

Studie Augenarzt im Internet

Richtiger Umgang mit negativen Kommentaren auf Internetbewertungsportalen

Wien, 19.10.2021 (OTS) – Bewertungen im Internet sind nicht mehr aus unserem Leben wegzudenken, aber es gibt auch Schattenseiten: Immer häufiger kommt es zu ungerechtfertigten negativen Kommentaren über Ärztinnen und Ärzte. Deshalb hat die Gesellschaft der österreichischen Augenärztinnen und Augenärzten (ÖOG) gemeinsam mit dem Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien eine Studie erstellt, deren zentrale Frage war: Wie sollen betroffene Ärztinnen und Ärzte am besten mit negativen Bewertungen auf Plattformen wie Docfinder oder Google umgehen?

Bewertung von Menschen müssen differenziert gesehen werden

Immer mehr Menschen vertrauen bei der Suche nach Ärztinnen und Ärzten den Bewertungen auf Internetplattformen. So nützlich das für Patientinnen und Patienten sein kann, so birgt es manchmal auch Schattenseiten für die Betroffenen, denn beleidigende oder rufschädigende Einträge können mitunter existenzielle Auswirkungen für den Arzt/die Ärztin haben. „User vergessen dabei, dass es sich um Menschen und nicht um Waren handelt, die bewertet werden. Es macht einen Unterschied, ob man eine bestellte Ware, ein Hotel oder ein Restaurant bewertet oder einen Besuch eines Arztes/einer Ärztin, bei dem manchmal aus medizinischen Gründen unangenehme Behandlungen notwendig sind oder es aufgrund von Notfällen zu längeren Wartezeiten kommt“, so Prim. Univ. Prof. Dr. Oliver Findl, Ideengeber für die Studie und Vorstandsmitglied der ÖOG.

Negative Einträge unbedingt beantworten

In der randomisiert-kontrollierten Online-Studie mit 1.117 Teilnehmerinnen und Teilnehmern wurden mögliche ärztliche Antwortstrategien aus der Sicht von Patientinnen und Patienten bewertet. Die basale Erkenntnis: eine negative Bemerkung eines/r unzufriedenen Patienten/Patientin nicht zu beantworten, ist die schlechteste aller Möglichkeiten. Das Studienteam, Ass.-Prof. Dr. Florian Arendt, Michaela Forrai, BA und Univ. Prof. Dr. Oliver Findl, empfiehlt, die eigenen Profile auf Bewertungsportalen zu beobachten und regelmäßig auf negative Einträge zu reagieren, sich bei berechtigter Kritik ggfls. zu entschuldigen bzw. zu persönlicher Kontaktaufnahme einzuladen.

Geschäftsmodell

Heiß diskutiert wird auch die Tatsache, dass es ein Geschäftsmodell geworden ist, positive Bewertungen zu erkaufen oder im schlimmsten Fall Konkurrenz mit negativen Bewertungen zu diffamieren. Manche solcher Einträge lassen sich entlarven, etwa wenn wortgleiche Einträge desselben Users am selben Tag bei mehreren Ärztinnen und Ärzten aufscheinen. Bei zweifelhafter Glaubwürdigkeit des Kommentars ist auf jeden Fall eine Reaktion angebracht, so das Studienteam.

Betrifft alle medizinischen Fachrichtungen

„Mit dieser Studie konnten wir wissenschaftlich fundiert aufzeigen, wie ein professioneller Umgang mit Bewertungsportalen idealerweise aussehen sollte. Die ÖOG hat dieses hochbrisante Thema als erste medizinische Fachgesellschaft aufgeworfen. Ich bin aber überzeugt, dass diese Informationen auch für alle anderen medizinischen Fachrichtungen sowie andere Berufsgruppen von Nutzen ist“, so ÖOG Präsident Prim. Univ. Prof. Dr. Michael Amon abschließend.

Die Studie wurde im Rahmen einer Podiumsdiskussion beim Kongress der ÖOG Mitte September 2021 in Alpbach präsentiert und ist im Fachjournal „Social Science & Medicine“ erschienen.

Studie: Dealing with negative reviews on physician-rating websites: An experimental test of how physicians can prevent reputational damage via effective response strategies.

Autor*innen: Florian Arendt ^{a,*}, Michaela Forrai ^a, Oliver Findl ^b

^aDepartment of Communication, University of Vienna, Vienna, Austria ^bHanusch Hospital, Vienna, Austria

Free Download der Studie unter <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113422>