



WORKING PAPER SERIES

No. 017

Patienten im Web 2.0 – Netnographie als ein innovativer Ansatz zur Content-Analyse und zur Ableitung strategischer Implikationen für Akteure der Gesundheitsbranche

Dipl.-Kffr. Melanie Sanna

Dipl.-Kffr. Stefanie Scholz

Prof. Dr. Björn Sven Ivens

(Otto-Friedrich-Universität Bamberg)

November 2011

© Marketing Department

Otto-Friedrich-University

Feldkirchenstraße 21

96045 Bamberg (Germany)

SUMMARY / KURZINFORMATION

Topic	Patienten im Web 2.0 – Netnographie als ein innovativer Ansatz zur Content-Analyse und zur Ableitung strategischer Implikationen für Akteure der Gesundheitsbranche
Content	<ul style="list-style-type: none"> • Theoretische und konzeptionelle Grundlagen zur Untersuchungsmethode Netnographie • Relevanz dieses Analysetools für Unternehmen im Allgemeinen • Netnographische Studie zum Patienten-Beziehungsmanagement und Ableitung von Implikationen für Akteure der Gesundheitsbranche
Character	Konzeptionell und empirisch
Authors	<ul style="list-style-type: none"> • Melanie Sanna is research assistant at the University of Bamberg • Stefanie Scholz is research assistant and doctoral candidate at the University of Bamberg • Björn Sven Ivens holds the chair of marketing at Otto-Friedrich-University Bamberg
Feedback	<p>Is always welcome! Please address to: Dipl.-Kffr. Stefanie Scholz at the Marketing Department</p>

Abstract

Wie verhalten sich Patienten im Web 2.0? Welche Themen sind Ihnen besonders wichtig und in welchen Bereichen wünschen sie sich mehr Unterstützung?

In der vorliegenden Arbeit wird das Patientenverhalten von an Rheuma erkrankten Patienten am Beispiel der virtuellen Gemeinschaft rheuma-online untersucht. Dabei ist die Anwendung der Netnographie als Forschungsmethode eine innovative Möglichkeit mediale Diskurse zu analysieren, um daraus Schlussfolgerungen für Akteure der Gesundheitsbranche zu ziehen.

Patienten äußerten oftmals einen großen Unmut über ihren Arzt. Viele fühlten sich außerdem mit der Krankheit überfordert und waren für die Unterstützung durch andere Forenteilnehmer sehr dankbar. Unterstützung erhielten diese nicht nur in psychischer Form, sondern auch durch Antworten auf Fragen und durch gelieferte Informationen.

Der Informationsdurst der Erkrankten ist groß. Qualitativ hochwertige Informationen zu liefern sollte deshalb auch im Sinne des vierten Grundpfeilers der Gesundheitssysteme, der Prävention, im Interesse aller Akteure des Gesundheitsmarktes stehen. Die Aufbereitung von patientenfreundlichen Informationen trägt damit zur Entwicklung des Patienten hin zu einem mündigen Patienten bei und könnte das Arzt-Patienten-Verhältnis erheblich verbessern.