

***"SPART EUCH EUER QUIZ"***  
***DIGITALE STAKEHOLDERKOMMUNIKATION***  
***AM BEISPIEL VON***  
***DEUTSCHE BAHN PERSONENVERKEHR***  
***AUF FACEBOOK***

ANNE GRETHE J. PEDERSEN, ASSOCIATE PROF., PH.D.  
AALBORG UNIVERSITY, DENMARK  
AGP@CGS.AAU.DK



AALBORG UNIVERSITET

# Gliederung

1. Einleitung
2. Theoretische Grundlage
3. Fragestellungen & Vorgehensweise
4. Erste Analyseergebnisse
  - Inhaltsanalyse
  - Kommunikative Handlungen
  - Umgang mit Kritik
5. Zusammenfassung



# 1. Einleitung

- ✓ Unternehmen in Deutschland, die soziale Medien nutzen: 2014: **31%** - 2016: **43%**
  - Facebook: die wichtigste Plattform (Statista 2017).
- ✓ Meinungen und Bewertungen im Internet werden für das **Such-, Informations- und Entscheidungsverhalten** immer wichtiger (Bruhn 2015, 27ff.).
- ✓ Vorteile: Interaktivität, Offenheit, Mobilität und Verbreitung
  - Perspektive der Unternehmenskommunikation bzw. die der SoMe MitarbeiterInnen



## 2. Theoretische Grundlage

1. Digitale Transformation der Unternehmenskommunikation und damit verbundene Möglichkeiten und Grenzen
2. Content Marketing



# Digitale Transformation der Unternehmenskommunikation

## Phase der Netzwerkkommunikation (2010er Jahre)

- Interaktivität – die Anwendung gezielt steuern
- Dialog – individualisierte Ansprache
- Zugang zu Informationsbedürfnissen und Denkstrukturen der Nutzer
- Aktivierung der Nutzer
- Kundenbindung - Online-Hilfen

(Bruhn, M. 2015: 27, 475f.)



# Anforderungen an die Kommunikation in digitalen Zeiten

”Menschen, Käufer, Konsumenten, B2B-Entscheider erwarten von Unternehmen nicht mehr Botschaften, sondern erstens Antworten auf konkrete Fragen und zweitens Interesse an ihnen selbst. Sie tauschen sich untereinander aus und man kann ihnen nur schwer etwas vormachen.”

(Hoffmann, K. 2015: 24)



**Table 4** Eight affordances of social media use for external communication.

Affordance	Directions of the Communication	Definition
Presentability	Firm to external stakeholders	The ability to create and craft the firm's image desirable for the firm's particular purposes and strategic directions
Self-expression	External stakeholders to the firm	The ability to encourage the expression of external stakeholders' thoughts, ideas, and opinions due to the technically nondemanding nature of social media
Monitorability	Inside the firm	The ease of observing audiences' reactions to firms' communicative acts
Reach	Firm to external stakeholders	The ability to address a wide range of individuals and organizations due to the broad spread of social media use
Engagement	Firm to external stakeholders	The ability to keep the external stakeholders engaged in interactions with the firm
Connectivity	External stakeholders to other external stakeholders	The ability to get external stakeholders to share content with other stakeholders
Recordability	Firm to external stakeholders	The ability to collect, store, and document conversations with external stakeholders
Availability	External stakeholders to the firm	The ability to access any content posted on the sites at any time and place

Argyris, Y.A. & K. Monu (2015). Corporate Use of Social Media: Technology Affordance and External Stakeholder Relations. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 25 (2): 140-168, p. 150.

# Grenzen bzw. Herausforderungen

- ☐ Die permanente Präsenz in den sozialen Medien kostet Zeit und Geld
- ☐ Man kann sich die Nutzer in einer FB-Community nicht auswählen
- ☐ Die Kommunikation ist öffentlich
- ☐ Die Kommunikation ist wenig steuerbar
- ☐ Risiko des Shitstorms
- ☐ Übersättigung mit Inhalten, Flüchtigkeit von Kommunikationen (Hoffmann 2015: 42)





# Next generation of social media

“the next generation, raised in always-on connectivity, will embrace ephemerality and digital tribalism. Those users will abandon the major social networks and migrate to more granular mobile villages with simpler ecosystems. They will follow a small circle of close friends on Instagram, pin with a small handful of followers on Pinterest, message with a girlfriend or schoolmate on WhatsApp or Snapchat, or follow a co-worker’s check-ins on Foursquare. Or, they will build the next platforms and apps that don’t exist yet.”

(Beck, M.B. 2014. The Future Of Social Media Is Mobile Tribes.)



# Content Marketing

“Content marketing is the strategic marketing approach of creating and distributing valuable, relevant and consistent content to attract and acquire a clearly defined audience – with the objective of driving profitable customer action.”

(Content Marketing Institute, Joe Pulizzi, 2017)

„Es ist die Verbindung von themengetriebener Kommunikation, Interaktion im Social Web und Tracking auf der Basis moderner Internettechnologien.“

(Bürker, M. 2016: 204)



# Content Marketing Themen

- ☐ Blick hinter die Kulissen
- ☐ Neuigkeiten, Informationen und Tagesgeschehen
- ☐ Problemlösung und Tutorials
- ☐ Fremder Content
- ☐ Unterhaltung
- ☐ Dialog

(Walter, M. 2011. Content generieren. In: Dörfel & Schultz (Hrsg.). Social Media in der Unternehmenskommunikation, 111-121)



### 3. Fragestellungen & Vorgehensweise

Der Schwerpunkt der Analyse liegt darauf,

1. was DB auf der Facebook-Pinnwand postet?
  - Inhaltsanalyse
2. wann sich DB zu Wort meldet?
  - kommunikative Handlungen
3. Inwieweit und wie DB auf kritische Kommentare reagiert?
  - kommunikative Handlungen

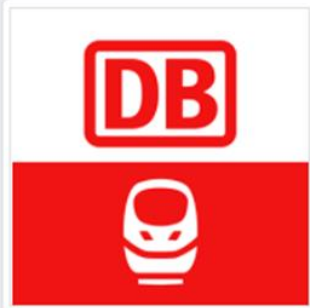


# Analysematerial

Medium: Facebook - Deutsche Bahn Personenverkehr

Zeitraum: Mai 2017 + September 2017

Texte: Posts & Kommentare



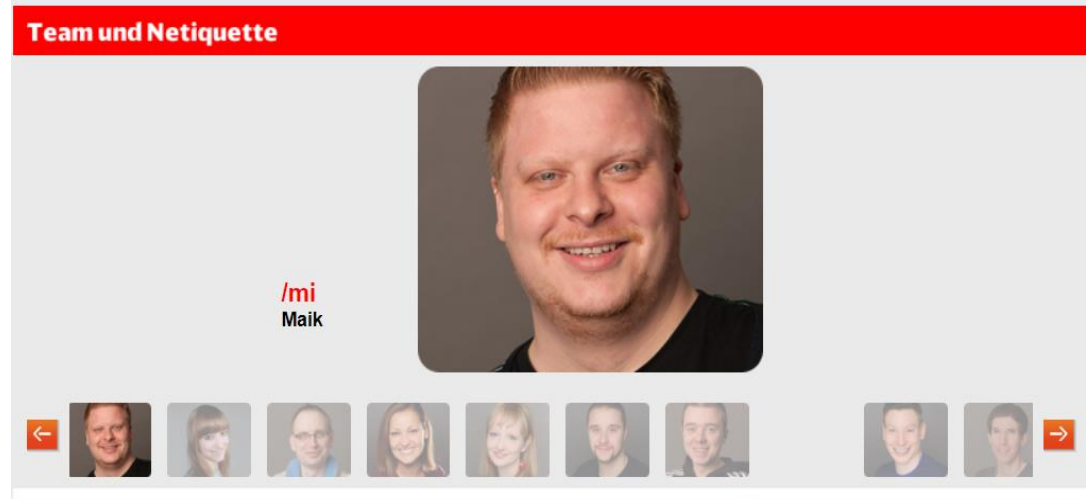
Deutsche Bahn  
Personenverkehr   
@DBPersonenverkehr

Startside



# Social Media Team

„Auf der DB Bahn Facebook-Seite finden Sie Informationen rund um den Personenverkehr der Deutschen Bahn. Wir halten Sie über aktuelle Angebote und Aktionen auf dem Laufenden. Wenn Sie eine Frage rund um unsere Services und Angebote haben, posten Sie einfach an die Pinnwand. Wir antworten Ihnen gerne und helfen schnell und unkompliziert weiter!“



# Netiquette

## **Kommentare und Postings, ... ... über die Sie sich und wir uns freuen:**

- überlegt, konstruktiv und anregend
- offen, freundlich und respektvoll
- tolerant, auch bei anderer/eigener Meinung



## **Kommentare und Postings, ... ... die Sie und wir ungern sehen:**

- anstößige oder jugendgefährdende Inhalte
- Inhalte, die die Sicherheit unserer User gefährden könnten
- Schmähkritik, Beschimpfungen und Beleidigungen
- Angriffe auf die Menschenwürde
- offensichtlich unwahre Tatsachenbehauptungen
- wahre Tatsachenbehauptungen, die die Intim-, Privat- oder Vertraulichkeitssphäre von Personen verletzen, ohne dass ein berechtigtes Informationsinteresse der Öffentlichkeit besteht
- SPAM
- Verletzung des deutschen Rechts, z.B. des Urheber- oder Persönlichkeitsrechts
- Unternehmensinterna der Deutschen Bahn



Sollten wir trotzdem solche Einträge finden, behalten wir uns vor, diese im Interesse aller Nutzer zu löschen.

## Posts auf DB Personenverkehr FB-Seite - Mai und September 2017

Content-Kategorien	Anzahl Posts (Mai + Sept)	Beispiele
Blick hinter die Kulissen	4 (3 + 1)	Wer macht im ICE eigentlich die Ansagen und gibt es für die Kollegen ein Sprachtraining? Wir erklären Ihnen die Hintergründe! (9.5.2017)
Neuigkeiten, Informationen und Tagesgeschehen	24 (15 + 9)	Ob SpongeBob oder Anna von "Die Eiskönigin": Kinder lieben Folienballons! Doch leider verfangen sich diese gerne mal in den Oberleitungen und legen ganze S-Bahn-Netze lahm. Deshalb passen Sie immer gut auf - Ihnen und Ihren Mitmenschen zuliebe! (9.5.2017)
Problemlösung und Tutorials	11 (5 + 6)	Ihre Frage aus der Service-Community: Wie buche ich online eine Bahnreise für meine Kinder? (3.5.2017)
Fremder Content	0	
Unterhaltung	25 (14 + 11)	Das monatliche Inside Bahn-Quiz: Wie gut kennen Sie unsere Beiträge? Testen Sie Ihr Bahn-Wissen und machen Sie mit (19.5.2017)
Dialog	2 (1 + 1)	Wie zufrieden sind Sie mit unserem Service auf Facebook? Wir freuen uns über Ihre Ideen, Kritik und Lob unter <a href="http://www.bahn.de/umfrageFB">www.bahn.de/umfrageFB</a> (23.9.2017)





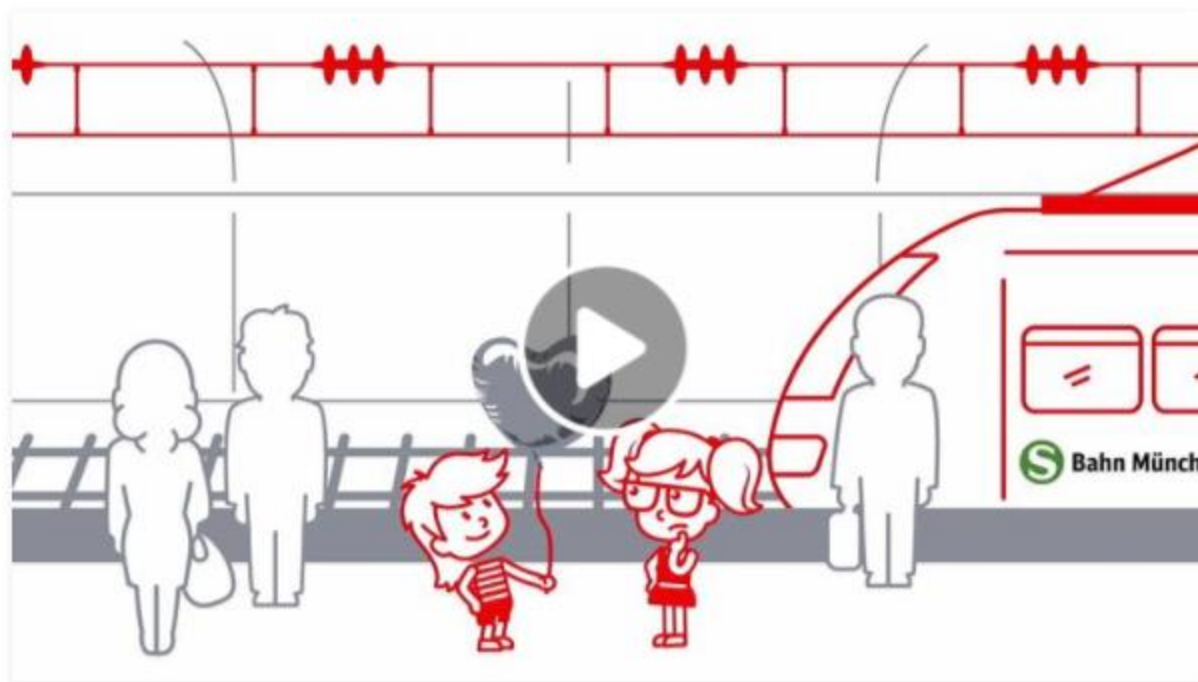
Deutsche Bahn Personenverkehr



9. maj · 🌐

Ob SpongeBob oder Anna von "Die Eiskönigin": Kinder lieben Folienballons!  
Doch leider verfangen sich diese gerne mal in den Oberleitungen und legen ganze S-Bahn-Netze lahm. Deshalb passen Sie immer gut auf - Ihnen und Ihren Mitmenschen zuliebe!

Se oversættelse



20 tusind visninger



Deutsche Bahn Personenverkehr

12. maj · 🌐

15 Jahre Online-Ticket. Werden Sie kreativ und schicken Sie uns ein Video mit Ihren Geburtstagsgrüßen. Singen, Tanzen, Zeichnen - lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf. Wir freuen uns auf Ihre Einsendungen. Alle Gewinne und Infos: <http://l.ctx.ly/r/18acj>

Se oversættelse



Synes godt om



Kommenter



Del



52

Relevante kommentarer



**Deutsche Bahn Personenverkehr**

19. maj kl. 16:00 · 🌐

Es ist wieder soweit: Wie gut kennen Sie unsere Beiträge aus dem letzten Monat? Testen Sie jetzt Ihr Bahn-Wissen: [bit.ly/Inside-Bahn-Quiz-2](https://bit.ly/Inside-Bahn-Quiz-2)

Se oversættelse



9,5 tusind visninger



Synes godt om



Kommenter



Del



35

Relevante kommentarer (ufiltrerede) ▾

2 delinger



**Tim Bruce Riedel** Spart euch euer Quiz, ich sitze hier zwischen Bremen und Bremerhaven im Zug und er hält alle 5 Minuten an. Keine Seltenheit. Ich bezahle ordentlich Geld für ein System welches nicht funktioniert.

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 👍 4 · 22. maj kl. 18:34



**Deutsche Bahn Personenverkehr** ✓ Tim Bruce Riedel, wie lautet die planmäßige Abfahrtszeit an Ihrem Startbahnhof? /ch

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 22. maj kl. 18:35



**Tim Bruce Riedel** 17:56

Synes godt om · Svar · 22. maj kl. 18:37



**Tim Bruce Riedel** UND ER HÄLT SCHON WIEDER

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 22. maj kl. 18:58



**Deutsche Bahn Personenverkehr** ✓ Wegen dichter Zugfolge und Verspätung eines vorausfahrenden Zuges, kam es vor Osterholz-Scharmbeck leider zu einer längeren Wartezeit. Ich hoffe, dass Sie dennoch gut in Bremerhaven ankommen werden. /ch

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 22. maj kl. 19:05



**Deutsche Bahn Personenverkehr** ✓ Wegen dichter Zugfolge und Verspätung eines vorausfahrenden Zuges, kam es vor Osterholz-Scharmbeck leider zu einer längeren Wartezeit. Ich hoffe, dass Sie dennoch gut in Bremerhaven ankommen werden. /ch

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 22. maj kl. 19:16



**Thomas Steiger** Ich würde froh sein wenn er hinter einem voraus fahrenden Zug hält, so kommen alle lebend an ihr Ziel...



Deutsche Bahn Personenverkehr

30. april · 🌐

Heute wird es etwas komplizierter: Welche spezielle Gleiskonstruktion suchen wir in unserem Bilderrätsel?

Se oversættelse



👍 Synes godt om    💬 Kommenter    ➦ Del    👤

👍❤️😄 136

Relevante kommentarer ▾



Deutsche Bahn Personenverkehr ✓ Und hier kommt die Auflösung:

Kreuzung + Weiche = Kreuzungsweiche.

Eine Kreuzungsweiche ermöglicht in einer Fahrtrichtung den Übergang von einem Gleis aufs andere. Ein schönes restliches Wochenende Ihnen allen! /ch  
Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 👍 4 · 30. april kl. 20:00



**Martin Drube** Dann bitte auch präzisieren, dass es eine doppelte Kreuzungsweiche ist, einfach gibt's nämlich auch. Nach links weg kommt sogar noch ein "Hosenträger" dazu, eine andere spezielle Gleiskonstellation.

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 👍 2 · 30. april kl. 21:05



**Geri Urech** ist aber eine DKW auf dem Bild. doppelte kreuzungsweiche.

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 👍 4 · 30. april kl. 22:09



**Günter Kierschke** Theoretisch wäre es sogar eine Doppelkreuzweiche mit innenliegenden Zungen (sog. 'Engländer') im gegensatz zur Sytem Bäseler gennanten DKW mit außenliegenden Zungem. 😊

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 2. maj kl. 21:35



**Ayten Ali Usta** ich versteh nur Bahnhof

**Nala Se** Kümmert euch mal lieber darum pünktlich zu kommen, und nicht um solche bescheuerten Rätsel!

Nie wieder deutsche Bahn, da lauf ich lieber als mich grün und blau über euch und eure Dreistigkeit zu ärgern!

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 1. maj kl. 19:12 · Redigeret



**Deutsche Bahn Personenverkehr** ✓ Nala Se, was genau ist denn passiert? /aj

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 👍 1 · 1. maj kl. 19:17



**Helmut Ortner** Dann guten Marsch

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 2. maj kl. 05:52



**Ralf Di-Dortmund** Soweit die Füße tragen 😊

## Vergleich der Posts auf den FB-Seiten von DSB und DB vom Mai und September 2017

Content-Kategorien	DSB-Posts	DB-Posts
Blick hinter die Kulissen	1	4 (3 + 1)
Neuigkeiten, Informationen und Tagesgeschehen	<b>13</b> (8 + 5)	<b>24</b> (15 + 9)
Problemlösung und Tutorials	0	11 (5 + 6)
Fremder Content	1	0
Unterhaltung	<b>14</b> (7 + 7)	<b>25</b> (14 + 11)
Dialog	1	2 (1 + 1)
<b>Anzahl Posts</b>	<b>30</b>	<b>76</b>



DB Personenverkehr – Mai 2017	
Kommunikative Handlungen	Beispiele
Fragen beantworten	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Hallo Betül Şahintaş, der ICE 877 hält bis zum 21. Mai nicht in Frankfurt Flughafen. <b>Grund dafür sind Baumaßnahmen.</b> /ki (16.5.2017)
Auf Regelungen verweisen	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Mira May Miro - Das kommt auf das Ticket an. <b>Hier finden Sie die Regelungen der Fahrgastrechte:</b> <a href="http://www.bahn.de/Fahrgastrechte-DBBahn">www.bahn.de/Fahrgastrechte-DBBahn</a> /ni (13.5.2017)
Sich verteidigen/sich wehren	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> <b>Das habe ich doch gar nicht behauptet.</b> Wie lange warten Sie denn schon? Sprechen Sie doch mal das Personal im Bahnhof an, denn nur sie können Ihnen evtl. Gutscheine o.ä. zukommen lassen. /si (9.5.2017)
Bedauern	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Hallo Chris, unsere Mitarbeiter erhalten selbstverständlich regelmäßig Schulungen. Dass dies für Sie in Hamm nicht zu erkennen war, <b>tut mir leid.</b> An welchem Tag ist denn das ganze passiert. Ich würde gern einmal schauen, wann die Info mit der umgekehrten Wagenreihung überhaupt bekannt war. Stand denn in Hamm bei den ICEs keine Abfahrtszeit, sodass man sehen konnte, wann diese fahren? /ti (16.5.2017)
Weiterleiten	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Meines Wissens ist eine Erstattung ausgeschlossen. <b>Bitte wenden Sie sich mit Ihrer Frage mal an</b> den MVV, denn dieser gibt diese Karten aus. /si (8.5.2017)
Sich freuen, bedanken	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Holger Giese, <b>es freut mich sehr</b> , dass Sie mit unseren Angeboten so zufrieden sind. :-) /aj (3.5.2017) <u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Hallo Miri, vielen Dank für Ihre netten Worte. Ich wünsche Ihnen auch noch einen schönen Abend! /da (3.5.2017)
Korrigieren	<u>Deutsche Bahn Personenverkehr</u> Hallo David, <b>nur das wir kein Monopol haben.</b> Gerade im Nahverkehr gibt es sehr viele Privatbahnen, die nicht zur DB gehören. Auch im Fernverkehr gibt es den Locomore. <b>Und im Fernverkehr werden aber auch viele Sparpreise angeboten, demnach können Fahrten auch sehr günstig sein.</b> /no (4.5.2017)
Kommentare löschen	

## Beispiel: Kommentare löschen

**Bert Heidemann** Schade das alle negativen Kommentare von gestern gelöscht wurden ! (Und es waren reichlich) Kunden die schlechte Erfahrungen machen werden einfach gelöscht ! Alles schön malen !

Se oversættelse

Synes godt om · Svar ·  3 · 13. maj kl. 10:30



**Deutsche Bahn Personenverkehr**  Lieber Bert Heidemann, es werden ausschließlich Kommentare gelöscht, die gegen unsere Netiquette verstoßen. /aj

Se oversættelse

Synes godt om · Svar · 13. maj kl. 11:54



**Bert Heidemann** Na gut wenn Kritik an der Bahn gegen ihr Netipuette verstößt erklärt sich hier vieles was Kunden erleben .


Dann waren alle 40 Kommentare nicht "Nett" was diese Menschen erleben ist also nicht mit der Netipuettte der Bahn zu vergleichen .

Wäre mal ein Ansatzpunkt um darüber nachzudenken!

Se oversættelse

Synes godt om · Svar ·  2 · 13. maj kl. 18:04



**Deutsche Bahn Personenverkehr**  Hallo Bert, das verstehen Sie falsch. Wir haben überhaupt kein Problem mit negativer Kritik auf unserer Seite. Gerne können Sie sich hier einmal einige Beiträge ansehen, dann werden Sie merken, dass nicht alles positiv ist. 😊 Wir löschen lediglich Beiträge, die z. B. Beleidigungen beinhalten. Denn Kritik kann man auch sachlich äußern. Gerne können Sie sich auch einmal unsere Netiquette durchlesen:

<https://www.facebook.com/DBPersonenve.../app/594434923972803>.

Liebe Grüße /jn



# 5. Zusammenfassung

## Post-Inhalte:

- hauptsächlich Unterhaltung und Neuigkeiten/Informationen

## Wortmeldungen:

- Fragen beantworten
- Auf Regelungen verweisen
- Sich wehren
- Bedauern
- Weiterleiten
- Sich freuen, bedanken
- Korrigieren
- Kommentare löschen

## Umgang mit Kritik:

- bedauern, sich wehren, korrigieren, Kommentare löschen, nicht reagieren



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Anne Grethe Pedersen, Aalborg Universität, DK  
agp@cgs.aau.dk



AALBORG UNIVERSITET

# Literatur

- Beck, Matthew Brian. 2014. The Future Of Social Media Is Mobile Tribes. <https://readwrite.com/2014/04/18/social-media-future-mobile-tribes/>
- Braun, Gabriele (Hrsg.). 2012. Leitfaden Digitaler Dialog. Waghäusel: Marketing-BÖRSE.
- Bruhn, Manfred. 2015. Kommunikationspolitik – Systematischer Einsatz der Kommunikation für Unternehmen. 8. Auflage. München: Vahlen.
- Dörfel & Schultz (Hrsg.). Social Media in der Unternehmenskommunikation.
- Hoffmann, Kerstin. 2015. Web oder strib! Erfolgreiche Unternehmenskommunikation in Zeiten des digitalen Wandels. Freiburg: Haufe.
- Statista. 2017a. Anteil der Unternehmen in Europa, die soziale Medien nutzen im Ländervergleich in den Jahren 2014 bis 2016 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/188620/umfrage/einsatz-von-social-media-marketing-durch-firmen-in-europa/>.
- Statista. 2017b. Welche Social Media Plattform ist für Ihr Unternehmen am wichtigsten? <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/463928/umfrage/wichtigste-social-media-plattformen-fuer-marketingverantwortliche/>.
- Stumpf, Markus (Hrsg.). 2016. Die 10 wichtigsten Zukunftsthemen im Marketing. Freiburg: Haufe.





Deutsche Bahn Personenverkehr

11. maj · 🌐

...

Den Laptop vor lauter Hektik im Zug vergessen: So arbeitet der Fundservice.

Se oversættelse



Das Fundmanagment - damit nichts verloren geht.

Erfahren Sie die Hintergründe auf [inside.bahn.de](https://inside.bahn.de)

INSIDE.BAHN.DE



Deutsche Bahn Personenverkehr

3. maj · 🌐

...

BahnCard statt Dienstwagen!

Einen Monat auf den Dienstwagen verzichten, um das Komplett-Paket der Bahn zu nutzen? Wer macht denn sowas? Na, die hier:

[Se oversættelse](#)



## Schiene frei! | Business Traveller

BahnCard100 statt Dienstwagen: Der große Praxistest von BUSINESS TRAVELLER und der Deutschen Bahn geht an den Start Bahnfahren statt im Stau stehen: Davon träumt so mancher, der regelmäßig im Dienstwagen durch die Republik fährt und,...

[BUSINESSTRAVELLER.DE](#)



# Beispiel: Unterhaltung



Deutsche Bahn Personenverkehr

7. maj · 🌐



In welchem Stadtteil befindet sich der Berliner Hauptbahnhof?

Se oversættelse

