

1	Einleitung	1
2	Daten über Daten – eine kurze Bestandsaufnahme	3
3	Deskriptive Auswertung – Metriken, Wordcloud und Trends	7
4	Fortgeschrittene Auswertungen – Sentiment, Assoziationsregeln und Netzwerkstrukturen	13
5	Mehrwert durch strategische Vorgehensweise	19
6	Social Media-Analysen in der Zukunft	21
	Literatur	25