

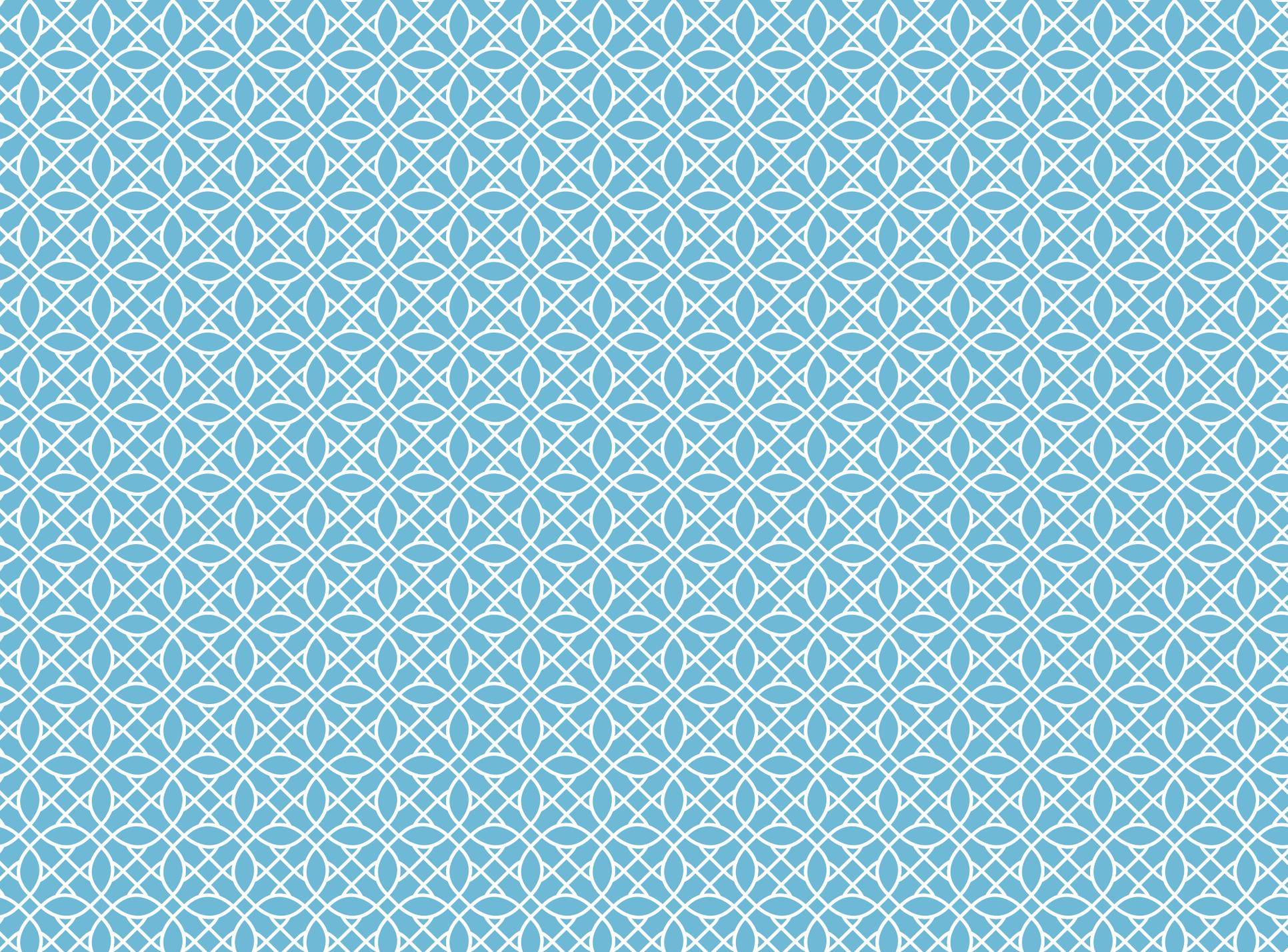


Katholisches Klinikum Essen



Frühjahrstagung Netzwerk Beschwerdemanagement 26.02.2014

Einbindung von Beschwerdemanagement im Web 2.0 - Was macht Sinn?





Katholisches Klinikum Essen

Einleitung

Was ist Social Media?

- + Das Social Web (oder auch Web 2.0) bietet die Möglichkeit, Inhalte zu publizieren, diese mit seinen Freunden zu teilen und Empfehlungen weiterzugeben
- + Der frühere Internetnutzer hat sich von einem passiven Konsumenten zu einem aktiven Produzenten entwickelt
- + Die Kommunikation über Soziale Medien im Internet gehört, wie das Schreiben von E-Mails, bereits für viele Deutsche zum Alltag. Unabhängig von räumlicher oder zeitlicher Präferenz vernetzen sich Menschen online um zu kommunizieren, zu informieren und Inhalte auszutauschen
- + 74 % der Deutschen mit Internetzugang besitzen bereits ein privates Profil in mindestens einem Netzwerk, Tendenz steigend (vgl.: ARD/ZDF-Onlinestudie (2013))



Katholisches Klinikum Essen

Einleitung

Grundlegende Merkmale von Social Media (Web 2.0)

+ Dynamik

- + Im Gegensatz zu seinem Vorgänger besteht das Web 2.0 nicht mehr bloß aus statischen Websites, die schwer zu programmieren sind und nur Text anzeigen können. Internetseiten im Web 2.0 zeichnen sich durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit aus und können von einem Programmierer schnell und einfach aktualisiert werden.

+ Einbeziehung der Nutzer

- + Das einseitige Verhältnis zwischen Produzenten und Konsumenten wird zusehends aufgehoben. Durch die Möglichkeit zur Interaktion beim Surfen im Web 2.0 wird der passive Konsument zu einem aktiven Produzenten. Er bewertet, kommentiert, empfiehlt und verbreitet Inhalte, wodurch nicht nur ein Mehrwert für den Nutzer, sondern auch für den Produzenten entsteht

+ Kostengünstig

- + Angebote im Web 2.0 sind meist sehr kostengünstig, wenn nicht sogar kostenfrei.



Katholisches Klinikum Essen

Einleitung

Grundlegende Merkmale von Social Media (Web 2.0)

+ Interaktion

Die meisten Websites im Web 2.0 bieten dem User unterschiedliche Möglichkeiten zu interagieren. Die Kommunikation kann sowohl mit den Nutzern untereinander als auch mit den Seitenbetreibern direkt stattfinden

+ Plattform

Social Media versteht sich als eine Plattform, auf der alle Nutzer weltweit miteinander interagieren können. Die Qualität der Inhalte bestimmt der Nutzer als Produzent dabei selbst

+ Multimedialität

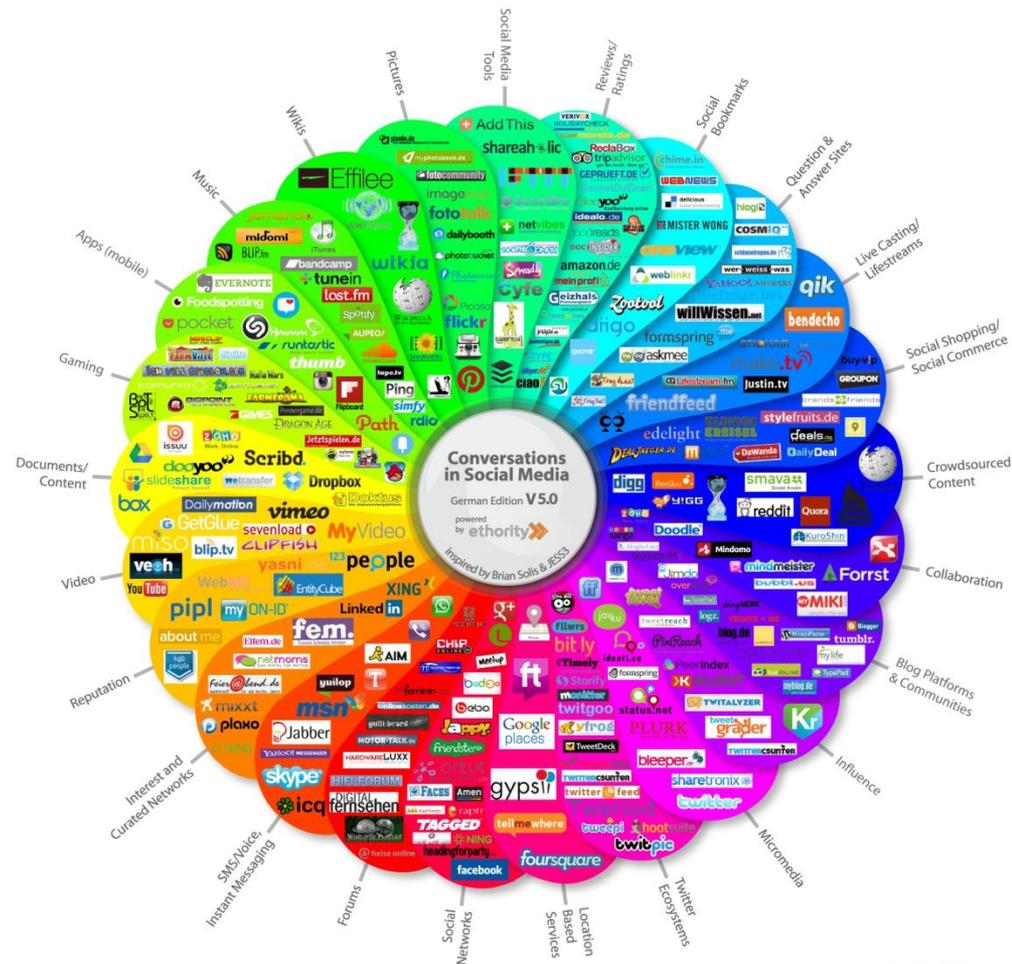
Durch schnellere Bandbreitverbindungen sind Internetseiten nicht mehr nur auf Text und ein paar wenige Bilder beschränkt. Die einfache Einbindung von Musik, Videos und interaktiven Grafiken machen das Surfen zu einem multimedialen Erlebnis



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Ein Überblick





Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

RSS (Really simple Syndication)



- + Bietet die Möglichkeit Inhalte auch losgelöst von einer bestimmten Website zugänglich zu machen
- + Aktualisierte Inhalte einer Website (z.B. Blogs, Podcasts) könnten durch einen RSS-Feed auf der Website abonniert werden
- + Es können sowohl die gesamten Inhalte einer Website abonniert werden oder nur einzelne Sparten wie z.B. Wirtschaft
- + Dadurch ist es nicht mehr nötig einzelne Websites aufzurufen, um zu prüfen, ob neue Inhalte vorliegen
- + Der Nutzer kann die abonnierten Inhalte nun über einen RSS-Reader abrufen (in aktuellen Browsern und E-Mail Programmen integriert)



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

RSS - Chancen für das Unternehmen



- + Feeds von relevanten Weblogs und Internetseiten zu abonnieren, um so schnell über Veränderungen des Marktes oder über Konkurrenten informiert zu sein und zu wissen, was im Web über das eigene Unternehmen publiziert wird
- + Gerade im Zusammenhang von Krisen ist es sehr hilfreich frühzeitig davon zu erfahren, wenn beispielsweise in einem Blog kritisch über das Unternehmen berichtet wird
- + Ein eigener RSS-Feed des Unternehmens beschleunigt die virale Verbreitung von News
- + Mittels RSS lassen sich Inhalte automatisch in eine andere Webseite integrieren – so können Nachrichten und Botschaften eine größere Zielgruppe erreichen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Weblogs (Blogs)



- + Ermöglichen privaten Menschen und Unternehmen Inhalte und Meinungen im Internet zu veröffentlichen
- + Können meist kostenfrei ohne technische Kenntnisse eingerichtet werden
- + Ermöglichen die Integration von Inhalten anderer Anbieter (z.B. YouTube)
- + Trackbacks (dt. Bezugnahme) ermöglichen dem „Blogger“ eine Verlinkung anderer Blogs sozusagen auf Knopfdruck
- + Leser können Kommentare hinterlassen und treten somit in den Dialog mit dem Autor und den anderen Besuchern des Blogs
- + Ein RSS-Feed bietet dem Nutzern des Blogs die Möglichkeit den Blog zu abonnieren und mit Hilfe eines RSS-Readers zu lesen, ohne die Internetseite des Blogs aufrufen zu müssen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Weblogs – Chancen für das Unternehmen



Ein Bock ermöglicht es einem Unternehmen,

- in direkten Dialog mit den Zielgruppen zu treten
- Image und Markendienste zu leisten (als Experte profilieren)
- Produkt und Meinungskampagnen zu begleiten
- Marketingaktivitäten zu begleiten
- Kundenbeziehungen zu verändern
- Themen zu positionieren (Kommunikation der Beschwerdestatistiken etc.)
- Krisen abzufangen und zu steuern
- Wichtige Informationen an Mitarbeiter weiterzugeben



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Audio- und Video-Podcast



- + Es handelt sich um Audio- oder Videosequenzen, die sich der Nutzer meist direkt im Internet anschauen oder anhören kann
- + Dateien können auch heruntergeladen und auf einem iPod oder MP3-Player angehört werden, sodass der Nutzer die Möglichkeit hat, den Podcast wieder und wieder zu hören, ohne dabei eine ständige Internetverbindung haben zu müssen
- + Podcasts können genau wie Blogs per RSS-Feed aboniert werden, sodass dem Nutzer immer die neusten Podcasts zur Verfügung stehen
- + Häufig sind Podcasts in Blogs zu finden, sodass der Nutzer auch hier die Möglichkeiten hat seine Meinung zu äußern
- + Dem Inhalt eines Podcasts sind kaum Grenzen gesetzt – von Interviews, Pressekonferenzen, Kommentaren, Essays, Musik, Reportagen, Schulungen bis hin zu einfachen Meldungen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Podcasts – Chancen für das Unternehmen



- + Dem interessierten Nutzer Inhalte via Video und Audiodateien anschaulich zu präsentieren
- + auch Videos und Audiodateien zu Spezialthemen zu veröffentlichen, da Zielgruppen direkt angesprochen werden können
- + Wort und Bild zu nutzen um z.B. Pressemitteilung dadurch deutlich authentischer und emotionaler wirken zu lassen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Facebook



- + Facebook bietet, wie auch andere Communities (z.B. Xing, MySpace, google+) die Möglichkeit zur Bildung virtueller Netzwerke in denen der Aufbau von Beziehungen und der Kontakt zwischen den Mitglieder im Vordergrund steht
- + Nach der Registrierung erhält jeder User ein eigenes Profil, in welchem er seine Interessen und persönlichen Daten veröffentlichen kann.
- + Über unterschiedliche Funktionen kann der User mit anderen Usern in Kontakt treten, sich austauschen und sein Netzwerk aufbauen. (1:1 und 1:n)
- + Ein Benachrichtigungssystem informiert den User wenn einer seiner Kontakte Profilinformationen ändert oder einen Beitrag auf seinem Profil veröffentlicht hat
- + Facebook bietet Softwareentwicklern die Möglichkeit eigene Programme und Software in die Plattform einzubringen, sodass fortlaufend zusätzliche Funktionen und Anwendungen dazukommen (Bsp. YouTube; Spiele; Apps)
- + **Vorsicht:** Mit dem Hochladen von Inhalts gewähren Sie Facebook die Lizenz, diesen Inhalt zu nutzen und anzuzeigen.



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Facebook



- + Es wird zwischen privaten Profilen und Fan-Pages für Unternehmen unterschieden
- + Im Mittelpunkt steht jeweils die eigene Pinnwand auf der Statusmeldungen verfasst und Links, Fotos, Videos usw. mit anderen Nutzern geteilt werden können
- + Mit Hilfe des „Gefällt mir“-Button kann man interessanten Beiträgen seine Sympathie bzw. Zustimmung ausdrücken und den Beitrag wiederum mit den eigenen Kontakten teilen.
- + Der sehr hohe Multiplikatoreffekt schafft die Möglichkeit für die virale Verbreitung von Inhalten, was Facebook so interessant für die Marketingarbeit von Unternehmen macht
- + Drückt ein User auf der Fan-Page eines Unternehmens auf „Gefällt mir“ so erhält dieser, ähnlich wie bei einem Blog, die neusten Informationen im Newsfeed seiner eigenen Facebook Seite angezeigt
- + Um eine möglichst große Anzahl an Fans für einen Facebook Auftritt zu gewinnen kann man mit Hilfe diverser Social Plug-Ins kleine Anwendungen in die eigene Unternehmenswebsite einbauen und somit auf Fanpage aufmerksam machen. Zusätzlich bietet Facebook die Möglichkeit Werbeanzeigen zu buchen um die Reichweite einer Fanpage zu erhöhen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Wikis



- + Ein Wiki ist eine online verfügbare Seitensammlung
- + Wikis können vom Nutzer gelesen, und in der Regel verändert sowie erweitert werden
- + Die einzelnen Themenseiten sind einfach und ohne technisches Vorwissen bearbeitbar (häufig sogar ohne vorherige Anmeldung) –
- + Achtung: Vandalismusgefahr durch das Verfassen von rechtswidrigen Beiträgen, Unwahrheiten und Löschen von Beiträgen
- + Durch Links sind die einzelnen Artikel und Seiten eines Wikis miteinander verbunden, sodass der User bequem von einem Stichwort zum anderen wechseln kann
- + Wikis gibt es mittlerweile zu jedem Thema. Von Fanwikis bis hin zu Firmeninternen Wikis, um das Firmenwissen zu verwalten



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Wikis – Chancen für das Unternehmen



- + Können wie Weblogs als imagesteigernde PR-Maßnahmen eingesetzt werden
- + Hebt die Innovativität, Glaubwürdigkeit und Transparenz eines Unternehmens hervor
- + Kann den Traffic einer Unternehmenswebsite steigern
- + Können auch von den Nutzern mit eigenem Wissen erweitert werden, sodass die Attraktivität weiter steigt
- + Kann dazu verwendet werden, vorhandenes Wissen transparent und für alle Mitarbeiter zugänglich zu machen (Firmeninterne Wikis)
- + Möglichkeit, sich als Experte für spezielle (medizinischen) Themen zu profilieren



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Twitter



- + Als Nutzer von Twitter kann man wie bei einer SMS kurze Nachrichten senden, die dann im eigenen Nachrichtenüberblick erscheinen
- + Die so genannten „Tweets“, können max. 140 Zeichen beinhalten
- + Andere Nutzer können diese Nachrichten abonnieren (followen) und sehen diese mehr oder weniger in Echtzeit in ihrem eigenen Nachrichtenstream
- + Nachrichten, die man selbst erhalten hat, kann man auch erneut posten ("retweet"), um sie auch Nutzern bekannt zu machen, die dem eigenen Twitter-Konto folgen
- + „Tagging“ um andere Tweeds zu verlinken



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

Twitter



- + Häufige Erwähnungen einer Website bei Twitter fließen in den Google-Algorithmus ein, so dass das Twittern von Links zu eigenen Blogbeiträgen auch als Suchmaschinenoptimierung gelten kann
- + Je größer die Zahl aktiver Follower, desto größer ist auch die Chance dass gute Inhalte weiterverbreitet und noch mehr Leser und potentielle Kunden angesprochen werden
- + Die Einrichtung kann sich als Experten bekannt machen, auf Fragen eingehen und so das Vertrauen in die Einrichtung steigern (inkl. Verlinkung auf bspw. Wikis des Unternehmens)
- + Schneller Einblicke in die Themen, welche potentielle Kunden beschäftigen
- + Kontakte zu anderen Experten aufbauen
- + bei Beschwerden - Zeigen Sie, dass Sie dem Kunden helfen wollen

- + Eine Komplette Lösung des Problems über Twitter ist jedoch nicht sinnvoll
- + Voraussetzung dafür ist regelmäßige Pflege des Accounts



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

YouTube



- + Es handelt sich um ein Internet-Videoportal
- + Benutzer können kostenlos Video-Clips ansehen, bewerten und hochladen
- + Sogenannte „Video-Feeds“ bzw. „Vlogs“ können in Blogs gepostet oder auch einfach auf Webseiten über eine Programmierschnittstelle eingebunden werden.
- + durch die Kommentarfunktion die Möglichkeit des direkten „Feedbacks“
- + Ein YouTube-Kanal ist die individuelle Website eines YouTube-Benutzers
- + Hier findet man alle öffentlichen Videos und Play Lists, wenn gewollt auch Name, Alter, das Beitrittsdatum etc.
- + **Vorsicht:** YouTube behält sich vor, hochgeladene Inhalte (Videos) weiterzuverkaufen oder zu lizenzieren, ohne den Autor vorher fragen zu müssen



Katholisches Klinikum Essen

Social Media Plattformen

YouTube



- + Videos haben gegenüber Bildern und Texten einen entscheidenden Vorteil: Sie können Emotionen vermitteln
- + Selbst wenn Sie bei einem Video kein Wort verstehen, können Bildsprache und Handlung Sie nachhaltig beeindrucken
- + durch authentische Videos ist der Beziehungsaufbau zum Zuschauer deutlich einfacher, als beispielsweise bei einem Text
- + YouTube verfügt über eine hoch aktives, lebendiges Netzwerk und eine stetig wachsende Community, sodass die Videos ebenfalls Kommentiert und bewertet werden können
- + Möglichkeit Spezialthemen zu veröffentlichen, da Zielgruppen direkt angesprochen werden können



Katholisches Klinikum Essen

Fazit

Gründe warum auch schlechte Bewertungen im Web 2.0 gut sein können

+ Steigerung der Glaubwürdigkeit

- + Konsumenten schätzen Bewertungen, weil sie den Meinungen anderer Nutzer mehr trauen als offiziellen Quellen. Schlechte Bewertungen liefern Konsumenten also einen Grund, auch den guten zu glauben.

+ Wachsendes Interesse

- + Kritische Kommentare gehören zu den beliebtesten Inhalten, sie werden laut einer Studie von doppelt so vielen Nutzern angeklickt wie die positive.
- + Nutzer, die kritischen Kommentaren suchen bleiben erheblich länger auf einer Website, regen Diskussionen an und treiben diese Voran.

+ Wichtige Geschäftseinblicke

- + Denn kritische Bewertungen liefern meist detailliertes Feedback, das sonst nur über teure Marktforschung erhältlich ist



Katholisches Klinikum Essen

Fazit

Gründe warum auch schlechte Bewertungen im Web 2.0 gut sein können

+ Meinungswechsel antreiben

- + je länger ein Kritiker auf der Seite bleiben umso länger hat man Zeit diese durch Kompetenz, Freundlichkeit und die Kommunikation der Problemlösung der Beschwerden von der Qualität der Einrichtung zu überzeugen

+ Guter Patientenservice

- + Schlechte Bewertungen kommen oft von unglücklichen Kunden. Der offene Umgang mit Kritik ist eine gute Möglichkeit, eine negative Meinung zu neutralisieren und aus Kritikern letztendlich Fans zu machen
- + Eine öffentliche und schnelle Reaktion auf negative Bewertungen zeigt allen Besuchern, dass sich das Unternehmen wirklich um die Anliegen seiner Kunden kümmert und an deren Meinung interessiert ist



Katholisches Klinikum Essen

Fazit

- + Kunden können ihre Meinungen, Fragen oder Probleme direkt auf der virtuellen „Pinnwand“ des entsprechenden Unternehmens platzieren
- + Die Bearbeitung der Beschwerden findet nicht mehr im Verborgenen bilateral zwischen einem Mitarbeiter und dem Kunden statt, sondern wird an die Öffentlichkeit getragen.
- + Unter Umständen erfahren so die Nutzer der Plattform noch vor dem Unternehmen von Problemen anderer Kunden
- + das Unternehmen steht nicht mehr nur einem Individuum, sondern einer Vielzahl von Nutzern gegenüber, welche die Möglichkeit haben, mittels ihrer Kommentare aktiv in den Dialog einzugreifen