

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Expedition ins Neuland	7
2.1	Ein Blick zurück	7
2.1.1	Die technischen Voraussetzungen der digitalen Kommunikation	7
2.1.2	Die soziokulturellen Voraussetzungen der Digitalisierung	9
2.1.3	Digitale Kommunikation im Kultursektor – Was bisher geschah	13
2.2	Web 2.0, Social Media oder digitale Netzwerkmedien?	21
2.2.1	Web 2.0	22
2.2.2	Social Media und Social Web	25
2.2.3	Digitale Netzwerkmedien	26
2.2.4	Online-Kommunikation	26
2.3	Analoge vs. digitale Kommunikation	27
2.3.1	Choice	28
2.3.2	Curation	32
2.3.3	Conversation	36
2.3.4	Creation	40
2.3.5	Collaboration	42
2.3.6	Kontrolle und Verhaltenssteuerung (Control)	45
2.3.7	Glaubwürdigkeit (Credibility)	48
2.3.8	Rechtliche Herausforderungen (Copyright)	50
2.3.9	Echtzeit (Currentness)	53

3	Kartografie des Neulands	57
3.1	Strategien	57
3.1.1	Das POST-Modell von Li und Bernoff	59
3.1.2	Das Content-Strategie-Haus nach Löffler und Michl	63
3.1.3	Anforderungen an ein Konzept für Kultureinrichtungen	67
3.1.4	Das Digital Engagement Framework als integratives Modell	68
3.1.5	„Der digital erweiterte Erzählraum“	76
3.2	Techniken und Modi des (digitalen) Kommunizierens	79
3.2.1	Content-Marketing	79
3.2.2	Influencer-Marketing	87
3.2.3	Storytelling	90
3.2.4	Co-Creation	95
3.3	Digitale Strategien implementieren	97
4	Die Ausrüstung fürs Neuland	103
4.1	Sendungsorientierte Online-Kommunikation	105
4.1.1	Webseite	107
4.1.2	Banner- und Textlink-Werbung	111
4.1.3	Suchmaschinenmarketing	113
4.1.4	E-Mail-Marketing und Newsletter	118
4.1.5	Affiliate-Marketing	123
4.1.6	Datensammlung und -auswertung	124
4.1.7	E-Commerce	126
4.1.8	Sonstige Formen	126
4.2	Interaktionsorientierte Online-Kommunikation	127
4.2.1	Community-Marketing	129
4.2.2	Blogging	133
4.2.3	Mobile Marketing	136
4.2.4	Online-Videomarketing	141
4.2.5	Digitales Empfehlungsmarketing	145
4.2.6	Social-Media-Monitoring und -Measurement	146
4.2.7	Social-Media-Optimization	147
4.2.8	Technologien	148
4.3	„Verhaltensregeln“ für das Neuland	151
4.3.1	Krisenkommunikation und Shitstorm	151
4.3.2	Neue Wege im Projektmanagement	154
4.3.3	Rechtliche Aspekte	155

Inhaltsverzeichnis	XI
5 Ausblick	159
Glossar	163
Literatur	169
Stichwortverzeichnis	181