

Inhalt

Einleitung	xvii
A Basiswissen: Daten, Fakten, Trends	1
1 Social Media im Web 2.0: Revolution der Online-Kommunikation <i>Christian Stoffers</i>	3
2 Gesundheitseinrichtungen und Social Media <i>Birk Bruckhoff</i>	15
3 Anwendungsmöglichkeiten von Social Media im Krankenhausbereich <i>Christian Thielscher</i>	26
4 Facebook: Zahlen, Fakten, Funktionen <i>Thomas Jäschke und Nina Richard</i>	36
5 Twitter: Zahlen, Fakten, Funktionen <i>Thomas Jäschke und Nina Richard</i>	40
6 Xing: Zahlen, Fakten, Funktionen <i>Frank Stratmann</i>	43
7 YouTube: Zahlen, Fakten, Funktionen <i>Thomas Jäschke und Nina Richard</i>	46
8 Blogs: Zahlen, Fakten, Funktionen <i>Thomas Jäschke und Nina Richard</i>	48
9 Risiko Shitstorm: Große Reichweite und sekundenschnelle Reaktion <i>Björn Kasper</i>	51
10 Der sichere Datenaustausch zwischen Teilnehmern im Gesundheitswesen <i>Thomas Jäschke</i>	56
11 Rechtliche Rahmenbedingungen und Datenschutz <i>Jörg-Alexander Paul</i>	59
Praxisbeispiel: Beispiele gelungener Blogs in Krankenhäusern <i>Kathrin Schmitt</i>	70
Praxisbeispiel: „Sprechende Medizin“ – Social Media-Initiative einer privaten Klinikgruppe <i>Susanne Heintzmann</i>	75
Praxisbeispiel: YouTube. Zahlen, Fakten, Funktionen – Einsatzmöglichkeiten <i>Andreas Frädrich</i>	79
Praxisbeispiel: Der Einsatz von Social Media bei der Krones AG <i>Eva-Maria Karl</i>	84
Praxisbeispiel: Das Memorial Sloan-Kettering Cancer Center, New York, NY <i>Anja Lüthy</i>	89
B Strategie und Planung: Social Media als innovativer Kommunikationskanal	99
1 Jedes Krankenhaus braucht eine Social Media-Strategie <i>Gudula Stroetzel</i>	101
2 Ziele und Zielgruppen von Kliniken im Social Media-Marketing <i>Patric Sommerhoff</i>	104

3	Kommunikation im Umbruch _____	114
	<i>Simone Hoffmann</i>	
4	Welche Botschaften werden durch Social Media vermittelt? _____	118
	<i>Melanie von Wildenradt</i>	
5	Social Media als Teil des Channel-Managements _____	121
	<i>Martina Klein und Peter Büttner</i>	
6	Manpower: Personelle Ressourcen für erfolgreiche Social Media-Nutzung _____	124
	<i>Kathrin Schmitt</i>	
7	Die Kosten: Ist Social Media wirklich kostenlos? _____	129
	<i>Christian Stoffers und Christian Schönfeldt</i>	
8	Kommunikationsstrategie zur Social Media-Anwendung _____	133
	<i>Björn Kasper</i>	
	Praxisbeispiel: Der Einsatz von Social Media im Klinikum Bielefeld _____	139
	<i>Axel Dittmar</i>	
	Praxisbeispiel: Facebook – Einsatzmöglichkeiten und Kampagnen am Beispiel des Krankenhauses der Barmherzigen Schwestern Linz _____	142
	<i>Claus Hager</i>	
C	Einstieg und strategische Planung: Umsetzung von Social Media _____	147
1	Selbst organisieren oder outsourcen: Make-or-buy-Entscheidung _____	149
	<i>Christine Trowitzsch</i>	
2	Outsourcing: Die Zusammenarbeit mit einer Agentur _____	152
	<i>Daniela Dahlmann</i>	
3	Der Start: Think complex – start simple? _____	156
	<i>Gregor Lüthy</i>	
4	Social Media: Erfolgreich einsteigen und umsetzen _____	160
	<i>Andreas Rex</i>	
5	Suchmaschinenoptimierung mit Social Media _____	164
	<i>Christian Genähr</i>	
6	Die häufigsten Fehler beim Einstieg in Social Media _____	167
	<i>Jörg Kühn</i>	
7	Wie lässt sich der Erfolg messen? _____	171
	<i>Andreas Rex</i>	
8	Marktforschung über Social Media _____	178
	<i>Christian Stoffers</i>	
	Praxisbeispiel: Social Media im St. Marien-Krankenhaus Siegen _____	182
	<i>Christian Stoffers</i>	
	Praxisbeispiel: Der Wettbewerb „Deutschlands Beste Klinik-Website“ _____	186
	<i>Frank Elste und Jasmin Allousch</i>	
D	Kommunikation: Der Dialog mit den Zielgruppen _____	191
1	Profil der Social Media-Kunden _____	193
	<i>Christian Stoffers und Christian Schönfeldt</i>	
2	Bewertungsplattformen für Krankenhäuser _____	197
	<i>Christian Lautner</i>	

3	Twitter: Einsatzmöglichkeiten und Umsetzung _____	205
	<i>Joschi Haunsperger</i>	
4	Blogs: Zahlen, Fakten, Funktionen – Einsatzmöglichkeiten _____	209
	<i>Andreas Goepfert und Nils Wittig</i>	
5	Die erfolgreiche Verbindung von Pressearbeit und Social Media _____	212
	<i>Arnd Dickel</i>	
6	Social Media und die Umsetzung von Viralem Marketing _____	217
	<i>Christian Stoffers</i>	
	Praxisbeispiel: Social Media – Fluch oder Segen für Krankenkassen _____	221
	<i>Gregor Seeger, Sven Hildebrandt und Bruno Kollhorst</i>	
	Praxisbeispiel: Gelungene Online-Vernetzung im B-to-B Bereich im Gesundheitswesen _	226
	<i>Tanja Ehret</i>	
	Praxisbeispiel: Beispiele gelungener Blogs in Krankenhäusern _____	230
	<i>Andreas Goepfert und Nils Wittig</i>	
	Praxisbeispiel: YouTube-Marketing und Klinik-TV im Krankenhaus _____	234
	<i>Raphael Doderer</i>	
	Praxisbeispiel: Optimierung der internen Kommunikation als Basis für die Kommunikation mit den Zielgruppen am Beispiel der St. Franziskus-Stiftung Münster _____	241
	<i>Winfried Behler</i>	
	Praxisbeispiel: Social Media in der Kommunikation am Beispiel der DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH _____	246
	<i>Arnd Dickel</i>	
	Praxisbeispiel: Nutzung von Social Media in der Krisenkommunikation am Beispiel der DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH _____	250
	<i>Arnd Dickel</i>	
7	Social Media und die Mechanismen der Beeinflussung menschlichen Verhaltens ____	255
	<i>Rudi Schmidt</i>	
E	Personalmarketing und Employer-Branding _____	259
1	Employer-Branding und Personalmarketing _____	261
	<i>Anja Lüthy</i>	
2	Arbeitgeber-Bewertungsportale und Portale für Stellensuchende _____	271
	<i>Susanne Nitzsche</i>	
3	Das Karrierenetzwerk careerloft: 20.000 Mitglieder und dreizehn Partner _____	279
	<i>Anja Lüthy</i>	
4	Social Media-Guidelines für Mitarbeiter _____	284
	<i>Kathrin Schmitt</i>	
	Praxisbeispiel: Der Einsatz von Social Media bei saatkorn _____	288
	<i>Gero Hesse</i>	
	Praxisbeispiel: Xing – Einsatzmöglichkeiten und Umsetzung _____	290
	<i>Tanja Ehret</i>	
	Praxisbeispiel: Der Einsatz von Social Media bei der Deutschen Bahn im Karrierebereich _	294
	<i>Robindro Ullah</i>	

F	Mobile Online-Kommunikation: Mit Smartphones unterwegs	299
1	Standortbestimmung bis zum OP-Saal <i>Sean Kollak</i>	301
2	Immer zur Stelle: Mit Location Based Services <i>Sean Kollak</i>	305
3	Podcasts: Abonmierbare Mediendateien <i>Sean Kollak</i>	308
4	Mobile Recruiting – mit der App auf Personalsuche <i>Christine Brügger</i>	311
5	Mobile Health: Gesundheits-Apps für unterwegs <i>Martin Schleicher</i>	315
	Praxisbeispiel: Die erfolgreiche Anwendung eines QR-Codes und einer App in den Paracelsus-Kliniken <i>Simone Hoffmann</i>	323
	Visionen und Ausblick:	
	Die Zeit der Experimente mit Social Media ist vorbei <i>Anja Lüthy und Christian Stoffers</i>	325
	Anhang	331
	Literaturverzeichnis	333
	Glossar	338
	Sachwortverzeichnis	340
	Die Autoren	342