

Inhaltsverzeichnis

2020

Vorwort	7
1 Geschichte und Trends	9
2 Übersicht: Hauptelemente einer MAB	15
2.1 Interventionistische MAB: Hauptphasen und Schritte	15
2.2 Messorientierte MAB: Hauptphasen und Schritte	16
2.3 Zum Einsatz von iMABs und mMABs in der Praxis	17
3 Design und Positionierung einer MAB	20
3.1 Zweck und Ziele einer MAB	20
3.2 Nutzen- und Kostenüberlegungen	22
3.3 Folgeprozesse	22
3.4 Erwartungen und Commitment der Geschäftsleitung	23
3.5 Datenschutz	24
3.6 Anonymität des Befragten	26
3.7 Regeln für Vergleiche der MAB-Ergebnisse untereinander	28
3.8 Projekt-Rahmenplan	29
3.9 Projektarchitektur	31
3.10 Hidden Agendas	32
4 Fragebogen	34
4.1 Fragebogenkonstruktion: Übersicht	34
4.2 Was fragen?	36
4.3 Ein Bauplan für MAB-Items	38
4.4 MAB-Items und Strategiekarten	43
4.5 Der LZ-Motor	44
4.6 Typische Zusammenstellungen von Items	46
4.7 Formulierung von MAB-Items	47
4.8 Sortierung der MAB-Items	50
4.9 Fragebenaufbau	51
4.10 Pretesting und Endredaktion des Fragebogens	52
4.11 Prognosefragebogen	54
5 Informationen zur MAB	55
5.1 Zur Ausrichtung der Informationskampagne	55
5.2 Phasen und Schritte	56
5.3 Informieren vor der Befragung	57
5.4 Informieren nach der Befragung	59

6	Datenerhebung	62
6.1	Die Befragung im Wahllokal	62
6.2	Die postalische Befragung	63
6.3	Die Online-Befragung	64
6.4	Erhöhung der Teilnahmequote	65
7	Standard-Datenanalyse	68
7.1	Statistiken für die Standard-Datenanalyse	68
7.2	Fokusberichte	69
7.3	Quervergleichsberichte	73
7.4	Berichtsformate und ihre Verwendung	74
8	Nichtstandard-Datenanalyse und Präsentationen	76
8.1	Interpretation von MAB-Daten: Bedeutung und Ansätze	76
8.2	Formen des Benchmarking	77
8.3	Theoriegestützte Interpretation	78
8.4	Business-orientierte Interpretationen	79
8.5	Analyse besonderer Fragen	80
8.6	Durchführung einer MAB-Präsentation	87
9	Folgeprozesse und MAB-Workshops	89
9.1	Aktionen als Muss-Reaktionen auf eine MAB	89
9.2	Typen von Reaktionen auf eine MAB	90
9.3	MAB-Workshops: Wozu?	93
9.4	Der traditionelle MAB-Workshop	94
9.5	Alternativen zum traditionellen MAB-Workshop	100
9.6	Vorbereitung von MAB-Workshops	102
9.7	Planung von Serien von MAB-Workshops	102
9.8	Aktionsplanung und -umsetzung	104
10	Erfolgsfaktoren: Worauf muss man achten?	106
	Literatur	108
	Stichwortverzeichnis	110