

Methodensteckbrief	02
Struktur der Befragungsgruppen.....	03
Management Summary	04
Erfahrungen im Bereich Social Media	06
Erfahrungen im Bereich Social Media Monitoring.....	07
Einsatzgebiete	08
Anwendungsszenarien	10
Herausforderungen	14
Umfang der Nutzung	17
Organisation des Monitorings	19
Monitoring-Formen	21
Entscheidungskriterien	26
Zufriedenheit mit der aktuellen Lösung	28
Bewertung des Nutzens.....	29
Zufriedenheit im Detail	33
Finanzierung des Monitorings	39
Angaben zu den Befragten	41

