

## **Leicht erfassbare Kennzahlen zur Erfolgsmessung von Social Media**

**Studenten-Workshop für informationswissenschaftliche Forschung  
18. und 19. November 2011, Hamburg**

Adriana Kosior  
Adriana.Kosior@uni-duesseldorf.de

### **Abstract**

Social Media wird heutzutage bereits erfolgreich zu Marketingzwecken genutzt. 60% der größten Marken in Deutschland sind in Social Media-Diensten vertreten, um mit Kunden in einen Dialog zu treten und über Produkte und Services zu kommunizieren. Schwierigkeiten liegen im Social Media Marketing jedoch in der Erfolgsmessung. Viele Kennzahlen zur Messung werden veröffentlicht, die jedoch keine Homogenität aufweisen und auf keinen Standards beruhen. Auch fehlen einheitliche Erläuterungen und Berechnungswege, um in der Vielzahl von Kennzahlen einen Überblick zu behalten.

Die Projektarbeit beschäftigt sich aufgrund dessen mit leicht erfassbaren Kennzahlen, die zur Erfolgsmessung von Marketingkampagnen in den Social Media-Diensten *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* sowie in *Blogs* genutzt werden können. Dies sind quantifizierbare Größen, die von den untersuchten Social Media-Diensten oder zusätzlichen Analyse-Tools bereitgestellt werden. Beispielhafte Kennzahlen sind: Anzahl der Twitter-Follower, Anzahl der Blog-Aufrufe, Anzahl der Bewertungen oder Interaktionsrate.

Aufbauend auf den theoretischen Grundlagen werden im Hauptteil des Projekts etwa 40 Kennzahlen systematisiert und in einer geeigneten Klassifikation vorgestellt. Das Ziel dabei ist, eine grundlegende Basis über leicht erfassbare Kennzahlen zu schaffen. Die geordnete Übersicht zeigt auf, welche Kennzahlen in welchen Diensten messbar sind. Dabei wird deutlich, dass nicht jede Kennzahl gleichermaßen in jedem Social Media-Dienst gemessen werden kann. Während einige Kennzahlen nur in einzelnen Diensten messbar sind, können andere Kennzahlen in mehreren Diensten zugleich ermittelt werden. Basierend auf dieser Erkenntnis werden die Kennzahlen im weiteren Verlauf nach Social Media-Diensten differenziert. Dabei werden sie detaillierter betrachtet und durch mögliche Berechnungswege veranschaulicht.