

Prestipino · Die virtuelle Gemeinschaft als Informationssystem

# Schriften zur Informationswissenschaft Band 56

Herausgegeben vom Hochschulverband  
für Informationswissenschaft (HI) e.V. Konstanz

Mitglieder des wissenschaftlichen Beirates für die Schriftenreihe:

Nicolas Belkin	Rutgers University
Hans Peter Frei	ETH Zürich
Rainer Hammwöhner	Universität Regensburg
Ilse M. Harms	Universität des Saarlandes
Norbert Henrichs	Universität Düsseldorf
Josef Herget	Donau-Universität Krems
Gerhard Knorz	Hochschule Darmstadt
Jürgen Krause	Universität Koblenz-Landau IZ Sozialwissenschaften
Rainer Kuhlen	Universität Konstanz
Klaus-Dieter Lehmann	Präsident der Stiftung Preußischer Kulturbesitz
Hans-Jürgen Manecke	TU Ilmenau
Achim Oßwald	Fachhochschule Köln
Wolf Rauch	Universität Graz
Harald Reiterer	Universität Konstanz
Marc Rittberger	Hochschule Darmstadt/DIPF
Christian Schlögl	Universität Graz
Dagobert Soergel	University of Maryland
Wolfgang G. Stock	Universität Düsseldorf
Christian Wolff	Universität Regensburg
Christa Womser-Hacker	Universität Hildesheim
Harald Zimmermann	Universität des Saarlandes

Wissenschaftliche Redaktion Wolfgang Semar, HTW Chur

**Marco Prestipino**

# **Die virtuelle Gemeinschaft als Informationssystem**

**Informationsqualität nutzergenerierter  
Inhalte in der Domäne Tourismus**

**vwh**

Verlag Werner Hülsbusch  
Fachverlag für Medientechnik und -wirtschaft

M. Prestipino: Die virtuelle Gemeinschaft als Informationssystem

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://d-nb.de> abrufbar.

© Verlag Werner Hülsbusch, Boizenburg, 2010

**vwh** Verlag Werner Hülsbusch  
Fachverlag für Medientechnik und -wirtschaft

[www.vwh-verlag.de](http://www.vwh-verlag.de)

Einfache Nutzungsrechte liegen beim Verlag Werner Hülsbusch, Boizenburg.  
Eine weitere Verwertung im Sinne des Urheberrechtsgesetzes ist nur mit Zustimmung des Autors möglich.

Markenerklärung: Die in diesem Werk wiedergegebenen Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenzeichen usw. können auch ohne besondere Kennzeichnung geschützte Marken sein und als solche den gesetzlichen Bestimmungen unterliegen.

Druck und Bindung: Kunsthaus Schwanheide

Printed in Germany

Zugleich: Diss., Univ. Zürich, 2008

– Als Typoskript gedruckt –

ISSN: 0938-8710

ISBN: 978-3-940317-69-8

**Die virtuelle Gemeinschaft als Informationssystem  
Informationsqualität nutzergenerierter Inhalte  
in der Domäne Tourismus**

DISSERTATION

DER WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTLICHEN  
FAKULTÄT  
DER UNIVERSITÄT ZÜRICH

zur Erlangung der Würde  
eines Doktors der Informatik

vorgelegt von  
MARCO PRESTIPINO  
aus  
Deutschland

genehmigt auf Antrag von  
PROF. DR. G. SCHWABE  
PROF. DR. H. SCHAUER

Juli 2008



# Danksagung

Eine Forschungsarbeit dieser Größe und Dauer findet nicht isoliert statt, und so bin ich vielen Personen Dank schuldig. Zuerst meinem Betreuer Prof. Dr. Gerhard Schwabe, der mich auf diesem Weg unterstützt und geleitet hat. Prof. Dr. Helmut Schauer hat freundlicherweise das Koreferat übernommen.

Professor Dr. Myrach danke ich für motivierende Gespräche und die Einladung zur Vortragsreihe in Bern, Professor Dr. Krcmar und Prof. Dr. Wulf für die Anregungen im Rahmen des Doktorandenseminars. Des Weiteren danke ich den vielen Experten, die durch hilfreiche Gespräche und Anmerkungen zu Artikeln und Präsentationen diese Arbeit gefördert haben.

Meine Familie hat mich gerade in der intensiven Phase des Schreibens unterstützt. Dank gebührt auch meinen Kollegen des Instituts für Informatik der Universität Zürich, besonders erwähnt seien mein Projektpartner Felix-Robinson Aschoff und die Kollegen Andreas Löber, Peter Vorbürger, Dirk Frohberg und Christoph Göth. Für methodische Anregungen bin ich Prof. Abraham Bernstein Ph.D. dankbar. Meine Diplomanden an der Universität Zürich haben engagiert dazu beigetragen, dieses spannende Forschungsthema anzugehen, insbesondere Ueli Preisig, Samuel Suter, Thomas Albiez, Kai Schmidhauser, Dustin Kerner, Yves Haeuter, David Holzer und Roland Peer.

Thomas Kippenhan, dem Gründer von Brasil-Web, möchte ich für den Einblick in eine virtuelle Gemeinschaft danken. Kai Ferreira Schmidt gab mir bereitwillig Auskunft über die Erstellung von Reiseführern. Für die Finanzierung des Forschungsprojektes danke ich dem Schweizer Nationalfonds (Projektnr. 108346) und der Büchner-Stiftung der Universität Zürich.

Marco Prestipino



# Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	13
Abbildungsverzeichnis	15
Publikationen	19
1. Einleitung	21
1.1. Fragestellung	22
1.2. Motivation	24
1.3. Aufbau der Arbeit	25
1.4. Evaluationsforschung	27
1.5. Evaluation in der Wirtschaftsinformatik	29
1.6. Verwendete Forschungsmethoden	31
2. Individualtourismus als Anwendungsdomäne	37
2.1. Tourismus	38
2.2. Nicht-institutionalisierter Tourismus: Individualreisende	40
2.3. Informationsunterstützung von Touristen	44
2.4. Zusammenfassung	46
3. Virtuelle Gemeinschaften	49
3.1. Begriff	49
3.2. Werkzeugunterstützung virtueller Gemeinschaften	61
3.3. Virtuelle Gemeinschaften für Reisende	71
3.4. Nutzeraktivität zweier virtueller Gemeinschaften	74
3.5. Zusammenfassung	79
4. Informationsqualität	81
4.1. Zum Begriff der Qualität	81
4.2. Quality in Use	85
4.3. Informationsqualität und Qualität von Informationssystemen	88
4.4. Kriterien der Informationsqualität	96
4.5. Messung der Informationsqualität	103

---

4.6. Informationsqualität in virtuellen Gemeinschaften . . . . .	108
4.7. Zusammenfassung . . . . .	111
5. Virtuelle Gemeinschaften als Informationssysteme . . . . .	113
5.1. Die Problematik von Informationsprodukten . . . . .	115
5.2. Potenzial virtueller Gemeinschaften . . . . .	120
5.3. Zusammenfassung . . . . .	126
6. Explorative Studien . . . . .	129
6.1. Messung der Wartezeit und Beantwortungsrate . . . . .	130
6.2. Informationsbedarf in der virtuellen Gemeinschaft . . . . .	138
6.3. Vergleich mit Reiseführern . . . . .	142
6.4. Vergleich standardisierter Fragen . . . . .	143
6.5. Zusammenfassung . . . . .	144
7. Kriterien und Hypothesen der Untersuchungen . . . . .	147
7.1. Untersuchungsmodell . . . . .	147
7.2. Hypothesen . . . . .	154
8. Wie korrekt ist Information in virtuellen Gemeinschaften? . . . . .	157
8.1. Spezifikation der Korrektheit . . . . .	158
8.2. Untersuchung 1: Wikis . . . . .	170
8.3. Untersuchung 2: Reiseführer und Wikis . . . . .	174
8.4. Untersuchung 3: Reiseführer, Foren und Wikis . . . . .	177
8.5. Zusammenfassung der Untersuchungen . . . . .	192
8.6. Modell der Korrektheit . . . . .	193
8.7. Zusammenfassung . . . . .	204
9. Wie vollständig ist Information in virtuellen Gemeinschaften? . . . . .	207
9.1. Vollständigkeit . . . . .	207
9.2. Evaluation von Reiseführern und Diskussionsforen . . . . .	212
9.3. Modell der Vollständigkeit . . . . .	225
9.4. Hypothesen aus dem Modell . . . . .	229
9.5. Analytische Untersuchung der Vollständigkeit . . . . .	230
9.6. Zusammenfassung . . . . .	247
10. Diskussion . . . . .	249
10.1. Beantwortung der Forschungsfragen . . . . .	250
10.2. Implikationen für die Forschung . . . . .	256
11. Ausblick . . . . .	263

Literaturverzeichnis	265
Anhang *)	www

\*) Der Anhang ist online abrufbar unter <http://www.vwh-verlag.de/vwh/?p=524>