

Presseinformation

Bank, Versicherung oder Telefon - Internetnutzer meiden den Web 2.0-Service

- **Auch Web 2.0-affine Kunden greifen bei Dienstleistern lieber zum Telefon**

Weniger als ein Drittel der Social Media-Nutzer kontaktieren ihre Dienstleister über das Web 2.0

Hamburg, den 04. Februar 2015 – In der privaten Kommunikation haben sich die Sozialen Medien fest etabliert. Aber wenn es darum geht, mit Dienstleistern wie Banken, Versicherern oder dem Internetprovider Kontakt aufzunehmen, setzen auch Social Media-Nutzer lieber auf Telefon, E-Mail und Brief: Nur 29 Prozent der Deutschen im Web 2.0 nutzen die Soziale Medien, um mit ihren Dienstleistern zu kommunizieren – für den Kontakt zu Freunden, Familie und Bekannten nutzen hingegen 83 Prozent Soziale Medien. Das zeigt der online-repräsentative „Social Media Atlas 2014/2015“ der Hamburger Kommunikationsberatung Faktenkontor.

*Hauptkanal
Telefon: 92% der Social-Media-Nutzer rufen an.*

Smartphones machen nicht nur die Sozialen Medien mobil – man kann mit ihnen auch telefonieren. Und genau das machen auch die Social-Media-Nutzer am liebsten, wenn sie sich mit Firmen des tertiären Sektors in Verbindung setzen wollen: Insgesamt 92 Prozent der Web 2.0-User nutzen dafür das Telefon, 47 Prozent tun dies häufig.

Auch E-Mails und Briefe vor Web 2.0

Auch E-Mails und sogar „echte“ Briefe verwenden die Social Media-Nutzer häufiger für den Kontakt zum Dienstleister als Web 2.0-Kanäle: 90 Prozent nutzen dafür E-Mails, 75 Prozent Briefe. Über die Sozialen Medien nehmen hingegen lediglich fünf Prozent der Social-Media-Nutzer häufig Kontakt zu Dienstleistungsunternehmen auf, zehn Prozent geben an, dies manchmal zu tun, weitere 14 Prozent selten. Mehr als zwei Drittel kommunizieren nie über Soziale Medien mit Dienstleistern.

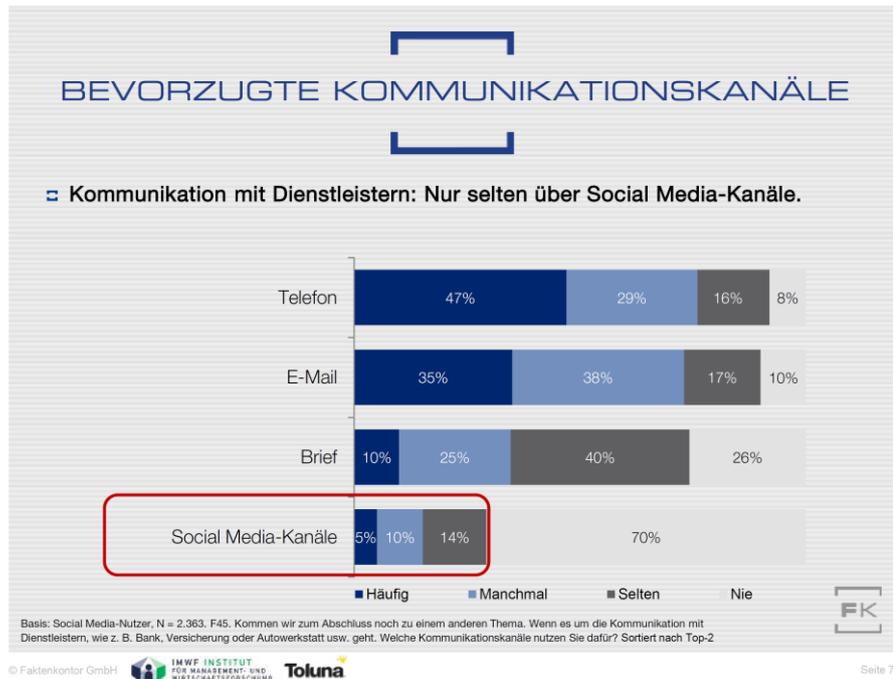
Zitat Dr. Roland Heintze

„Die geringe Nutzung ist sicherlich auf zwei Effekte zurückzuführen“, meint Dr. Roland Heintze, Social Media-Experte des Faktenkontors. „Zum einen sind gute Social Media-Angebote im Dienstleistungssektor auch heute noch eher selten zu finden, gerade bei Banken und Versicherern. Zum anderen bevorzugen hier auch Web 2.0-affine Kunden häufig den persönlichen Kontakt auf herkömmlichen Wegen.“

Faktenkontor GmbH · Ludwig-Erhard-Straße 37 · 20459 Hamburg

Ansprechpartner: Dr. Roland Heintze, Tel.: 0 40/253 185-110, Fax: 0 40/253 185-310
E-Mail: Roland.Heintze@faktenkontor.de Internet: www.faktenkontor.de

Grafik: Bevorzugte Kommunikationskanäle der Social Media-Nutzer für den Kontakt zu Dienstleistern



*Studiengrundlage:
Online-
Repräsentative
Panel-Befragung*

Die Studie „Social Media Atlas 2014/2015“ (Hamburg, Januar 2015) wurde im Auftrag der Beratungsgesellschaft Faktenkontor und dem Marktforscher Toluna in Kooperation mit dem IMWF – Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt. 3.450 nach Alter, Geschlecht und Bundesland onlinerepräsentative Internetnutzer ab 14 Jahren wurden in Form eines Online-Panels zu ihrer Social-Media-Nutzung befragt. Erhebungszeitraum war der 22. September bis 15. Oktober 2014. Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet. Die komplette Studie mit allen Ergebnissen kann unter www.faktenkontor.de bestellt werden.

*Faktenkontor:
Berater für
Unternehmens-
und Vertriebskom-
munikation*

Faktenkontor ist der Berater für Unternehmens- und Vertriebskommunikation. Branchenerfahrene Experten unterstützen Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Gesundheitswirtschaft, Beratungs- und Technologie-Branche darin, ihre Zielgruppen über klassische und digitale Medien sowie im persönlichen Kontakt zu erreichen. Neben Medienberatung gehören Konzeption und Umsetzung von Kampagnen sowie Social-Media-Strategien zum Leistungsspektrum. Das Faktenkontor ist zertifiziertes Mitglied der Gesellschaft der führenden PR- und Kommunikationsagenturen (GPRA) und zertifiziertes Mitglied des Hamburger Consulting Club e.V. (HCC). Weitere Informationen: www.faktenkontor.de

Faktenkontor GmbH · Ludwig-Erhard-Straße 37 · 20459 Hamburg

Ansprechpartner: Dr. Roland Heintze, Tel.: 0 40/253 185-110, Fax: 0 40/253 185-310
E-Mail: Roland.Heintze@faktenkontor.de Internet: www.faktenkontor.de