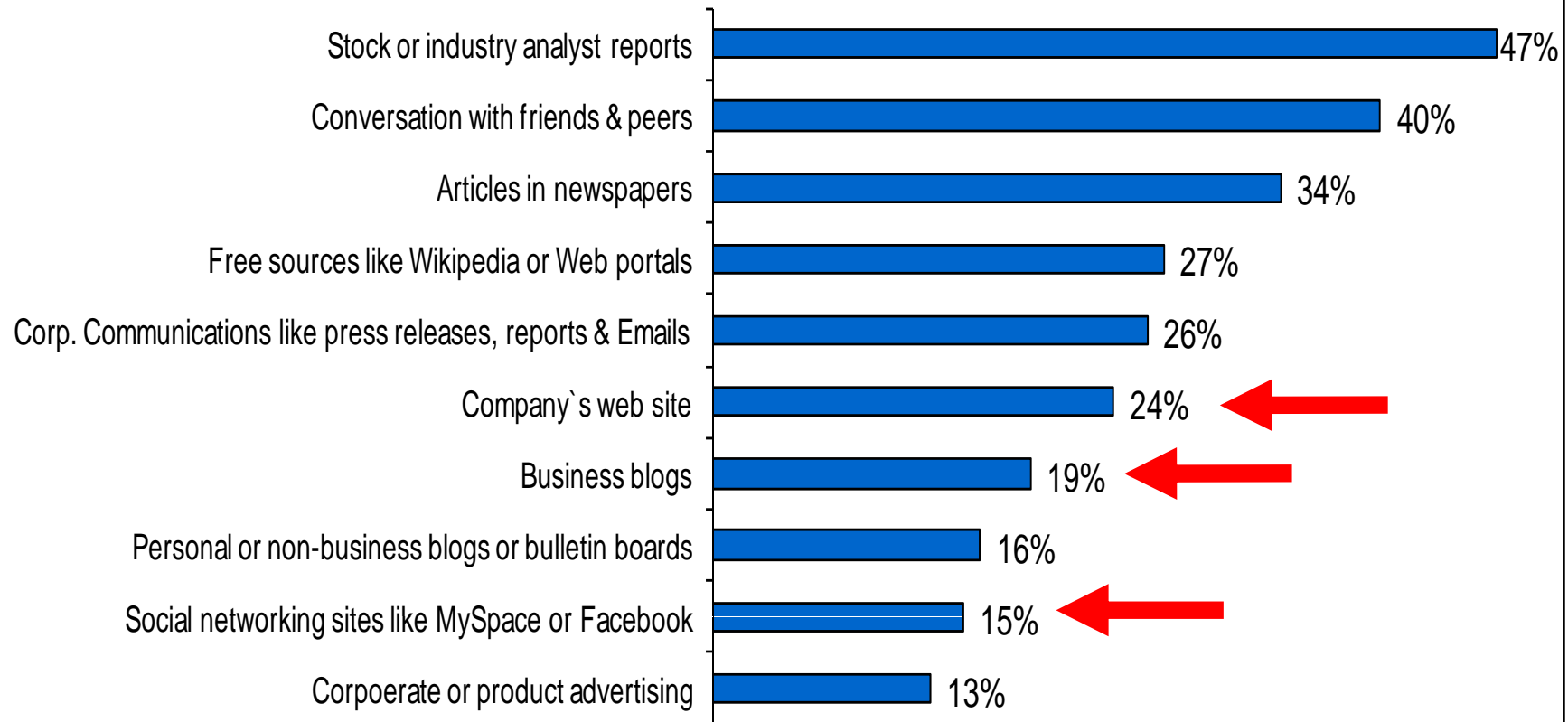
7/10/2009 | By me

nice, what about the other product sony makes...you know...the ps3?

“nice, what about the other product, sony makes...you know...the ps3?”

Reputationserwerb?

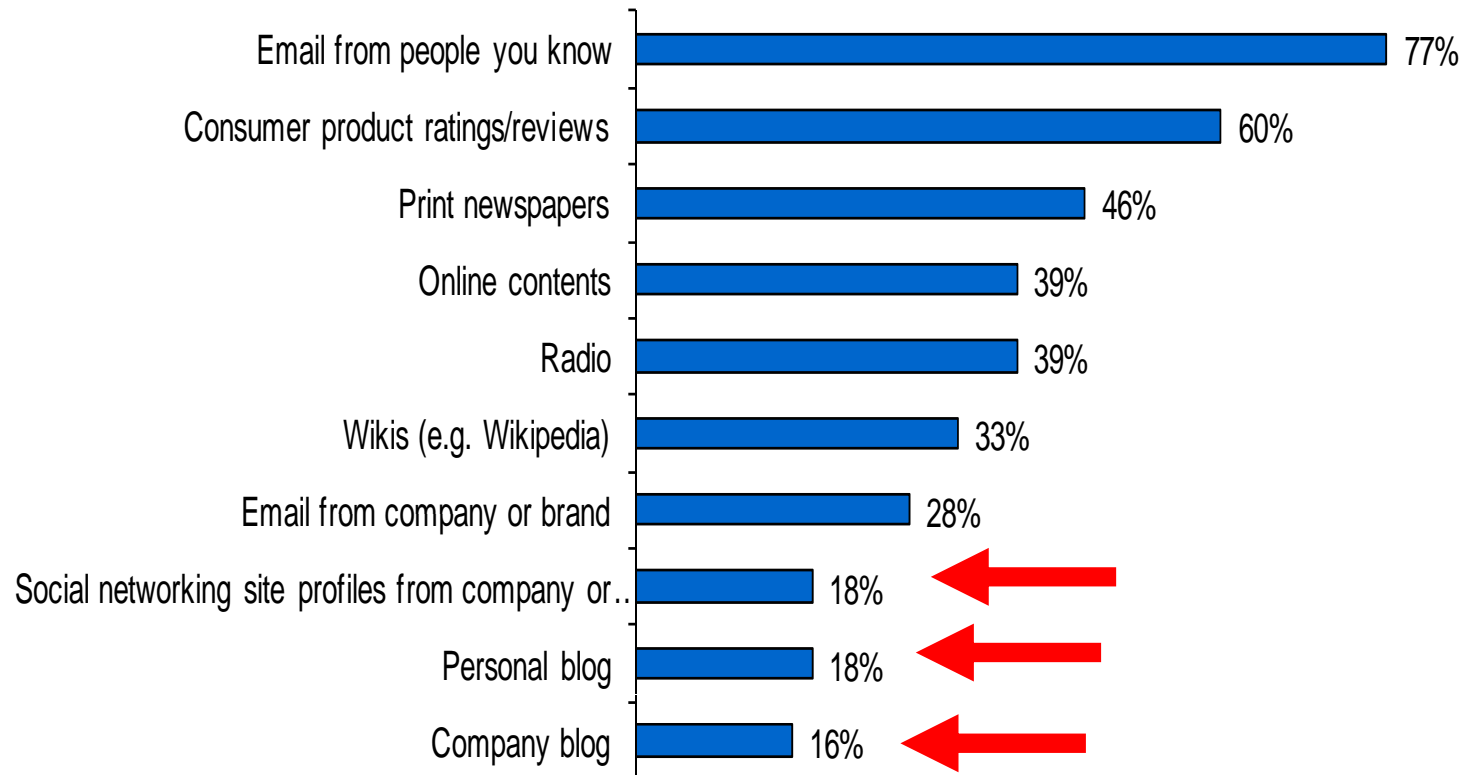
Credibility of sources of information about a company



Informed publics ages 35-64 in 18 countries. "Extremely credible" and "very credible" responses only. 2009

Edelman Trust Barometer

How much do you trust the following information sources?

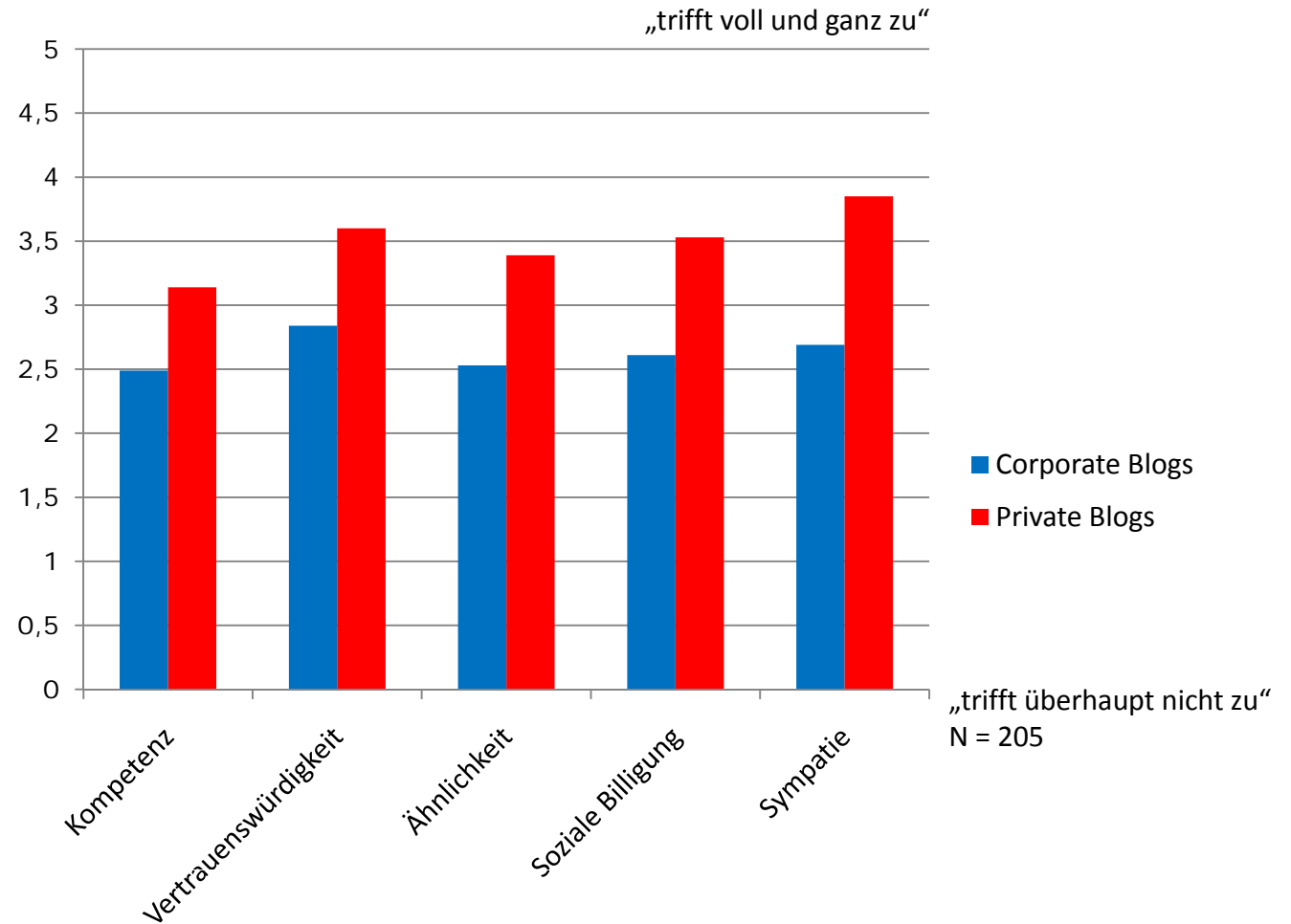


Base: US online adults who use each type of content. Trust defined as 4 or 5 on scale from 1 (don't trust) to 5 (trust completely). Source: North Americ. Technographics, Media and Marketing Online Survey, 2008. Forrester Research, Inc.

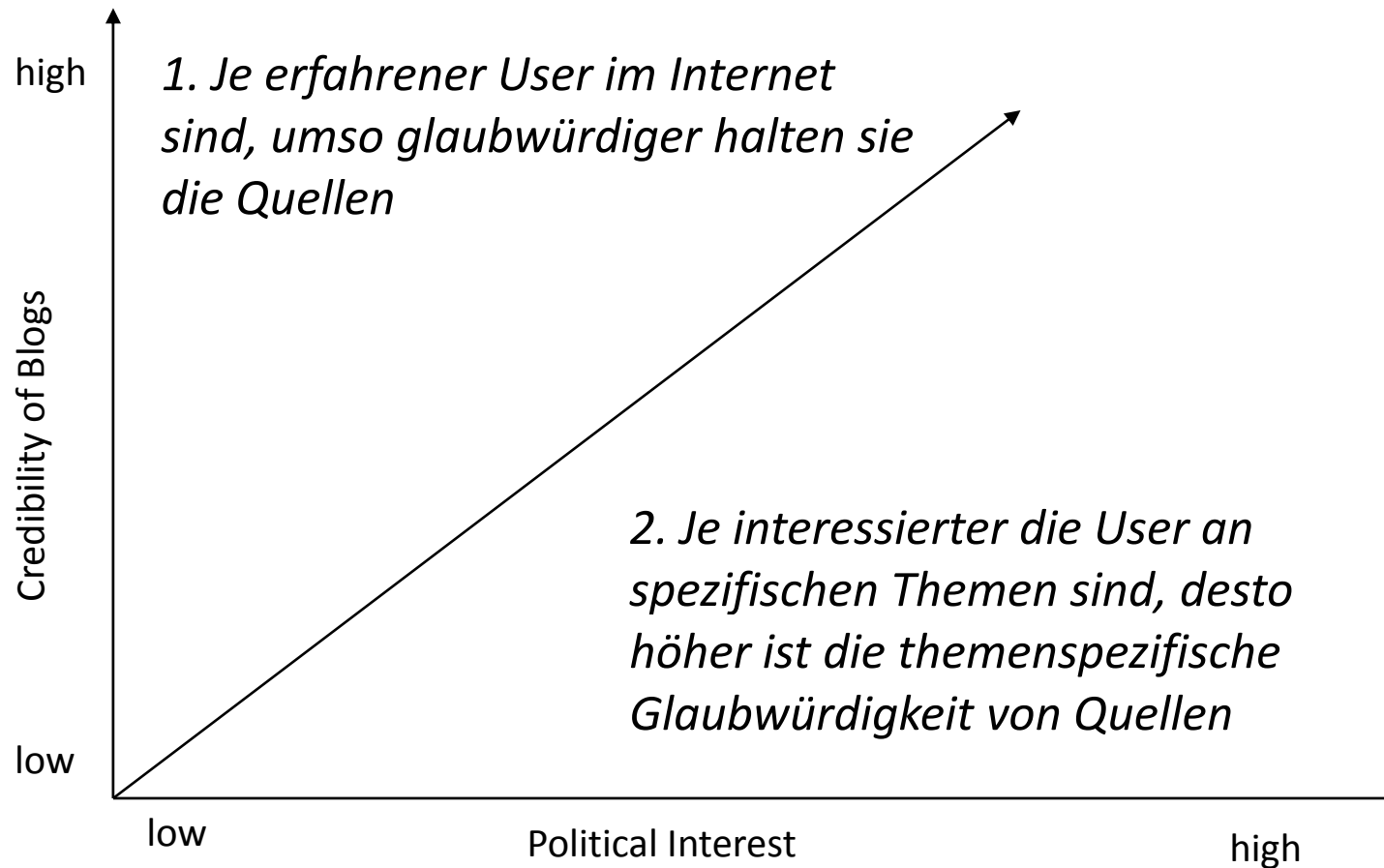
Forrester Research

Glaubwürdigkeitszuschreibung (Blogleser) (Naab, Beekmann, Klimmt 2009)

Selbst bei erfahrenen Bloglesern, haben es Corporate Blogs in Sachen Glaubwürdigkeit schwer



Credibility of blogs and political interest (USA, Johnson & Kaye 2009, 2008)



1. Glaubwürdigkeitsschwächen (von Corporate Blogs) nicht verstärken durch...
 - ...falsche Unternehmensdarstellungen
 - ...zu viel offizielle Unternehmenspolitik
 - ...zu viele „Jubel“-Meldungen und werblichen Stil
 - ...unterlassene Selbstkritik und Ignoranz ggü. Bloggern
2. An die Werthaltungen von Bloggern anknüpfen und...
 - ...gesellschaftlich relevante Themen aufgreifen
 - ...Corporate Social Responsibility thematisieren, statt Produktkommunikation
 - ...deutlich machen, was Unternehmen ggü. der Öffentlichkeit transparent machen können und was nicht
3. Blogs, Twitter, Facebook und Co. nur dann nutzen, wenn...
 - ...ausreichend Personal dafür abgestellt werden kann
 - ...das Personal geschult ist/wird
 - ...entsprechende Inhalte zur Verfügung stehen oder generiert werden
 - ...sie NICHT mehrheitlich als zusätzlicher Kanal für Pressemitteilungen genutzt werden

4. Darauf gefasst sein, dass...
 - ...Die Hemmschwelle des Erstkontakts deutlich sinkt und z.B. Facebook als Beschwerdestelle missbraucht werden
 - ...Sie trotzdem keine volle Kontrolle z.B. über Blogs oder Facebook ausüben können (technisch unmöglich bzw. nicht mediengerecht!)

5. Versuchen, ...
 - ...kritische Blogger nicht mundtot zu machen, sondern sich mit Ihnen zu verbünden, indem Sie sie um Hilfe bitten, z.B. ein fehlerhaftes Produkt zu verbessern (Bsp. Dell)

6. Schlussempfehlung und Frage zugleich:
Die junge Zielgruppe dort abholen, wo sie ist (Facebook) – aber wie?

Vielen Dank!



Logo: Institut für **KOMMUNIKATIONS-MANAGEMENT** (FH Wien, WKO Wien)

Navigation: Home, Kontakt/Impressum, RSS

Menu: Home, Aktuell, Forschung, Institut, Praxisprojekte, Publikationen, Studium, Veranstaltungen, Videos

Search: [Magnifying Glass Icon]

Photo Credit: Peter Dietrich

You are here: **Home**

Prof. Manfred Bruhn lehrte im Master-Studiengang „Kommunikationsmanagement“

In unserem Interviewbuch „Kommunikationsmanagement – 27 Perspektiven aus Wissenschaft und Praxis“ kündigten wir Prof. Manfred Bruhn folgendermaßen an: Manfred Bruhn hat sich als einer der ersten...

[READ MORE](#)

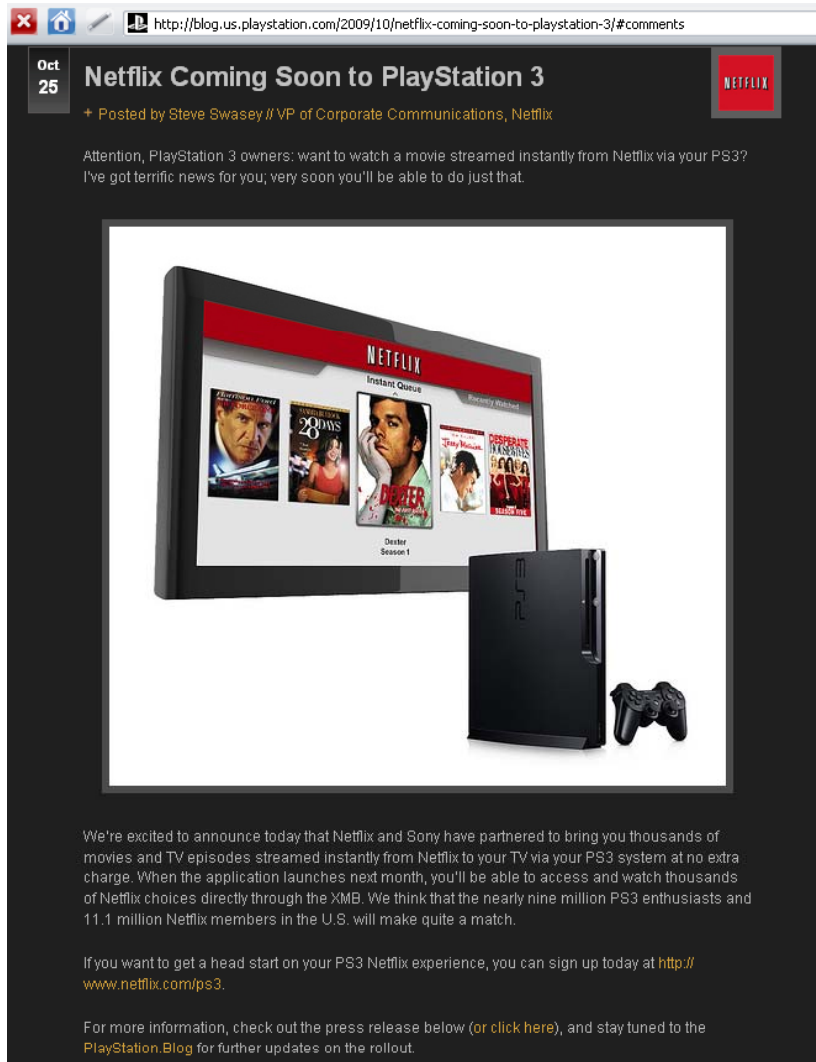
Blog: <http://kommunikationsmanagement.at/>

Website: <http://www.fh-wien.ac.at/kommunikationsmanagement/>

Dialog

- Anzahl beteiligter Personen: zwei oder mehr
- Ziel: „to reveal the incoherence in our thought“
(Bohm & Peat 1987)
 - > Entdeckung oder Wiedereinführung eines aufrichtigen und kreativen Bewusstseins
 - > Prozess des Erwachens
 - > freier Meinungs Austausch zwischen Beteiligten


Illustrationen: Social Media – Reputationserwerb?



Oct 25 **Netflix Coming Soon to PlayStation 3**

+ Posted by Steve Swasey // VP of Corporate Communications, Netflix

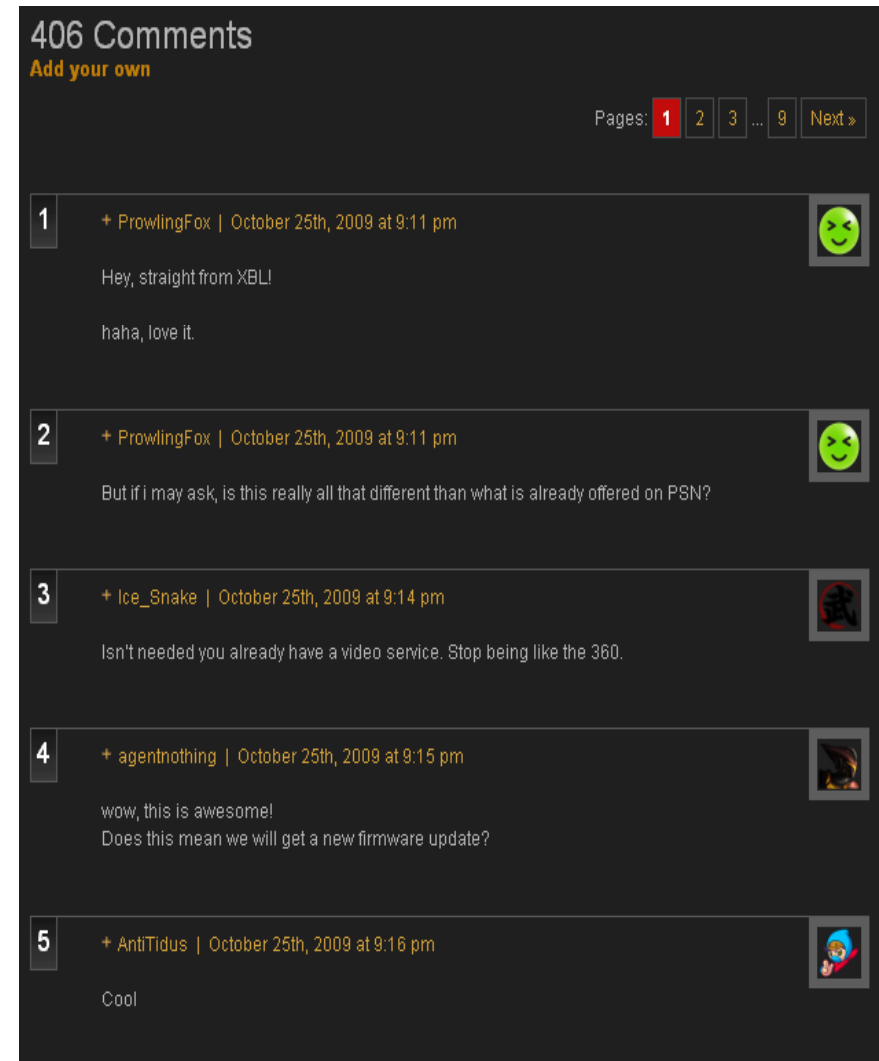
Attention, PlayStation 3 owners: want to watch a movie streamed instantly from Netflix via your PS3? I've got terrific news for you; very soon you'll be able to do just that.



We're excited to announce today that Netflix and Sony have partnered to bring you thousands of movies and TV episodes streamed instantly from Netflix to your TV via your PS3 system at no extra charge. When the application launches next month, you'll be able to access and watch thousands of Netflix choices directly through the XMB. We think that the nearly nine million PS3 enthusiasts and 11.1 million Netflix members in the U.S. will make quite a match.

If you want to get a head start on your PS3 Netflix experience, you can sign up today at <http://www.netflix.com/ps3>.

For more information, check out the press release below (or [click here](#)), and stay tuned to the [PlayStation.Blog](#) for further updates on the rollout.



406 Comments
Add your own

Pages: **1** 2 3 ... 9 Next »

- 1** + ProwlingFox | October 25th, 2009 at 9:11 pm
Hey, straight from XBL!
haha, love it.
- 2** + ProwlingFox | October 25th, 2009 at 9:11 pm
But if i may ask, is this really all that different than what is already offered on PSN?
- 3** + Ice_Snake | October 25th, 2009 at 9:14 pm
Isn't needed you already have a video service. Stop being like the 360.
- 4** + agentnothing | October 25th, 2009 at 9:15 pm
wow, this is awesome!
Does this mean we will get a new firmware update?
- 5** + AntiTidus | October 25th, 2009 at 9:16 pm
Cool

Dialog? Sony Playstation blog als Distributionskanal für Pressemitteilungen