

. Jörn-Axel Meyer, Alan Imberg

Kundenzufriedenheit in Technologiezentren

fnft

- BERLIN VERLAG
Arno Spitz GmbH

Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	9
Tabellen	Verzeichnis.....10
Abkürzungsverzeichnis.....	11
1 Einführung.....	13
2 Technologie- und Gründerzentren (TGZ) als Objekte der Kundenzufriedenheitsforschung.....	M. A5
2.1 Der Begriff der Technologie- und Gründerzentren.....	# 15
2.2 Ziele der Technologie- und Gründerzentren.....	17
2.3 Zur Situation der TGZ in Deutschland.....	20
2.4 Kundenzufriedenheit als Maßstab für den Erfolg von TGZ.....	21
3 Kundenzufriedenheit - ein kurzer Überblick.....	23
3.1 Überblick zum Begriff der Kundenzufriedenheit.....	23
3.2 Ziele und Faktoren der Kundenzufriedenheit.....	26
3.3 Messung der Kundenzufriedenheit.....	29
3.3.1 Schritte der Kundenzufriedenheitsmessung - Ein Überblick.....	29
3.3.2 Ausgewählte Meßverfahren.....	33
3.3.2.1 Meßverfahren nach objektiven Kriterien.....	33
3.3.2.2 Meßverfahren nach subjektiven Kriterien (Multiattributverfahren).....	34
3.3.2.3 Meßverfahren nach subjektiven Kriterien (Nichtmultiattributverfahren).....	40
3.3.2.4 Zusammenfassung der Methoden.....	44
4 Zufriedenheit in TGZ - Eine empirische Erhebung.....	47
4.1 Design und Durchführung der Untersuchung.....	47
4.2 Deskriptive Auswertung.....	57
4.2.1 Ergebnisse aus der Befragung der TGZ-Leiter.....	57
4.2.2 Ergebnisse zu den TGZ-Firmen.....	66
4.2.3 Vergleich der Antworten der TGZ-Leiter und der TGZ-Firmen.....	76
4.2.3.1 Vergleich der Gewichtung und Bedeutung der Zufriedenheitskriterien durch TGZ-Leiter und TGZ-Firmen.....	76
4.2.4 Ausgewählte, ergänzende Analysen.....	79
4.3 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse.....	89
4.3.1 Zu den Ansiedlungsgründen der Firmen und der Auslastung der TGZ.....	89
4.3.2 Zufriedenheitskriterien und Zufriedenheitsmaße.....	90
5 Gesamtergebnis und Ratschläge für TGZ-Leiter und -Firmen.....	97

Literatur.....	101
Anhang.....	107
A.1 Fragebögen.....	108
A.2 Codierungsbögen.....	118
A.2.1 Codierungsbögen des Fragebogens für die TGZ-Leiter.....	118
A.2.2 Codierungsbögen des Fragebogens für die Firmen.....	124
A.3 Erläuterungen zu den Fragebögen.....	129
A.3.1 Einleitungsfragen für die TGZ-Leiter.....	129
A.3.2 Einleitungsfragen für die Firmen.....	131
A.3.3 Zufriedenheitsfragen für TGZ-Leiter und Firmen.....	133