YouGov-Studie

Vertrauensproblem im Social Web

[19.02.2018] Social-Media-Auftritte von Energieversorgern helfen bei der Kundenkommunikation, sind aber nicht für Vertriebsaktivitäten geeignet. Ein Grund: Gerade die Kunden von Stadtwerken zweifeln an der Glaubwürdigkeit der Informationen.

Noch vor wenigen Jahren führten Energieversorger ein Schattendasein im Social Web. Inzwischen ist die Zahl der Energieunternehmen mit einem Social-Media-Auftritt rasant gestiegen. Das berichtet YouGov in seiner Studienreihe „Social Media Report Energy“. Facebook, Twitter oder YouTube seien zwar wichtige Kanäle für die Kundenkommunikation, als Vertriebsweg seien sie allerdings ungeeignet, so das Meinungsforschungsunternehmen. Lediglich acht Prozent der an Energiethemen Interessierten nutzen die Social-Media-Auftritte der Versorgungsunternehmen, um sich etwa über Angebote oder Leistungen zu informieren. Und magere ein Prozent haben bisher über einen Social-Media-Auftritt einen Abschluss getätigt. Für die Studie wurden nach Angaben von YouGov über 1.000 an Energiethemen interessierte Social-Media-Nutzer im November 2017 befragt.

Laut der Studie haben die Energieunternehmen ein Vertrauensproblem: Nur 13 Prozent der Befragten betrachten ihre Beiträge auf Social-Media-Seiten als vertrauenswürdig. Deutlich positiver würden hingegen Vergleichsseiten wie etwa Check24 oder Verivox hinsichtlich der Verlässlichkeit der Informationen bewertet. Weiteres Ergebnis des Social Media Reports: Kunden von großen Energiekonzernen wie etwa innogy oder E.ON sind sehr affin im Umgang mit sozialen Medien, nutzen Kundenservicefunktionen (21 Prozent) und fordern direkte Kommunikation ein. Kunden von Stadtwerken sind hingegen eher passive Social-Media-Nutzer. Aktivitäten auf Facebook, Twitter oder Instagram sind bei ihnen eher mäßig ausgeprägt, YouTube wird aber besonders häufig genutzt. Kunden von regionalen Versorgern zeigen laut der Studie kaum Interesse an Social-Media-Auftritten und zweifeln besonders stark an der Authentizität vieler Beiträge in sozialen Medien.

(al)

Weitere Informationen zum Social Media Report Energy

Stichwörter: Politik, Studie, YouGov