

WARUM SOCIAL MEDIA DIE WELT BESSER MACHT

Veröffentlicht am 30. April 2013 von Annette

Das Prinzip von Social Media ist einfach: Sich austauschen, kommunizieren und das möglichst in Echtzeit. Soziale Netzwerke wie [...]

Das Prinzip von Social Media ist einfach: Sich austauschen, kommunizieren und das möglichst in Echtzeit. Soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter oder Google+ haben die Welt im Sturm erobert, weil Kommunikation ein Grundbedürfnis des Menschen ist. Nach nur wenigen Jahren sind sie für einen Großteil der Bevölkerung nicht mehr aus dem alltäglichen Leben wegzudenken und eine ganze Generation wächst momentan mit intensiver Nutzung dieser Plattformen auf. Das verändert die Art, wie wir kommunizieren - und damit auch ein bisschen die Welt.

Ungefilterte Nachrichten

Was früher Nachrichtenagenturen erledigt haben, übernehmen heute häufig ganz normale Menschen: Das **Verbreiten von Nachrichten**. Viele Dinge, die in der Welt passieren, finden zuerst über **Twitter**, **Facebook** oder Youtube den Weg in die Öffentlichkeit. Hier erreichen Neuigkeiten schnell eine große Masse von Menschen und werden über viele Ecken verbreitet. Dies schafft zwar einen niemals endenden Strom an Informationen, der dazu führt, dass Benutzer im Internet selektieren müssen, um nicht überfordert zu werden, hilft Redaktionen aber besonders in Krisensituationen. Gerade bei den Revolutionen in der arabischen Welt in den letzten Jahren oder der Atomkatastrophe von Fukushima wurde dies deutlich. Selbstverständlich müssen Informationen aus Social-Media-Kanälen auf ihre Richtigkeit überprüft werden und dürfen nicht unkritisch aufgenommen werden. Dennoch bieten Social Media großes Potential für die Demokratisierung von Wissen und Nachrichten.

Schnelle Hilfe

Die Reaktionszeit in den Social Media ist in der Regel sehr kurz. Somit bietet es sich nicht nur an, Kundenservice über Facebook & Co. anzubieten; sondern es wird teilweise auch echte **Krisenhilfe** im Notfall gewährt. So tauschten beispielsweise während des Hurrikans Sandy in den USA im Jahr 2012 Einwohner der betroffenen Städte wichtige Informationen, zum Beispiel bezüglich der Zugänglichkeit der Straßen, aus und organisierten Hilfskräfte. Die hohe Verbreitung von Smartphones trägt zudem dazu bei, dass im Fall von Straftaten wesentlich mehr **Beweismittel** ausgewertet werden können als früher. Dies haben die jüngsten Ereignisse in Boston eindrucksvoll demonstriert. Leider lauert hier auch immer die Gefahr einer Art digitalen Hexenjagd - bei weniger dramatischen Themen lässt sich dies im Vorfeld aber vermeiden.

Social Media verbindet

In den sozialen Netzwerken können sich Menschen zusammenfinden, die sich im normalen Leben

nicht oder nur schwer getroffen hätten. Hier halten nicht nur alte Schul- oder Studienfreunde Kontakt, sondern es lernen sich auch völlig Fremde aufgrund **gemeinsamer Interessen** kennen. Und nicht nur das: Man lernt auch **Produkte und Unternehmen** kennen, auf die man ohne das Internet niemals aufmerksam geworden wäre. Facebook & Co. bietet nämlich besonders kleinen und mittelständischen Unternehmen, die über ein **geringes Werbebudget** verfügen, Möglichkeiten, schnell Bekanntheit und Sympathie zu erlangen.

Wer im Angesicht des schnellen **Austauschs** von Informationen, der Masse an Kundenbewertungen und der öffentlichen **Diskussion** als Unternehmen nicht den Kopf in den Sand steckt und seinen Kunden echten **Mehrwert** bietet, wird **von der neuen Kommunikationskultur profitieren** und kann Teil einer gerade stattfindenden gesellschaftlichen Veränderung sein.