

## **Inhaltsverzeichnis**

### **Einleitung: Die Stadtverwaltung Hagen auf dem Weg zu einem kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen - das Pilotprojekt Bürgerladen Hagen**

#### **1 Zielsetzungen der Bevölkerungsumfrage und methodische Vorgehensweise**

- 1.1 Konstruktion eines Interpretationsleitfadens
- 1.2 Empirische Erfassung von "Kundenorientierung"

#### **2 Praktische Umsetzung und Repräsentativitätsprüfung**

#### **3 Ergebnispräsentation**

- 3.1 Wissen über die Stadtverwaltung und den Bürgerladen
- 3.2 Kontakte zur Stadtverwaltung und zum Bürgerladen
- 3.3 Merkmale von Kundenorientierung aus Kundensicht
- 3.4 Kundenorientierung der Stadtverwaltung
- 3.5 Erfolgskontrolle und Perspektive des Bürgerladenkonzeptes

#### **4 Zusammenfassung: die wichtigsten Ergebnisse**

## **Literaturverzeichnis**

## **Anhang**

- A Fragebogen mit Angabe der relativen Häufigkeiten (ungewichtet)
- B Anschreiben und Adressenzettel
- C Presseinformation über die Bevölkerungsumfrage
- D Repräsentativitätsprüfung