

Meinungsforum Hilfsmittel

Experte Sven Haustedt

Moderator: Hallo und willkommen zum Expertenchat "Meinungsforum Hilfsmittel" mit unserem Experten Sven Haustedt.

Experte: Hallo!

Moderator: Wir diskutieren über das Verbraucherportal dooyoo. Was ist ein Verbraucherportal und wie funktioniert es? Was bringt es uns, und welche Vorteile können wir daraus ziehen? Wir werden über alle Eure Fragen und Anregungen sprechen.

Moderator: Herr Haustedt, bitte stellen Sie sich kurz vor.

Experte: Ja, gerne. Also, mein Name ist Sven Haustedt und ich arbeite als Community- Manager bei dem Meinungsportal dooyoo. Dort bin ich vor allem für die Kategorien Gesundheit, Familie und Haustiere zuständig.

Frage: Wie kam denn die Zusammenstellung?

Experte: Nun, alle diese Bereiche sind unter der Oberkategorie "Living" eingeordnet. Ich denke nicht, dass diese Bereiche weit voneinander entfernt sind. Der Bereich Gesundheit erstreckt sich ja quasi in alle Lebensbereiche.

Moderator: Was ist dooyoo?

Experte: Dooyoo ist eine Verbraucherplattform. Das bedeutet, bei dooyoo kann man sich über Produkte und Dienstleistungen informieren und so vielleicht eine bessere Kaufentscheidung treffen. Jeder kann hier Meinungen schreiben und bekommt sogar etwas dafür.

Frage: Werbemails?

Experte: Nein, Webmiles.

Frage: Was genau heißt das?

Experte: Diese virtuelle Währung können Sie dann unter www.webmiles.de gegen Prämien eintauschen.

Frage: Welche Prämien denn zum Beispiel?

Experte: Von Reisen bis zu Küchenhelfern ist alles vertreten, und es wechselt auch ständig. Ich denke, die Webmiles sind für die meisten der geringste Grund, warum sie bei dooyoo Meinungen schreiben.

Frage: Für wie viele Beiträge bei dooyoo kann man dann etwas bekommen, so grob gesagt?

Experte: Das kann ich Dir ganz genau sagen: Für jede geschriebene Meinung gibt es

zwei Webmiles, für jede Lesung eines Mitgliedes eine Webmile. Als Startguthaben bekommen Sie fünfzehn Webmiles.

Frage: Wenn man bei STARTRAMPE.NET einen Eintrag macht, gibt es dann auch Webmiles? Ich meine im Meinungsforum Hilfsmittel?

Experte: Für besonders gelungene Meinungen vergebe ich hundert Webmiles.

Frage: Was hab` ich dann von den 100en von Webmiles?

Einwurf: Prämien! Es geht natürlich eher darum, sich mit anderen auszutauschen und seine Meinung kundzutun, als Meilen zu sammeln.

Experte: Genau, Sie können bei dooyoo einen Freundeskreis aufbauen und eine sehr lebhafte Community finden.

Einwurf: Ich persönlich finde das Forum etwas zu kompliziert aufgebaut. Außerdem ist der Werbebalken oft in den Beiträgen der Leute platziert.

Moderator: Das heißt, ich muss mich bei dooyoo registrieren lassen?

Experte: Sie können, müssen aber nicht. Lesen können Sie grundsätzlich alles, ohne Anmeldung. Meinungen veröffentlichen können Sie erst nach Anmeldung. Diese ist kostenlos und einfach.

Frage: Es ist halt eher ein Geben und Nehmen von Meinungen, oder?

Experte: In gewissem Sinne.

Moderator: Aus welchem Grund schreibt man Meinungen bei dooyoo?

Experte: Jeder ist auf irgendeinem Gebiet Experte und kann sein Wissen anderen mitteilen und Gleichgesinnte treffen. Es ist schön, wenn andere die eigene Meinung lesen und bewerten. Man kann anderen helfen und Tipps geben, und die Webmiles sind sicherlich auch ein Anreiz.

Moderator: Wie gibt man eine Meinung ab? Technisch gesehen?

Frage: Wie richtet man eine neue Rubrik ein?

Experte: Zunächst suchen Sie sich das Produkt, zu dem Sie einen Testbericht verfassen möchten. Wenn es nicht da ist, schicken Sie mir eine Mail, und ich versuche es einzufügen, mit Bild.

Einwurf: Das habe ich gemacht. Leider kam nichts.

Experte: Wenn Sie ein Produkt gefunden haben, können Sie über ein Formular Ihre Meinung verfassen.

Frage: Was würde Sie besonders interessieren an einem Meinungsforum?

Einwurf: Vor allem sollte es auch von einem DAU zu bedienen sein.

Experte: Was ist ein DAU?

Einwurf: Dummster anzunehmender User.

Experte: Ich hoffe, auch der DAU kann mit dooyoo umgehen, wenn sogar ich dies kann.

Einwurf: Wann ist so ein Forum für Euch nützlich?

Experte: Ich bin sehr daran interessiert, mit Ihnen zusammen eine interessante Kategorie aufzubauen, es gibt doch bestimmt viele Produkte, bei denen Bedarf an Infos besteht?

Moderator: Ich finde so ein Forum sehr hilfreich. Da ja gerade die Erfahrungen der "User" nachzulesen sind.

Frage: Produkte betrifft aber nur Hilfsmittel, oder?

Experte: Nein, auch Dienstleistungen, gelegentlich auch Hintergrundinfos und Tipps, aber der Fokus muss natürlich bei Produkten liegen, die auch zu kaufen sind. Denn dooyoo soll vor allem vor Fehlkäufen bewahren.

Frage: Welche Dienstleistungen?

Experte: Dienstleistungen sind auch Pflegeleistungen, Versicherungen Heime etc.

Frage: Wie sieht es mit Reisen für Rollifahrer aus, ist da was geplant?

Experte: Das kann man bestimmt machen.

Einwurf: Einiges steht ja schon in dooyoo, allerdings gibt es bei STARTRAMPE. NET ja schon den Barriere Check.

Frage: Wenn ich jetzt aber ein spezielles Schmerzmittel suche, muss ich mich dann erst durch alle durchlesen oder kann ich gezielt das Produkt suchen?

Experte: Wir haben eine sehr gute Datenbank, die sollte Sie sehr schnell zu dem Produkt hinführen.

Einwurf: Ich werde es testen.

Experte: Also Onlinesuche quasi.

Frage: Werden denn die Meinungen von jemandem geprüft?

Experte: Ja, von mir. Ich lese alle Meinungen, die in meine Kategorien geschrieben werden.

Frage: Kommt es auch vor, dass Sie Beiträge entfernen?

Experte: Ja, wenn diese hetzerisch sind, zum falschen oder gar keinem Thema etwas sagen oder andere Personen beleidigt werden. Wenn Meinungen sehr sehr kurz oder falsch geschrieben sind, bemühe ich mich, mit dem User zusammen daran zu arbeiten.

Frage: Kann man von dem Motomed Viva am Sitzbein eine Druckstelle bekommen?

Experte: Wenn das Produkt aufgenommen ist, können Sie schauen, ob jemand darüber geschrieben hat. Wir haben auch ein Forum, auf dem Sie Fachfragen posten können. Außerdem können Sie natürlich auch positive oder negative Meinungen verfassen und schauen, ob jemand Kommentare dazu verfasst.

Moderator: Wie gibt man, technisch gesehen, eine Meinung ab?

Experte: Sie steuern das gewünschte Produkt an und sehen einen Button "Meinung schreiben". Dann können Sie Ihre Meinung verfassen und diese wird sofort auf der Plattform sichtbar.

Moderator: Ah ja.

Moderator: Wer bewertet die Meinung?

Experte: Alle User, die dies wollen.

Frage: Dürfen auch Firmen Einträge machen?

Experte: Nein! Eigenwerbung ist verboten und wird gelöscht.

Moderator: Schafft das nicht teilweise ein schiefes Bild?

Experte: Warum? Es soll bei dooyoo Meinungen von Verbrauchern für Verbraucher geben.

Moderator: Wenn zum Beispiel jemand eine Meinung bewertet, aber eigentlich von der Sache keine Ahnung hat. Oder wenn irgendwelche Witzbolde Bewertungen abgeben.

Experte: Bisher wurden solche Dinge durch die Community sehr gut gehandhabt.

Moderator: Ist das kontrollierbar?

Experte: Man hat bei dooyoo die Möglichkeit, Kommentare zu den Beiträgen abzugeben. Der Verfasser sieht, wer seine Meinung wie bewertet hat. Man kann auch jederzeit in das Profil der anderen User schauen.

Moderator: Ich suche für eine bestimmte Sache Meinungen, finde aber nichts. Kann ich dafür eine Anfrage starten?

Experte: Ja, Sie können mir oder einem anderen Community-Manager eine Vorschlagsmail schicken. Wir versuchen, alles was möglich ist, möglich zu machen.

Frage: Was genau heißt denn Community-Manager?

Experte: Die Aufgabe eines Community Manager ist es, die Kategorie auszubauen und zu pflegen, neue Produkte einzuführen, mit den Usern zusammenzuarbeiten.

Moderator: Was passiert dann mit der Anfrage?

Experte: Die landet in meinem Postfach und wird so schnell als möglich beantwortet.

Moderator: Ich meine, ob man sie im Forum dann später nachlesen kann, damit z. B. ein Verbraucher darauf antworten könnte?

Experte: Nein, die Vorschläge dienen dazu, erst einmal dooyoo zu fragen, ob es möglich ist, ein bestimmtes Thema aufzunehmen. Dies ist leider nicht immer möglich.

Moderator: Das ist aber nicht so toll. Wo besteht das Problem, ob ein Thema aufgenommen wird oder nicht?

Experte: Oftmals muss eine komplette Kategorie neu gebaut werden, und das ist

nicht immer sofort möglich. Dann gibt es Themen, die sind entweder zu heikel oder lassen sich beim besten Willen nicht als Kaufentscheidungshilfe bezeichnen.

Frage: Wäre Community-Manager ein guter Telearbeits-Job?

Experte: Nicht in vollem Umfang, da Sie schon vor Ort sein müssen. Ich sitze im Augenblick in Berlin, in einer Fabriketage.

Frage: Warum muss man vor Ort sein? Geht nicht alles über eMail?

Experte: Nein, ich sitze auch direkt am Code und muss Meetings halten etc.. Es wäre schön, wenn ich von Zuhause aus arbeiten könnte.

Einwurf: Ach so, dann ist das ja recht abwechslungsreich. Nicht nur auf den Rechner schauen, meine ich.

Frage: Können nicht manche Meinungen für den einen sehr nützlich sein, aber dann von Euch als unbrauchbar bewertet werden? Meinungen können ja bekanntlich recht auseinander gehen.

Experte: Grundsätzlich lösche ich fast nie, nur bei z.B. Beleidigungen oder Straftaten sofort. Ob positive oder negative Bewertung ist für mich nicht relevant. Sie sollen ja schließlich Ihre eigenen Erfahrungen schreiben. Ach ja, gestohlene Meinungen oder kopierte aus Zeitschriften werden natürlich auch gelöscht.

Einwurf: Das wären ja dann auch keine eigenen. Außer man ist der Autor von dem Artikel.

Experte: Genau! Dann muss man das beweisen können oder Quellenangabe und 100 eigene Worte bei Zitaten.

Moderator: Meine eigentliche Frage war, ob man Anfragen im Forum nachlesen kann, um evtl. darauf zu antworten oder eine Meinung dazu abzugeben.

Experte: Sie können natürlich im Forum Ihre Anfragen posten, aber die Vorschläge sind etwas vollkommen anderes. Diese werden auf einem Extra-Formular übertragen, um die Bearbeitung einfacher zu gestalten. Vorschlag: Spielen Sie dies bei dooyoo einmal durch.

Moderator: Ich hatte auch nicht von Vorschlägen gesprochen. Da haben wir uns wohl missverstanden.

Experte: O.k.

Moderator: Ich meinte so eine Anfrage zu einem Produkt, welches noch nicht nachzulesen war.

Experte: Ach so, das können Sie natürlich in unseren Foren posten, im Bereich Gesundheit z.B., und Sie müssen ja nichts tun - Sie können ja auch nur lesen und sich informieren.

Einwurf: Also mir ist das alles zu aufwendig. Bei STARTRAMPE.NET gehe ich ins Forum, lese alles durch, gebe Antwort oder erkläre etwas, und dann hat sich die Sache erledigt.

Einwurf: Mit der Meinung stehst Du sicher nicht alleine da.

Frage: Meinst Du, dass etwas vereinfacht werden sollte? Was?

Einwurf: Ich finde, es sollte so einfach wie möglich gehalten werden, wie das Forum halt.

Einwurf: Das wäre in der Komplexität aber bei dooyoo gar nicht zu machen oder?

Einwurf: Es gibt eben doch viele, für die es zu unübersichtlich ist. Also gehen sie gar nicht erst rein.

Moderator: Es ist aber auch hilfreich, von anderer Seite Infos zu bekommen.

Experte: Bestimmt haben Sie alle recht. Wir versuchen aber auch ständig, alles transparenter zu gestalten.

Einwurf: Genau das meinte ich eben mit DAU. Viele schrecken davor zurück, weil es einfach zu kompliziert ist. Bei manchen hört es eben nach 2x klicken auf. Nicht jeder ist ein PC-Experte.

Moderator: Wenn der Community-Manager diese Info von Euch nicht hat, geht er davon aus, dass die bestehende Struktur o.k. ist.

Experte: Im Dezember haben wir z.B. das komplette Design geändert. Ich denke nicht, dass man Experte sein muss, um bei dooyoo Spaß zu haben.

Einwurf: Ich war vorhin mal kurz drin, aber was nützt es mir, wenn mitten in einem Beitrag der Werbebalken von dooyoo drin ist?

Experte: Ohne Werbung geht es leider nicht .

Einwurf: ...an der richtigen Stelle. Nicht im Beitrag über dem Satz.

Experte: Wo bitte war denn die Werbung?

Einwurf: In einem Beitrag über Naturheilmittel, glaub` ich.

Experte: Die Beiträge sind nicht unterbrochen von Werbung, umrahmt vielleicht .

Einwurf: Da fehlte mir dann was beim Lesen. Ich schaue dann nochmals.

Moderator: Sven, vielen Dank, dass Du Dich zur Verfügung gestellt hast. Ich danke auch den anderen fürs Mitmachen.

Experte: Kein Problem, hat Spaß gemacht.

(c) 2005 STARTRAMPE.NET e.V.

http://www.startrampe.net/arge/home/artikel_pdf/~A61/