

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Hinweise zur Befragung</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Die Ergebnisse der Kundenbefragung</b> .....	<b>11</b>
2.1 <i>Die Bürgerbüros in der Sicht des Publikums</i> .....	13
2.2 <i>Die Ergebnisse in der Kfz-Zulassungsstelle und Fahrerlaubnisbehörde</i> . . . .	18
<b>3 Vergleich zu der Kundenbefragung 1999</b> .....	<b>24</b>
<b>4 Methodische Bewertung der Befragung mittels Wahlmaschinen</b> .....	<b>32</b>
4.1 <i>Zum Projektverlauf</i> .....	32
4.2 <i>Der Aufbau des Geräts</i> .....	35
4.3 <i>Bewertung der Methode durch die Befragten</i> .....	38
4.4 <i>Zusammenfassende methodische Bewertung</i> .....	43
<b>5 Zusammenfassende Darstellung</b> .....	<b>48</b>

## Anlagen

- A 1 Fragebogen (nach Dienststellen sortiert)**
- A 2 Beteiligungsquoten (Vergleich erster zu zweiter Woche)**
- A 3 Beteiligungsquoten sortiert nach Geschlecht**
- A 4 Auswertung aller Fragen (sortiert nach Fragestellungen)**
- A 5 Vergleich der Mittelwerte**
- A 6 Vergleich der Befragungen 1999 und 2001**
- A 7 Übersicht der Anmerkungen und Fragen der Kundinnen und Kunden**
- A 8 Pressespiegel**