

Übersicht aller
Bürger- und Kundenbefragungen
der Landeshauptstadt München
von 01-2009 bis 05-2014

Referatsabfrage Mai/Juni 2014

Zentrale Verwaltungsangelegenheiten (D-I-ZV)

Inhaltsverzeichnis

1. Direktorium.....	3
2. Baureferat.....	5
3. Kommunalreferat.....	6
4. Kreisverwaltungsreferat.....	13
5. Kulturreferat.....	14
6. Personal- und Organisationsreferat.....	15
7. Referat für Arbeit und Wirtschaft.....	16
8. Referat für Gesundheit und Umwelt.....	22
9. Referat für Stadtplanung und Bauordnung.....	25
10. Referat für Bildung und Sport.....	28
11. Sozialreferat.....	32
12. Stadtkämmerei.....	33

Häufigkeit bzw. Periodizität der Befragungen zwischen 2009 und 2014

	Gesamt	davon: einmalig kein Turnus	jährlich bzw. kontinuierlich	alle 2 bis 4 Jahre	alle 5 und mehr Jahre
GESAMT	89	39	22	19	9
DIR	4	2	-	2	-
BAU	1	-	-	-	1
KR	25	12	4	7	2
KVR	3	3	-	-	-
KULT	3	1	-	-	2
POR	0	-	-	-	-
RAW	20	8	9	3	-
RGU	10	5	2	3	-
PLAN	7	1	1	1	4
RBS	15	7	6	2	-
SOZ	1	-	-	1	-
STK	0	-	-	-	-

Legende:

- (01) Bezeichnung der Erhebung
- (02) Verantwortliches Referat
- (03) Hauptzweck der Erhebung
- (04) Art der Erhebung (Direkt-, Telefon-, Briefenerhebung; Zufallswahl, Zielgruppe, etc.)
- (05) Periodizität der Erhebung
- (06) Bezeichnung der Zielgruppe
- (07) Anzahl realisierter Interviews / eingegangene Fragebögen
- (08) Liste der wichtigsten Befragungsthemen
- (09) Verantwortliche/r Ansprechpartnerin/ Ansprechpartner im Referat
- (10) Stelle/Ort über die die Befragungs-/Erhebungsergebnisse bezogen werden können

1. Direktorium

1.1 Gesamtstädtisches Controlling/Steuerungsunterstützung (D-I/CS)

- (01) **Bürger und Stadtverwaltung**
- (02) Direktorium
- (03) Generelle Wahrnehmung und Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Zufalls-Telefonbefragung
- (05) Turnus 2-3 Jahre; letzte Befragung: 2013
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger
- (07) 3000 realisierte Interviews
- (08) Soziodemographie; Kontakt, Nutzung, Zufriedenheit mit Dienstleistungen der LHM, Bürgerbeteiligung/-engagement, Sonderthemen
- (09) D-I/CS, Dr. Keyler
- (10) RIS, Stadtratsbekanntgabe 05.02.2014 VPA Nr. 08-14/ V13757

1.2 Koordinierungsstelle für gleichgeschlechtliche Lebensweisen:

- (01) **"Da bleibt noch viel zu tun..." Befragung von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe zur Situation von lesbischen, schwulen und transgender Kindern, Jugendlichen und Eltern in München**
- (02) Direktorium
- (03) Einschätzungen der Fachkräfte zur Situation der LGBT-Jugendlichen erhalten und daraus Maßnahmen ableiten
- (04) Fragebogen, online und Papier
- (05) einmalig
- (06) Fachkräfte im Stadtjugendamt, in den Sozialbürgerhäusern und bei den Freien Trägern der Wohlfahrtspflege
- (07) 793 Fragebögen kamen verwertbar zurück
- (08) Situation von LGBT-Jugendlichen / Akzeptanzhaltung in Einrichtungen / Fachlicher Standard in Einrichtungen / Umfang von und Umgang mit homophoben Ereignissen / Fachlicher Austausch / Fortbildung usw. zum Thema LGBT / Bestehende und erforderliche Maßnahmen
- (09) D-II/KGL, Herr Unterforsthuber
- (10) siehe (09)

1.3 Stadtarchiv

- (01) **Stadtarchiv - "Benutzer-Befragung"**
- (02) Direktorium
- (03) Zufriedenheit mit der Qualität des Lesesaal-Angebots
- (04) Direktbefragung mit anonymem Fragebogen
- (05) Turnus ca. 4-5 Jahre
- (06) Benutzerinnen und Benutzer des Stadtarchiv-Lesesaals
- (07) 63 eingegangene Fragebögen
- (08) Zweck der Benutzung / Häufigkeit der Benutzung / Zufriedenheit mit Öffnungszeiten / Beratungs- und Betreuungsangebot / analoge und digitale Recherchemöglichkeiten
- (09) D-I-ARC-I, Herr Löffelmeier
- (10) Tätigkeitsbericht 2011/2012, hg. v. Landeshauptstadt München, Direktorium, Stadtarchiv, München 2013, S. 24 f.

1.4 D-II-VGST 1/1 und 1/3

- (01) **Kundenbefragung der Vergabestelle 1/1 und 1/3 zur Zufriedenheit mit deren Leistungen**
- (02) Direktorium
- (03) Generelle Wahrnehmung und Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Vergabestellen 1 und 3
- (04) Online-Befragung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LHM (eingestellt im Basisangebot des Intranets)
- (05) Turnus ca. 5 - 7 Jahre; letzte Befragung: 2011
- (06) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LHM
- (07) 662 ausgefüllte Fragebögen
- (08) Kenntnisstand über das Vergabe- und Beschaffungswesen / Abwicklung von Beschaffungsvorgängen / Waren- und Artikelangebot (SRM-Katalog) / Leistungsabnahme / Zufriedenheit mit der Vergabestelle / Intranetangebot der Vergabestellen
- (09) Herr Edwin Huber, Amtsleitung
- (10) HA II, Vergabestelle 1,

1.5 D-II-VGST 1/4

- (01) **Teilnehmerbefragung zur stadtint. Schulung "Energie- und umweltschonendes Fahren"**
- (02) Direktorium
- (03) Aufdecken von Optimierungsmöglichkeiten
- (04) Schriftliche und Online-Befragung der TeilnehmerInnen, die die Schulung bereits besucht haben
- (05) Einmalige Befragung, 7.10-7.11.2013
- (06) TeilnehmerInnen der Schulung "Energie- und umweltschonendes Fahren"
- (07) 688 eingegangene Fragebögen (von 1.700 zustellbaren)
- (08) Jahr der Schulung, Anwendung im Dienstalltag, Gründe für Nichtanwendung, DA-Kfz,
- (09) HAll - Vgst. 1, Abt. 4, Fr. Lopes
- (10) <http://intranet.muenchen.de/org/dir/besch/vgst1/0eko010414.pdf>

2. Baureferat

(01) Kundenbefragung 2011 – Grundstücksentwässerung

- (02) Münchner Stadtentwässerung
- (03) Generelle Wahrnehmung und Zufriedenheit mit Dienstleistungen im Hinblick auf Grundstücksentwässerungsanlagen
- (04) Befragung direkt per Fragebogen, per Postversand, per E-Mail-Versand, parallel Onlinebefragung
- (05) 5 Jahre (vorletzte Befragung 2006)
- (06) Bürgerinnen und Bürger als Eigentümer, Anschlussnehmer; Baufirmen; Ingenieurbüros; Dienstleister
- (07) 207 (von 1000)
- (08) Angaben zum Befragten, Anzahl und Art der Kontakte, Zufriedenheit (mit Kommunikationsmedien, Parteiverkehr, Informationsmaterialien, Internetseite) Fragen zur Grundstücksentwässerung, Fragen zum Service, Anliegen / Anregungen
- (09) Münchner Stadtentwässerung, MSE-42, Herr Haas
- (10) siehe (09)

3. Kommunalreferat

3.1 Befragungen vom Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM)

(01) „**Kundenpuls Bürger (Balanced Scorecard Befragung)**“

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Zufalls-Telefonbefragung
- (05) Turnus 4-mal pro Jahr; letztes Befragungsjahr: 2012
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger
- (07) 100 realisierte Interviews
- (08) Soziodemographie, Nutzung von Dienstleistungen und Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) „**Kundenpuls Wohnungswirtschaft (Balanced Scorecard Befragung)**“

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Telefonbefragung von Kunden des AWM
- (05) Turnus 1-mal pro Jahr; letztes Befragungsjahr: 2012
- (06) Hausverwaltungen und Eigentümer von Mehrfamilienhäusern
- (07) 120 realisierte Interviews
- (08) Nutzung von Dienstleistungen und Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM, zusätzlich gewünschte Leistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) „**Kundenpuls Gewerbe (Balanced Scorecard Befragung)**“

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Telefonbefragung von Kunden des AWM
- (05) Turnus 1-mal pro Jahr; letztes Befragungsjahr: 2012
- (06) Hausverwaltungen und Eigentümer von Mehrfamilienhäusern
- (07) 120 realisierte Interviews
- (08) Nutzung von Dienstleistungen und Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM, zusätzlich gewünschte Leistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Kundenfocus Wohnungswirtschaft“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Telefonbefragung von Kunden des AWM
- (05) Turnus 2-3 Jahre; letzte Befragung: 2009
- (06) Hausverwaltungen und Eigentümer von Mehrfamilienhäusern
- (07) 117 realisierte Interviews
- (08) Benchmark, Nutzung von Dienstleistungen und Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM, zusätzlich gewünschte Leistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Kundenfocus Bürger“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Telefonbefragung von Kunden des AWM
- (05) Turnus 2-3 Jahre; letzte Befragung: 2009
- (06) Hausverwaltungen und Eigentümer von Mehrfamilienhäusern
- (07) 400 realisierte Interviews
- (08) Benchmark, Nutzung von Dienstleistungen und Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM, zusätzlich gewünschte Leistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Kundenfocus Gewerbe“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistungen
- (04) Telefonbefragung von Kunden des AWM
- (05) Turnus 4-5 Jahre; letzte Befragung: 2012
- (06) Gewerbebetriebe
- (07) 120 realisierte Interviews
- (08) Zufriedenheit mit Dienstleistungen des AWM, zusätzlich gewünschte Leistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Wertstoffhof Befragung“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Bekanntheitsgrad Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (04) Interviews mit Anlieferern, fragebogengestützt
- (05) Einzelbefragung 2011
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger
- (07) 200 realisierte Interviews
- (08) Bekanntheitsgrad des Abfallwirtschaftsbetriebes München, des Logos und der Dienstleistungen
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Wertstoffhof Befragung“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München in Kooperation mit Amt für Statistik
- (03) Bekanntheitsgrad Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (04) Interviews mit Anlieferern, fragebogengestützt
- (05) Einzelbefragung 2012
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger
- (07) 533 realisierte Interviews
- (08) Anfahrtszeit, Anlieferhäufigkeit, Zufriedenheit mit den WSH, Soziodemographie, gewünschte Zusatzleistungen.
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Tonnenleerung in Feiertagswochen“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) gewünschtes Tonnenleerungsmodell in Feiertagswochen
- (04) telefonische Befragung von Anrufern im Infocenter des AWM und fragebogengestützte Interviews auf den WSH
- (05) Einzelbefragung 2009
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger
- (07) 302 realisierte Interviews
- (08) Soziodemographie, gewünschtes Tonnenleerungsmodell in Feiertagswochen.
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Kundenbefragung Tonnenreinigung“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistung Tonnenreinigung
- (04) schriftliche Befragung von Kunden
- (05) Einzelbefragung 2010
- (06) Kunden des AWM
- (07) 30 realisierte Interviews
- (08) Zufriedenheit mit Dienstleistung Tonnenreinigungen des AWM und Bekanntheitsgrad
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **„Kundenbefragung 15plus“**

- (02) Abfallwirtschaftsbetrieb München
- (03) Zufriedenheit mit Dienstleistung Tonnenreinigung
- (04) schriftliche Befragung von Kunden
- (05) Einzelbefragung 2010
- (06) Kunden des AWM
- (07) 46 realisierte Interviews
- (08) Zufriedenheit mit Dienstleistung Tonnenreinigungen des AWM und Bekanntheitsgrad
- (09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Hr. Fauner
- (10) siehe (09)

(01) **Markenstärke AWM – Nullmessung**

(02) Abfallwirtschaftsbetrieb München

(03) Wie wird der AWM hinsichtlich seiner Markenwerte bereits in der Bevölkerung wahrgenommen, bevor die einzelnen Maßnahmen starten

(04) telefonische Befragung

(05) Jährlich – erstmals Herbst 2012

(06) Bürger/innen, Hausverwaltungen, Gewerbekunden

(07) 400 / 200 / 200

(08) Kundenzufriedenheit, Bekanntheit von Logo und Wahrnehmung hinsichtlich der Markenwerte

(09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Markenverantwortliche U. Mayerhofer

(10) siehe (09)

(01) **Markenstärke AWM – Wiederholungsmessung**

(02) Abfallwirtschaftsbetrieb München

(03) Wie wird der AWM hinsichtlich seiner Markenwerte in der Bevölkerung wahrgenommen, nachdem einzelne Maßnahmen zur Stärkung der Markenwerte durchgeführt wurden

(04) telefonische Befragung

(05) Jährlich – Herbst 2013

(06) Bürger/innen, Hausverwaltungen, Gewerbekunden

(07) 400 / 200 / 200

(08) Kundenzufriedenheit, Bekanntheit von Logo und Wahrnehmung hinsichtlich der Markenwerte

(09) Abfallwirtschaftsbetrieb München, MV-M, Markenverantwortliche U. Mayerhofer

(10) siehe (09)

3.2 Befragung vom GeodatenService München (GSM) vormals Vermessungsamt (VermA)

(01) Kommunalreferat - Vermessungsamt, Kundenbefragung 2010

(02) Kommunalreferat

(03) Erhebung der Kundenzufriedenheit

(04) Fragebogen vor Ort und Versand

(05) unregelmäßig, zuletzt 2002

(06) Kunden des Vermessungsamtes

(07) 218

(08) Zufriedenheit, Internetangebot, Produkte, Verwendung

(09) GSM, SMV, Herr Eidelsburger

(10) siehe (09)

3.3 Befragung vom Immobilienmanagement (IM) vormals Liegenschaftsverwaltung (LV)

- (01) **Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit dem Service der Liegenschaftsverwaltung**
- (02) Kommunalreferat
- (03) Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter mit dem Service unter den Aspekten: Persönliche Beratung / Schnelligkeit / Erreichbarkeit / Freundlichkeit / Preis-Leistung
- (04) Briefumfrage
- (05) Keine
- (06) Externe Wohnungs- und Gewerbemieter städt. Anwesen
- (07) 629 verteilte Fragebögen / 168 ausgefüllt zurückgegebene Fragebögen
- (08) siehe bitte Ziffer (03)
- (09) Damalige Unterabteilungsleitung KR LV/Immo
- (10) KR-IM-SO, Herr Zollner

3.4 Befragungen von den Markthallen München (MHM)

Elisabethmarkt

- (01) **Teilnahme „110 Jahre Elisabethmarkt“**
- (02) KR-MHM
- (03) Abfrage Interesse an Veranstaltung
- (04) Briefehebung
- (05) einmalig 2013
- (06) Händler Elisabethmarkt
- (07) 8
- (08) Teilnahme?/Gestattung notwendig?/Was wird angeboten?
- (09) KR-MHM-M Birgit Summerer, KR-MHM-ML Angelika Ocker
- (10) siehe (09)

- (01) **Teilnahme „Weinfest 2013“ und Folgende**
- (02) KR-MHM
- (03) Abfrage Interesse an Veranstaltung
- (04) Briefehebung
- (05) seit 2013 jährlich
- (06) Händler Elisabethmarkt
- (07) 2013: 12, 2014: 4 (Befragung läuft noch)
- (08) Teilnahme?/Gestattung notwendig?/Was wird angeboten?
- (09) KR-MHM-M Birgit Summerer u. Franziska Katopodis, KR-MHM-ML Angelika Ocker
- (10) siehe (09)

Großmarkthalle

- (01) **Teilnahme „Händlerfest – 100 Jahre GMH“**
- (02) KR-MHM
- (03) Abfrage Teilnahme
- (04) schriftlich
- (05) einmalig 2011
- (06) Alle Firmen der Großmarkthalle
- (07) 72
- (08) Teilnahme? Anzahl Teilnehmer?

(09) KR-MHM-M Birgit Summerer, KR-MHM-ML Angelika Ocker
(10) siehe (09)

(01) Fragebogen Datenerhebung

(02) KR-MHM
(03) Abfrage aktuelles Sortiment
(04) Brieverhebung
(05) einmalig 2013
(06) Händler Großmarkthalle und Gärtnerhalle
(07) aktuell 4 (Befragung läuft noch)
(08) Wie setzt sich das Sortiment zusammen?
(09) KR-MHM-ML Angelika Ocker
(10) siehe (09)

Viktualienmarkt

(01) Teilnahme „Sommerfest 2009 und 2014“

(02) KR-MHM
(03) Abfrage Teilnahme
(04) Brieverhebung
(05) 2009 und 2014
(06) Alle Händler des Viktualienmarktes
(07) 2008: 21 / 2014: 18
(08) Teilnahme? Gestattung notwendig? Ausweitung Sortiment?
(09) KR-MHM-M Birgit Summerer u. Franziska Katopodis, KR-MHM-ML Angelika Ocker
(10) siehe (09)

(01) Teilnahme „Faschingsdienstag 2010“ und Folgende

(02) KR-MHM
(03) Abfrage Teilnahme
(04) Brieverhebung
(05) jährlich seit 2010
(06) Alle Händler des Viktualienmarktes
(07) Zusagen 2010: 31 / 2011: 40 / 2012: 45 / 2013: 49 / 2014: 46
(08) Teilnahme? Gestattung notwendig? Ausweitung Sortiment?
(09) KR-MHM-M Birgit Summerer u. Franziska Katopodis, KR-MHM-ML Angelika Ocker
(10) siehe (09)

(01) Teilnahme „Kultur- und Shoppingnacht 2010, 2012 und 2013“

(02) KR-MHM
(03) Abfrage Interesse an Parallelveranstaltung auf dem Viktualienmarkt
(04) Brieverhebung
(05) 2010 / 2012 / 2013
(06) Alle Händler des Viktualienmarktes
(07) 2010: 59 / 2012: 27 / 2013: 12
(08) Teilnahme? Zeitraum? Ausweitung Sortiment?
(09) KR-MHM-M Birgit Summerer und KR-MHM-ML Angelika Ocker
(10) siehe (09)

(01) Teilnahme „Weihnachtsaktion - Glühweinausschank“

(02) KR-MHM
(03) Abfrage Teilnahme
(04) Brieverhebung
(05) einmalig
(06) Alle Händler des Viktualienmarktes

- (07) 25 Zusagen
- (08) Teilnahme? Gestattung notwendig? Tassen benötigt?
- (09) KR-MHM-M Birgit Summerer und KR-MHM-ML Angelika Ocker
- (10) siehe (09)

Wiener Markt

- (01) **Teilnahme „Sommerfest 2010“**
- (02) KR-MHM
- (03) Abfrage Teilnahme
- (04) Briefeherhebung
- (05) einmalig
- (06) Alle Händler des Wiener Markts
- (07) 9 Zusagen
- (08) Teilnahme? Gestattung notwendig? Ausweitung Sortiment?
- (09) KR-MHM-M Birgit Summerer und KR-MHM-ML Angelika Ocker
- (10) Ablage Laufwerk /home/Netzlaufwerke/marketing/Wiener
Markt/Veranstaltungen/2010/Sommerfest/Teilnahme_Aktionen Händler

Feste Lebensmittelmärkte

- (01) **Umfrage im Rahmen des Projektes "Zukunftskonzepte der vier festen Lebensmittel-
märkte Münchens"**
- (02) Kommunalreferat, Markthallen München
- (03) Messung der Zufriedenheit mit- und Akzeptanz der vier festen Lebensmittelmärkte in der
Bevölkerung und der Händlerschaft; Grundlage für Marktanalysen
- (04) Ausgabe von Fragebögen
- (05) Befragung im Zeitraum 2010-2011
- (06) Anwohner, Touristen, Kunden, Händlerschaft
- (07) ca. 1.500 Fragebögen
- (08) Zufriedenheit, Platzbedarf, Kundenstruktur, Optimierungsmöglichkeiten
- (09) Markthallen München, Christian Schilling und Robert Hendrich
- (10) RIS, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 06584 vom 07.07.2011

4. Kreisverwaltungsreferat

(01) **Kundenbefragung in der Kraftfahrzeugzulassungs- und Führerscheinstelle**

- (02) Kreisverwaltungsreferat
- (03) Zufriedenheit mit Leistungen und Service
- (04) Fragebogen (vor Ort verteilt und von den Kunden ausgefüllt)
- (05) standardisierte Befragung (Durchführung 2009)
- (06) Bürgerinnen und Bürger, die ihr Anliegen bei der Zulassungsstelle erledigen
- (07) 1599 ausgefüllte Fragebögen
- (08) Zufriedenheit, Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiter, Internetangebot, Räumlichkeiten und Barrierefreiheit
- (09) KVR-BdR, Karin Labermeier
- (10) Stadtratsbekanntgabe vom 13. Juli 2010, KVA Nr. 08-14/ V 04670 und im Intranet:
http://intranet.muenchen.de/org/kvr/fachbereiche/gl/projekte/2009/kvr_kundenbefragungen.html

(01) **Kundenbefragung in den Bürgerbüros**

- (02) Kreisverwaltungsreferat
- (03) Zufriedenheit mit Leistungen und Service
- (04) Fragebogen (vor Ort verteilt und von den Kunden ausgefüllt)
- (05) standardisierte Befragung (Durchführung 2009)
- (06) Bürgerinnen und Bürger, die ihr Anliegen im Bürgerbüro erledigen
- (07) 3264 ausgefüllte Fragebögen
- (08) Zufriedenheit, Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiter, Internetangebot, Räumlichkeiten und Barrierefreiheit
- (09) KVR-BdR, Karin Labermeier + Statistisches Amt
- (10) Stadtratsbekanntgabe vom 13. Juli 2010, KVA Nr. 08-14/ V 04670 und im Intranet:
http://intranet.muenchen.de/org/kvr/fachbereiche/gl/projekte/2009/kvr_kundenbefragungen.html

(01) **Kundenbefragung in der Gewerbebehörde**

- (02) Kreisverwaltungsreferat
- (03) Zufriedenheit mit Leistungen und Service
- (04) Fragebogen (vor Ort verteilt und von den Kunden ausgefüllt)
- (05) standardisierte Befragung (Durchführung 2009)
- (06) Bürgerinnen und Bürger, die ihr Anliegen in der Gewerbebehörde erledigen
- (07) 312 ausgefüllte Fragebögen
- (08) Zufriedenheit, Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Sachbearbeiter, Internetangebot, Räumlichkeiten und Barrierefreiheit
- (09) KVR-BdR, Karin Labermeier + Statistisches Amt
- (10) Stadtratsbekanntgabe vom 13. Juli 2010, KVA Nr. 08-14/ V 04670 und im Intranet:
http://intranet.muenchen.de/org/kvr/fachbereiche/gl/projekte/2009/kvr_kundenbefragungen.html

5. Kulturreferat

(01) **Theater Zuschauerbefragung**

- (02) Kulturreferat
- (03) Generelle Befragung über Zuschauerzufriedenheit
- (04) Fragebogen (Papier und online)
- (05) Turnus ca. 5 Jahre, letzte Befragung: 2009, davor 2004
- (06) Theaterbesucherinnen und -besucher
- (07) 1233 (1065 schriftlich, 168 online)
- (08) Besuchsfrequenz, Informationsquellen, Zufriedenheit
- (09) Eigenbetrieb Münchner Kammerspiele, Herr Jörg
- (10) siehe (09)

(01) **Münchner Philharmoniker - Abonnentenumfrage**

- (02) Kulturreferat
- (03) Multi-thematische Kundenbefragung
- (04) Fragebogen
- (05) Keine / Bedarfsbezogen, letzte Befragung: 2010
- (06) Kundinnen und Kunden der Münchner Philharmoniker
- (07) Ca. 4500
- (08) Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, Fragen zu Themen rund um die Konzerte bzw. Konzertplanung
- (09) Münchner Philharmoniker, Herr Beuke und Herr Tauber
- (10) siehe (09)

(01) **Besucherbefragungen zu den Ausstellungen "Das Oktoberfest 1810-2010" und "Typisch München"**

- (02) Kulturreferat
- (03) Befragungen zur Besucherstruktur des Museums
- (04) Fragebogen
- (05) Einmalig, durchgeführt Aug. / Sept./ Okt. 2010
- (06) Ausstellungsbesucherinnen und -besucher
- (07) Ca. 4500
- (08) Altersstruktur, Herkunft, Kommunikationswege, Ausstellungsbewertung, Aufenthaltsdauer u. a.
- (09) Münchner Stadtmuseum, Frau Dr. Fehle
- (10) siehe (09)

6. Personal- und Organisationsreferat

Laut Aussage des Personal- und Organisationsreferat führt das Referat in seiner Rolle als interner Dienstleister und Steuerungsunterstützer keine Bürger- und Kundenbefragungen durch.

7. Referat für Arbeit und Wirtschaft

7.1 Grundsatzangel., Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Beschlussw.

- (01) **Oktoberfest Studie neue Platzreservierung**
- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Kenntnisse über Besuchshäufigkeit, Zufriedenheit, Reservierungsverhalten, demografische Struktur der Wiesnbesucher. Meinungsbild zu den städtischen Reservierungsregeln bei den Kunden.
- (04) Repräsentative Mehrthemenbefragung, Telefon
- (05) einmalig, 10.10. – 31.10.2013
- (06) Die Grundgesamtheit besteht aus allen Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in der Region München. (ca. 2,18 Millionen Personen; Stand: 31.12.2011). Für diesen Personenkreis ist die Befragung repräsentativ
- (07) 788 Interviews gesamt, bereinigte Brutto-Stichprobe: 1.811 Adressen, Ausschöpfungsquote: 43,5%
- (08) Wiesnbesuch: Häufigkeit, Zeltbesuch oder nur Volksfest-Teil, Reservierungsverhalten, Medienkonsum (Zeitungen, Radio, Internet), Nutzung Social Media, Haushaltseinkommen, Familienstand, Anzahl der Kinder, Haushaltsgröße, Stellung im Beruf,
- (09) RAW Pressestelle, Wolfgang Nickl
- (10) siehe (09)

7.2 Fachbereich: I Europa

- (01) **Evaluierung der Europa-Forum-Veranstaltungen**
- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Qualitätssicherung
- (04) Fragebogen am Ende der Veranstaltung, Meinungsumfrage
- (05) Nach jeder Veranstaltung des Europa-Forums seit 2008 (ca. 12 pro Jahr)
- (06) Zuhörer (breite Öffentlichkeit)
- (07) 50-70
- (08) Zufriedenheit, Verbesserungsvorschläge
- (09) Mercedes Nemeth und Christiane Thömmes
- (10) FB Europa (Europe Direct Informationszentrum für München und Oberbayern)

- (01) **Zufriedenheitsumfrage Stadtratskommission Europa**
- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Zufriedenheit über Informationsversorgung zu EU-Themen und Ausgestaltung der Sitzungen der Stadtratskommission Europa
- (04) Fragebogen
- (05) durchgeführt 2012
- (06) Stadträtinnen und Stadträte (Mitglieder der Kommission)
- (07) sechs
- (08) Zufriedenheit: mit Ausgestaltung der Sitzung, mit Informationsversorgung, mit der Europaarbeit des FB Europa (Service für den Stadtrat), Vorschläge zur ansprechenderen Ausgestaltung der Sitzungen, Artikulation von Schwerpunktthemen und zusätzlichen Themen
- (09) Henriette Wägerle und Margit Mayer
- (10) FB Europa (Europe Direct Informationszentrum für München und Oberbayern)

7.3 Fachbereich: II Wirtschaftsförderung

(01) **Online-Befragung d. Kunden d. Einheitlichen Ansprechpartners für Unternehmen (EAP)**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- (04) Online-Fragebogen im Anhang von e-Mail Antworten an EAP Kunden, die intensiver beraten wurden
- (05) ca. alle 2 Jahre
- (06) Kunden, i. d. R. Unternehmer und Gründer
- (07) in 2014 noch laufend – keine Angaben
- (08) Erreichbarkeit des EAP, Nutzen für den Kunden, Herkunft der Kunden
- (09) Sachbearbeiterin: Antonie Neumaier, Leitung: Ursula Grunert
- (10) RAW-FBII-SG 1

(01) **Partnerbefragung Expo Real**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Zufriedenheit mit Messeauftritt bei den beteiligten Stand- und Projektpartnern erheben
- (04) Brieverhebung
- (05) Jährlich (Oktober)
- (06) Immobilienwirtschaft
- (07) 15-25
- (08) Qualität des Standes, Zufriedenheit mit Organisation, Optimierungspotenziale
- (09) Rita Müller-Roider
- (10) RAW-FBII-SG3

(01) **Besucherbefragung Expo Real 2009**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Grund für Standbesuch der Stadt München, Besucherverhalten
- (04) Direkterhebung
- (05) einmalig, 2009
- (06) 136 Interviews
- (07) Messebesucher
- (08) Besucherstruktur, Besucherverhalten, Beurteilung des Messeauftritts, Veranstaltungsbewertung
- (09) Rita Müller-Roider
- (10) RAW-FBII-SG3

(01) **Partnerbefragung MIPIM**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Zufriedenheit mit Messeauftritt bei den beteiligten Stand- und Projektpartnern erheben
- (04) Brieverhebung
- (05) jährlich (März)
- (06) Immobilienwirtschaft
- (07) 15-25
- (08) Qualität des Standes, Zufriedenheit mit Organisation, Optimierungspotenziale
- (09) Rita Müller-Roider
- (10) RAW-FBII-SG3

(01) **Auswertung der Informationsveranstaltung „Ich mache mich selbständig“**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Feedback zu Konzeption, Themen, Präsentation der Veranstaltung zur internen Steuerung
- (04) Feedbackbögen, die zu Beginn der Veranstaltung ausgeteilt und am Ende wieder eingesammelt werden

- (05) wöchentlich
- (06) Gründungsinteressierte, Gründer und Gründerinnen
- (07) ca. 1.800 seit Veranstaltungsstart 2011
- (08) Gesamturteil, Informationsgehalt, Praxisnähe, Präsentationsart, Referent / Referentin (Vortragsstil, Beantwortung von Fragen), seit 2014: Geschlecht, Geburtsjahr, Migrationshintergrund, Branche
- (09) Alexander Vatovac
- (10) RAW-FB II-SG 4

(01) Der Weg in die Selbständigkeit

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Evaluierung der Gründungsberatung im Münchner Existenzgründungs-Büro (MEB)
- (04) Auswertung geführter Beratungsgespräche auf Basis abgegebener Fragebögen; Direktbefragung im KVR-Gewerbeanmeldung; CATI Befragung zur Verbleibsuntersuchung ehemals Berater
- (05) alle 3 bis 4 Jahre
- (06) Gründungsinteressierte, Gründerinnen und Gründer, die im Münchner Existenzgründungs-Büro (MEB) beraten wurden
- (07) Ausgewertete Fragebögen: 3.122 / Direktbefragung: 291 Personen / Verbleibsuntersuchung: 82 Interviews
- (08) Soziodemographische Struktur, Gründungsmotive, Gründungsstruktur, Probleme im Rahmen der Gründung, Finanzierung der Gründung, Schaffung von Arbeitsplätzen, Erfolg des Unternehmens, Zufriedenheit mit Beratungsangebot, Beurteilung des Beratungsangebots
- (09) Antje Fiedler
- (10) Publikationsdatenbank RAW: http://www.wirtschaft-muenchen.de/portal/raw_publicationen_kat.php?id=27

(01) Auswertung der Beratungen im Münchner Existenzgründungs-Büro (MEB)

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Feedback zur Gründungsberatung im Münchner Existenzgründungs-Büro (MEB) zur internen Steuerung
- (04) Auswertung geführter Beratungsgespräche auf Basis abgegebener Fragebögen
- (05) laufend
- (06) Gründungsinteressierte, Gründerinnen und Gründer, die im Münchner Existenzgründungs-Büro (MEB) beraten wurden
- (07) 2010 – 2014/05: 4.114
- (08) Soziodemographische Struktur (inkl. Migrationshintergrund), Gründungsstruktur, Beratungsinhalte, Finanzierung der Gründung, Probleme in der Gründungsphase, Planungen zur Beschäftigung von Mitarbeitern, Zufriedenheit mit Beratungsangebot, Beurteilung des Beratungsangebots
- (09) Antje Fiedler
- (10) RAW-FB II-SG 4

(01) Auswertung der Veranstaltungsreihe „StartUp München“ - Trainingsplattform zur Erstellung des eigenen Businessplans

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Feedback zur Veranstaltung, die sich aus fünf Einzelveranstaltungen zusammensetzt zur internen Steuerung
- (04) Feedbackbögen
- (05) jährlich seit 2010
- (06) Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Veranstaltungsreihe
- (07) 2010 – 2013: 247
- (08) Gesamturteil zur Veranstaltungsreihe, Beurteilung der einzelnen Etappen, Positives / Negatives, Interessenschwerpunkte, Themenwünsche, Informationen zur Zielgruppe (Gründungsphase, wie auf die Veranstaltung aufmerksam geworden)
- (09) Katrin Kinder

(10) RAW-FB II-SG 4

(01) **Evaluierung des Serviceangebots der Firmenbetreuung 2010 und 2013**

(02) Referat für Arbeit und Wirtschaft

(03) Evaluierung des Serviceangebots der Firmenbetreuung 2010

(04) Online-Befragung (Versand des entspr. Links per Email)

(05) 01.06.2009 – 31.07.2010 und 01.11.2012 - 31.12.2013

(06) Kunden der Firmenbetreuung

(07) 87

(08) Kundenzufriedenheit mit unserer Dienstleistung im Hinblick auf: - Bearbeitungsdauer - fachliche Kompetenz – Freundlichkeit – Problemlösungsorientierung - Qualität der Infomedien - Standortfaktoren Münchens

(09) Claudia Eppler

(10) RAW-FB II-SG 6

7.4 Fachbereich: III Beschäftigungspolitik und Qualifizierung

(01) **Arbeitsmarktintegration aus der perspektive von internationalen (hoch)qualifizierten Fachkräften**

(02) Referat für Arbeit und Wirtschaft

(03) Untersuchung/ Unterstützung des „matching“ von internationalen (hoch)qualifizierten Fachkräften und Unterstützung von Internationalen (hoch)qualifizierten Gründungswilligen

(04) Erhebung: Qualitative, explorative Erhebung / Auswahl: Theoretical Sampling

(05) Einmalige Erhebung

(06) Zielgruppe: Internationale (hoch)qualifizierte Fachkräfte/ Gründungswillige verschiedener Herkunftsländer und aus verschiedenen Branchen

(07) ca. 30 qualitative Leitfadenterviews

(08) Wege der Stellensuche; Erfahrungen in der Bewerbungsphase; Kenntnisse von und Erfahrungen mit Beratungsmöglichkeiten zur Anerkennung ausländischer Hochschul-/ Berufsabschlüsse; Gründungsberatung

(09) Dr. Ulrike Schulz

(10) RAW-FB III

(01) **Internationale Studierende an Münchner Hochschulen**

(02) Referat für Arbeit und Wirtschaft

(03) Rückmeldung bzgl. Integration hochqualifizierter Migrantinnen und Migranten in den Münchner Arbeitsmarkt bzw. deren Hindernisse

(04) Online-Erhebung;

(05) Einmalige Befragung

(06) Zielgruppe: International Studierende der LMU, TU und Hochschule München

(07) Befragung erfolgt zu Beginn des Wintersemesters 2014/2015, voraussichtlich werden ca. 15.000 Personen befragt

(08) Gründe für Studium in München, Pläne bzgl. Erwerbstätigkeit nach Studium, Erfahrungen in München, Gründe der Entscheidung für den geplanten Verbleib oder Wegzug

(09) Dr. Ulrike Schulz

(10) RAW-FB III, Ergebnisse voraussichtlich ab Frühjahr 2015

(01) **„Beschäftigungspotenziale von internationalen Absolventinnen und Absolventen der Münchener Hochschule“**

(02) Referat für Arbeit und Wirtschaft

(03) Unterstützung des „matching“ von hochqualifizierten internationalen Akademikern und Akademikerinnen und Münchner Unternehmen

- (04) Erhebung: qualitative, explorative Befragung / Auswahl: Theoretical Sampling
- (05) Einmalige Erhebung
- (06) Internationale Akademiker und Akademikerinnen / potenzielle Arbeitgeber für diese Zielgruppe / Experten (z.B. IHK; KVR etc.)
- (07) ca. 20 qualitative Leitfadeninterviews
- (08) Recruiting, Personalauswahl, Qualifikationsanforderungen, Integration
- (09) Dr. Anneliese Durst, Petra Schütt
- (10) RAW-FB III

(01) **Berufsausbildung und Wohnen in München**

- (02) Referat für Bildung und Sport gemeinsam mit Referat für Arbeit und Wirtschaft und Sozialreferat
- (03) Rückmeldung der Auszubildenden über Wohnungssituation, Einmündung nach Berufsausbildung in Arbeit („Zweite Schwelle“) und Erfahrungen mit Berufsschule, Ausbildungsbetrieb sowie Betreuungsangeboten
- (04) Schriftliche Befragung, Zielgruppe: Auszubildende, die an den Städtischen Berufsschulen unterrichtet werden, Ziehung einer 10%-Stichprobe über alle Berufsschulen hinweg
- (05) Einmalige Erhebung, Feldphase: März bis Juni 2014
- (06) Auszubildende, die an den Städtischen Berufsschulen unterrichtet werden
- (07) Feldphase läuft, es werden ca. 4000 Fragebögen ausgegeben
- (08) Wohnen von Auszubildenden, Übergang an der Zweiten Schwelle, Erfahrungen mit Berufsschule, Ausbildungsbetrieb sowie Beratungsangeboten
- (09) RBS: Eva Schießl und Andrea Sedlaczek; RAW: Robert Hanslmaier; Sozialreferat: Petra Kowalewski
- (10) Ergebnisse voraussichtlich ab Herbst 2014, beziehbar über RBS

(01) **MBQ-Feedback-Kanal**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Eruierung von Wünschen und Anregungen von Teilnehmern und Teilnehmerinnen an Maßnahmen des Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramms (MBQ) im Sinne einer „Betroffenenorientierung“ mit dem Ziel einer Sicherung und Verbesserung der Angebotsqualität
- (04) Feedback-Kanal, der von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen per E-Mail erreicht werden kann
- (05) seit April 2013 kontinuierlich
- (06) Teilnehmer und Teilnehmerinnen an Maßnahmen des Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramms (MBQ)
- (07) Seit Einrichtung des MBQ-Feedback-Kanals und Beginn der Aufzeichnungen (April 2013) rund 80 Rückmeldungen
- (08) Qualität des Fachpersonals / Setting / Zielgruppenbezug (Passgenauigkeit des Angebots) / Wirkungen
- (09) Walter Ruggaber
- (10) RAW FB III

7.5 Fachbereich: IV Tourismus

(01) **Messe EIBTM Partnerbefragung**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Messecontrolling
- (04) Es wurden die München Messepartner des Münchenstandes auf der Kongressmesse EIBTM in Barcelona befragt
- (05) jährlich
- (06) Messepartner aus München
- (07) 10

- (08) a) Wie viele Termine hatten Sie auf der Messe EIBTM 2013 insgesamt? b) Wie viele von diesen Terminen waren qualifizierte Termine? c) Welchen Umsatz erwarten Sie von diesen qualifizierten Terminen?
- (09) Lisa Schuster
- (10) München Tourismus, Kongressbüro

(01) **Qualitätsmonitor Tourismus**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Befragung von Gästen (In- und Ausland) in München
- (04) Direktinterviews
- (05) Ganzjährig, Projekt wird deutschlandweit durchgeführt und läuft schon seit mehreren Jahren
- (06) Urlaubsgäste und Geschäftsreisende
- (07) Mind. 400 Interviews / Jahr
- (08) Gästestruktur (Alter, Geschlecht, Herkunft, Begleitung) / Informationsverhalten und Buchungszeitpunkt und -weg / Reiseverhalten (Anreise, Unterkunftsart) / Aktivitäten / Ausgaben pro Person und Tag / Zufriedenheit, Wiederholungs- und Empfehlungsabsicht / Stärken-Schwächen- Analyse
- (09) Georg Ansmann, Ralf Zednik
- (10) München Tourismus, Abt. Marketing, tourismus.marketing@muenchen.de

(01) **Touristische LGBT Marktforschung**

- (02) Referat für Arbeit und Wirtschaft
- (03) Durch die Marktforschungsstudie über touristische Potentiale der Zielgruppe LGBT-Community (Lesbian Gay Bisexual Transgender) soll ermittelt werden, wie diese Zielgruppe die Angebote Münchens wahrnimmt, welche Aspekte Münchens für die Reiseentscheidung der Zielgruppe wesentlich sind und welche Besuchsmotive die Zielgruppe insbesondere hat.
- (04) online-Befragung
- (05) einmalig, März 2014 – März 2015
- (06) LGBT-Community (Lesbian Gay Bisexual Transgender)
- (07) Es liegen zur Zeit noch keine Zahlen vor, da die Studie bis März 2015 läuft.
- (08) Wichtigkeit von Städtereisen bei der Urlaubsplanung, welche Informationsquellen sind dafür wichtig / Allgemeines München-Image, was spricht für München als Reiseziel / Was könnte Besucher davon abhalten, München zu besuchen? / Wichtigkeit LGBT – Infrastruktur vor Ort / Bekanntheitsgrad Münchens in der Reisewelt als LGBT – freundlich / Attraktivität Münchens als Reiseziel für LGBT Gäste / Fragen LGBT – Großveranstaltungen wie CSD
- (09) Else Gebauer, Stabsstelle München Tourismus
- (10) www.muenchen.de/lgbt bzw. www.munich.de

8. Referat für Gesundheit und Umwelt

(01) **Kundenbefragung in der STI-Beratung des RGU**

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt / GS-IFS-IS-STI
- (03) Einschätzung der Kundenzufriedenheit Verbesserungspotential
- (04) Fragebogen
- (05) einmalige Erhebung
- (06) Klientel der „Testberatung“ (Sprechstunde zur Testung und Beratung) auf HIV und andere STI
- (07) 150
- (08) Erreichbarkeit, Wartezeit, Beurteilung Beratungsstunden, Kommunikation
- (09) Frau Embacher (ausgeschieden), Sachgebietsleitung: Frau Dr. Vogel
- (10) RGU-GS-IFS (Elektronisch: common/grugs/IFS/alle_MA/QM_Dokumente/05_Management_System_Review/Besucherbefragung_STI_2013)

(01) **Hebammenversorgung in München**

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Schaffung einer Planungsgrundlage zur Hebammenhilfe in München, die die Versorgungssituation der Münchner Frauen erfasst und ggf. bestehende Versorgungsdefizite aufzeigt.
- (04) 1. Briefbefragung (Hebammen)
2. Onlinebefragung (Mütter)
- (05) Einmalig, Dezember 2012 und Sommer 2013
- (06) 1. Hebammen mit Tätigkeitsbereich in München,
2. Mütter nach der Geburt
- (07) Zu 1.: 219 Hebammen;
Zu 2.: 1099 Mütter
- (08) 1. Hebammenbefragung: Zahl der Jahres- und Wochenarbeitszeiten, Anzahl der insgesamt betreuten Frauen, Zahl und Einsatzzeitpunkt der Hebammenleistungen an Wochentagen und Wochenenden, besuchte Stadtteile
2. Mütterbefragung: Zahl und Einsatzzeitpunkt der erhaltenen Hebammenleistungen an Wochentagen und Wochenenden, Hebammenleistungen gemäß Stadtteilen, Zufriedenheit mit Hebammenleistungen, Relationen zwischen erhaltenen Hebammenleistungen und Gesundheitszustand von Mutter und Kind
- (09) Juliane Beck
- (10) RGU-GVO-GF6, Fachstelle Frau & Gesundheit, gvo-gf6.rgu@muenchen.de

(01) **Elternbefragung im Rahmen des Münchner Modells der Frühen Hilfen für psychosozial hoch belastete Familien**

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt (Auftragsnehmer: Helmholtz Zentrum München)
- (03) Evaluation des Münchner Modells der Früherkennung und Frühen Hilfen für psychosozial hoch belastete Familien mit Kindern bis 3 Jahre
- (04) Verteilung von Elternfragebogen an Betroffene
- (05) einmalig, 01.10. - 31.12.2009
- (06) Münchner Eltern, die das freiwillige Angebot der Frühen Hilfen annahmen bzw. ablehnten
- (07) 74 ausgefüllte Fragebögen
- (08) Elternzufriedenheit; Gründe für Annahme bzw. Ablehnung des Angebots
- (09) Frau Brunskill-Fehrmann, Frau Dr. Kopecky-Wenzel
- (10) Gesundheitsvorsorge GF1 Frühkindliche Gesundheitsförderung; Stadtratsbekanntgabe am 11.01.2011, 08-14 / V 04876

(01) **GME (GesundheitsmonitoringEinheiten)-Studie im Rahmen der Schuleingangsuntersuchung (in Kooperation mit dem Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL))**

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Identifikation und Quantifizierung von Gesundheitsrisiken und Evaluation von Interventionsstrategien auf der Basis der Einschätzung der Eltern in Gesundheitsfragen in Bezug auf ihre Kinder, zu Einflussfaktoren sowie Krankheitsentstehung
- (04) Papiergebundener Fragebogen
- (05) Alle 2 Jahre
- (06) Einschulkinder (5.- 6. Lebensjahr)
- (07) 2012: 1321 Fragebogen-Rücklauf bei versendeten 2511 Fragebögen (52,6%)
- (08) Gesundheit und Lebensumwelten der Kinder (Einschulalter, 5.- 6. Lebensjahr)
- (09) Sachgebietsleitung Frau Ries, Kinderkrankenschwester Frau Kranebitter
- (10) RGU-GVO2-GF2 und Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit, www.lgl.bayern.de

(01) Elternfragebogen Einschuluntersuchung

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Elternzufriedenheit in Bezug auf die Einschuluntersuchung ihres Kindes bei den Kinderkrankenschwestern und ggf. anschl. schulärztlich
- (04) Papiergestützter Fragebogen, Einwurf in unseren Flurbriefkasten, Zufallswahl der Eltern/Erziehungsberechtigte, die mit ihren Kindern zur Einschuluntersuchung kommen.
- (05) jährlich, Beginn Herbst 2013 erstmalig, Sept. - Juli (jeweils im Verlauf eines Schuljahres)
- (06) Eltern/Erziehungsberechtigte und indirekt auch die Kinder im Einschulalter
- (07) 1000 Fragebögen/Untersuchungszeitraum (Schuljahr), Rücklauf 2013/2014 76% (=767%)
- (08) Terminvereinbarungsart, Elterzufriedenheit bzgl. des Ablaufes und der Organisation der Einschuluntersuchung, Erreichbarkeit vom Wohnort
- (09) Sachgebietsleitung Frau Ries, Kinderkrankenschwester Frau Moser
- (10) RGU-GVO2-GF2

(01) Evaluation von sexualpädagogischen Projekten und Veranstaltungen

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Qualitätssicherung-und Kontrolle
- (04) Evaluationsbogen
- (05) In der Regel bei jeder Maßnahme
- (06) Jugendliche, junge Erwachsene
- (07) 2009: 308 / 2010: 253 / 2011: 357 / 2012: 237 / 2013: 120
- (08) Abfrage von Daten bezüglich Projektthema, Planung, Gestaltung und Einsatz von Methoden, Medien
- (09) Martina Gratzl, Luisa Wolf
- (10) RGU-GVO1-GF7, schwangerenberatung.rgu@muenchen.de

(01) Evaluation des Seniorenstadtteilplanes in Giesing/ Harlaching

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Datenerhebung zu Nutzen und Zielgruppengerechtigkeit des Produkts
- (04) Schriftliche Fragebögen
- (05) Einmalig, August bis Oktober 2012
- (06) Seniorinnen/ Senioren in Giesing/ Harlaching
- (07) 63
- (08) Nutzung (Häufigkeit und Art/ Weise), Bekanntheitsgrad, Lesbarkeit, Gestaltung des Seniorenstadtteilplanes in Giesing/ Harlaching
- (09) Susann Schmidt
- (10) RGU-HA-GVO, versorgung-pflege.rgu@muenchen.de

(01) Befragung zur Bekanntheit von Leistungsangeboten d. Städtischen Friedhöfe München

- (02) Städtische Friedhöfe München - Referat für Gesundheit und Umwelt
- (03) Erhalt von Aussagen zur Bekanntheit der o.g. Leistungen der Städtischen Friedhöfe München in der Bevölkerung

- (04) Schriftliche Mehrthemenbefragung, repräsentative Auswahl
- (05) Einmalige Befragung über die Dauer von 3 Wochen
- (06) Erwachsene aus der Stadt München und dem Umland
- (07) 1.631 Interviewbögen versandt; 708 eingegangene Fragebögen
- (08) Bekanntheit von a) Einäscherungen innerhalb von 3 Tagen b) Führungen im Krematorium, c) Bestattung unter Bäumen
- (09) Herr Dreher, Frau Lund
- (10) RGU-SFM-OE

Stadt interne Kundenbefragungen

(01) *MA der LHM über Zufriedenheit mit Untersuchungsablauf des RGU*

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt / GS-AG
- (03) Feststellung der Zufriedenheit mit dem Untersuchungsablauf
- (04) Fragebogen
- (05) keine Periodizität, 2008, 2009
- (06) MA der LHM die vom POR zur Begutachtung geschickt wurden
- (07) keine Angaben
- (08) keine Angaben
- (09) Dr. Donhauser
- (10) RGU-GS-AG

(01) *Zufriedenheit mit den von RGU erstellten Pflegegutachten für das Sozialreferat*

- (02) Referat für Gesundheit und Umwelt / GS-AG
- (03) Feststellung der Zufriedenheit mit den Pflegegutachten des RGU
- (04) Fragebogen
- (05) keine Periodizität, 2010, 2011
- (06) Mitarbeiter/Innen des SozRef
- (07) keine Angaben
- (08) keine Angaben
- (09) Dr. Beckert
- (10) RGU-GS-AG

9. Referat für Stadtplanung und Bauordnung

- (01) **"Ausstellung Rathausgalerie 'Zukunft findet Stadt' - Ihre Meinung interessiert uns!"**
- (02) Referat für Stadtplanung u. Bauordnung
- (03) Akzeptanz/Bewertung der Ausstellung nach Form und Inhalt; Ziel: >85% gut o. sehr gut
- (04) Freiwillige, schriftliche Besucherinnen- u. Besucherauskunft / 1-Blatt-Fragebogen liegt aus
- (05) Jährlich seit incl. 2007; zuletzt 2014
- (06) Besucherinnen u. Besucher der Ausstellung mit Veranstaltungen (außer Eröffnung)
- (07) 200 bis ca. 400 Fragebogen werden jährlich abgegeben
- (08) Bewertung nach Form/Inhalt (etwa Noten); Kommentar; Art der Kenntnis von der Veranstaltung; Geschlecht
- (09) jeweilige Projektleitung bzw. PlanTreffleitung
- (10) Referat für Stadtplanung u. Bauordnung, HA I/02 / PlanTreff
(nur Info im Referat; Kennzahlenerfassung)

(01) **"Münchner Bürgerinnen- und Bürgerbefragung"**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung in Kooperation mit Sozialreferat
- (03) Klassische multithematische Bürgerbefragung
- (04) Telefonische und Online-Befragung
- (05) Turnus 5 Jahre; letzte Befragung: 2010
- (06) Münchner Bürgerinnen und Bürger über 18 Jahre
- (07) 11.000 realisierte Interviews
- (08) Soziodemographie, Wirtschaftliche Lage, Wohnen, Zufriedenheit mit der Wohnumgebung und den Lebensbedingungen in München, Kommunale Themen
- (09) Referat für Stadtplanung und Bauordnung: HA I, Frau Heimerl
Sozialreferat: Zentrale, Sozialplanung, Frau Zeller
- (10) <http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Stadtplanung-und-Bauordnung/Stadtentwicklung/Grundlagen/Buergerbefragung.html>
Stadtratsbekanntgabe, gemeinsame Sitzung des Ausschusses für Stadtplanung und Bauordnung, des Kommunalausschusses, des Sozialausschusses und des Finanzausschusses Nr. 08-14 / V 08020 vom 07.12.2011.

(01) **Wanderungsmotivuntersuchung**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung
- (03) Untersuchung der Motive und Rahmenbedingungen für den Zuzug bzw. Wegzug nach/von München
- (04) Schriftliche und Online-Befragung Zu- und wegziehender Haushalte
- (05) ca. 10 Jahre; letzte Befragungen: 2000 und 2010
- (06) Zu- bzw. wegziehende Haushalte nach und aus München 2007/2008
- (07) 2500 Zugezogene; 2300 Weggezogene Haushalte
- (08) Angaben zum aktuellen/künftigen Wohnstandort, Wohnqualität; Motive Zu- bzw. Wegzug; Pendlerdaten; Soziodemographie
- (09) Referat für Stadtplanung und Bauordnung, Stadtentwicklungsplanung - Wohnen und Stadtökonomie, Hr. Lang, Hr. Müller
- (10) Stadtratsbekanntgabe, Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung Nr. 08-14/ 08792 vom 28.03.2012,
http://www.muenchen.de/rathaus/dms/Home/Stadtinfos/Statistik/Meldungen/VdSt/TOP_5.pdf

(01) **Expertenbefragung zum Wohnungsmarkt München**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung
- (03) Situation am Wohnungsmarkt hinterfragen und diskutieren, Kontakt mit den Akteuren herstellen
- (04) Schriftliche Befragung mit anschließender Diskussionrunde zu den Erhebungsergebnissen (Delphi-Ansatz)

- (05) alle 2 Jahre
- (06) Wohnungsunternehmen, (Wohnungs-)Genossenschaften, Bauträger, Banken, Research-Abteilungen
- (07) ca. 40 befragte Unternehmen/Institutionen
- (08) Grundstücksmarkt, Wohnungsmarkt (Kauf/Miete), aktuelle/zukünftig, Rahmenbedingungen, Energieeffizienz im Wohnungsbau, regionale Situation, Einschätzung von Neubaugebieten
- (09) Referat für Stadtplanung und Bauordnung, Stadtentwicklungsplanung - Wohnen und Stadtökonomie, Frau Kirchner, Herr Lang
- (10) <http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Stadtplanung-und-Bauordnung/Stadtentwicklung/Grundlagen/Wohnungsmarkt.html>
 Stadtratsbekanntgabe, Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung Nr. 08-14/ 13572 vom 04.12.2013
 Stadtratsbekanntgabe, Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung Nr. 08-14/ 08216 vom 14.12.2011

(01) **Studie "Älter werden in München"**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung und Sozialreferat /Förderung von Oberster Baubehörde
- (03) Abschätzung der Bedarfe und Ansprüche der zukünftigen Senioren generation an Stadt, Quartier und Stadtgesellschaft zur Förderung einer alterssensiblen Stadtentwicklung
- (04) Schriftliche und Online-Haushaltsbefragung
- (05) einmalig, 09-10/2013
- (06) stichprobenartig ausgewählte Haushalte mit mindestens einer Person im Alter von 55 bis 75 Jahren in ausgewählten Quartierstypen
- (07) 2.751 (von 9.703)
- (08) Wohnen und Leben in der Stadt und im Quartier, Nachbarschaft, Treffpunkte / Ansprüche an den öffentlichen Raum, Sicherheitsempfinden, Mobilität / gesellschaftliches Engagement und Teilhabe, Generationensolidarität / Bildung, kulturelle Angebote, Freizeit / materielles, soziales und kulturelles Kapital, Armut, soziale Netzwerk / Gesundheit, Beratungs- und Unterstützung bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit
- (09) Dr. Andreas Peter, PLAN HA I/21, Tel: 233-28153, andreas.peter@muenchen.de
- (10) Stadtratsbekanntgabe im Herbst 2014, Stadtratsbeschluss im Frühjahr 2015, im Herbst 2014 Broschüre mit wichtigsten Ergebnissen und Langfassung des Abschlussberichts unter www.muenchen.de/aelterwerden

(01) **"Mobilität in Deutschland (MiD)" (bundesweite Erhebung mit Aufstockung Stadt München)**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung
- (03) Haushaltsbefragung zum Mobilitätsverhalten der Münchner Bevölkerung
- (04) kombinierte schriftliche und telefonische Befragung
- (05) bisher zweimal 2002 und 2008, nächste Erhebung ist für 2016 geplant
- (06) Münchner Bevölkerung ab 0 Jahre (Stellvertreterinterviews)
- (07) Nettostichprobe 2002 bzw. 2008 von insgesamt 3.612 bzw. 3.561 Haushalten, 7.207 bzw. 7.468 Personen, 19.404 bzw. 23.505 Wegen
- (08) Verkehrsmittelausstattung, Verkehrsmittelnutzung, Verkehrsmittelwahl, Wegezwecke
- (09) Referat für Stadtplanung und Bauordnung, HAI-3, Susanne Pitterle
- (10) Stadtratsbekanntgaben im Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung Nr. 02-08/V 04458 am 23.06.2004 und Nr. 08-14/V 05581 am 23.02.2011
 Broschüre für 2008 unter <http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Stadtplanung-und-Bauordnung/Verkehrsplanung/Verkehrsmodell-VisMuc.html>

(01) **"Kraftfahrzeugverkehr in Deutschland (KiD)" (bundesweite Erhebung mit Aufstockung Stadt München)**

- (02) Referat für Stadtplanung und Bauordnung
- (03) Befragung zum Wirtschaftsverkehr in München
- (04) schriftlich-postalisch

- (05) bisher zweimal 2002 und 2010
- (06) in München gemeldete Fahrzeuge (Pkw gewerbliche HalterInnen und Lkw bis einschl. 3,5 t Nutzlast) über Befragung Halterinnen/Halter
- (07) Nettostichprobe 2002/2010 von insgesamt 3.118/2.923 Kraftfahrzeugen
- (08) Anzahl mobiler Fahrzeuge pro Tag, mittlere Fahrtenhäufigkeit, mittlere Fahrzeugfahrleistung, mittlere Gütertransportleistung, mittlere Verkehrsbeteiligungsdauer jeweils pro Kfz und Tag
- (09) Referat für Stadtplanung und Bauordnung, HAI-3, Susanne Pitterle
- (10) Stadtratsbekanntgaben im Ausschuss für Stadtplanung und Bauordnung Nr. 02-08/V 04458 am 23.06.2004 und Nr. 08-14/V 14117 am 26.02.2014.

10. Referat für Bildung und Sport

(01) **Elternbefragung der städtischen Tagesheime /Heilpädagogischen Tagesstätten**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) QSE-Instrument zur Zielorientierung über Kundenzufriedenheit
- (04) Anonymisierte Briefbefragung
- (05) jährlich
- (06) Eltern von Tagesheim-/HPT-kindern
- (07) ca. 1.600
- (08) Zufriedenheit mit verschiedenen pädagogischen Schwerpunkten der Einrichtungen
- (09) RBS-F4-FQBÜ - Herr Helmut Beyer; Frau Christina Dorfhuber
- (10) jährliche Stadtratsbekanntgabe

(01) **Elternbefragung zur ganztägigen Betreuung von Grundschulkindern**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Bedarfsermittlung von ganztägigen Betreuungsplätzen
- (04) Anonymisierte Briefbefragung
- (05) jährlich
- (06) Eltern, deren Kinder im darauf folgenden Schuljahr eingeschult werden
- (07) ca. 5.500
- (08) Bedarf an ganztägiger Betreuung ab Schuleintritt (Form der Betreuung; gewünschte päd. Schwerpunkte; zeitlicher Umfang)
- (09) RBS-F4-FQBÜ - Herr Helmut Beyer, Frau Katja Budich
- (10) jährliche Stadtratsbekanntgabe

(01) **Berufsausbildung und Wohnen in München**

- (02) Referat für Bildung und Sport gemeinsam mit Referat für Arbeit und Wirtschaft und Sozialreferat
- (03) Rückmeldung der Auszubildenden über Wohnsituation, Einmündung nach Berufsausbildung in Arbeit („Zweite Schwelle“) und Erfahrungen mit Berufsschule, Ausbildungsbetrieb sowie Betreuungsangeboten
- (04) schriftliche Befragung, Zielgruppe: Auszubildende, die an den Städtischen Berufsschulen unterrichtet werden, Ziehung einer 10 %-Stichprobe über alle Berufsschulen hinweg
- (05) einmalige Erhebung, Feldphase: März bis Juni 2014
- (06) Auszubildende, die an Münchner Berufsschulen unterrichtet werden
- (07) Feldphase läuft, es werden ca. 4.000 Fragebögen ausgegeben
- (08) Wohnen von Auszubildenden, Übergang an der Zweiten Schwelle, Erfahrungen mit Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und Beratungsangeboten
- (09) RBS: Eva Schießl und Andrea Sedlaczek / RAW: Robert Hanslmaier / Sozialreferat: Petra Kowalewski
- (10) Ergebnisse voraussichtlich ab Herbst 2014, beziehbar über RBS

(01) **Bewerberinnen- und Bewerberumfrage Lehrdienst**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Generelle Wahrnehmung und Zufriedenheit mit der Dienstleistung von GL 11 (personalführendes Sachgebiet für den städtischen Lehrdienst)
- (04) Fragebögen verschickt an eingestellte und nicht eingestellte Bewerber/innen
- (05) jährlich, letzte Befragung Dezember 2013
- (06) Bewerber/innen für die Einstellung in den städt. Lehrdienst
- (07) eingegangene Fragebögen: 180
- (08) Verbesserungsvorschläge bzgl. Verfahren, Gründe für Annahme/Ablehnung der Stelle, Zufriedenheit mit der Dienstleistung von GL 11
- (09) Frau Grußler, Telefon: 8 40 43, E-Mail: manuela.grussler@muenchen.de

(10) Referat für Bildung und Sport, GL 11, Frau Grußler

(01) Evaluation des TUSCH München Projekts

(02) Referat für Bildung und Sport, Pädagogisches Institut, Fachbereich 5 - Kulturelle Bildung

(03) Ermittlung der Haltung von Schüler/innen zum Thema Theater/Theaterspielen

(04) direkte Befragung (Fragebogen) an den beteiligten 6 TUSCH Schulen der aktuellen Kooperationen

(05) Erstbefragung im Sinne einer Vorher-Nachher-Befragung: 'Vorher'-Befragung zum Projektanfang (Okt/Nov 2013), 'Nachher'-Befragung am Projektende (ca. Mai-Juli 2015)

(06) Schüler/innen aller Schularten (Klassenstufe 5-10) der beteiligten 6 Schulen

(07) 2632

(08) eigene Erfahrung im Theaterspielen / Anzahl Vorstellungsbesuche im Theater / Theater als Unterrichtsfach?

(09) Ilona Herrmann

(10) RBS, Auswertung und Befragung läuft bis Herbst 2015, Pädagogisches Institut

(01) Befragung der Ratsuchenden (städtische Bildungsberatung)

(02) Referat für Bildung und Sport

(03) Feststellung der Kundenzufriedenheit

(04) Fragebögen

(05) jährlich über drei Monate

(06) Ratsuchende, die ein persönliches Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben

(07) über 400

(08) Wartezeit (zwischen Terminvereinbarung und Beratung), Erreichbarkeit der Beratungsstelle, Fragen zur Qualität der Beratung

(09) Rüdiger Boll

(10) RBS-PI-FB7.1

(01) Kundenzufriedenheit mit Schulpsychologischem Dienst

(02) Referat für Bildung und Sport, PI-BB-ZSPD

(03) Kundenzufriedenheit mit Beratung

(04) Direkterhebung mit Fragebogen

(05) Oktober-Dezember 2010

(06) Münchner Bürgerinnen und Bürger, die den ZSPD aufsuchen

(07) 27

(08) Wartezeit, Erreichbarkeit, Berater-Zeit, Vertrauen

(09) Hr. Tölle, Hr. Boll BB

(10) PI-RBS-7.2 ZSPD - Goethestr..12

(01) Auswertung des Austauschprogrammes durch die Schüler bzw. durch die Eltern

(02) Referat für Bildung und Sport

(03) Bewertung des Schülerprogrammes

(04) Direkterhebung, Schüler/inne die an unserem Austauschprogramm teilgenommen haben.

(05) abhängig von der Durchführung der Austauschprogramme

(06) Schüler/inne die an unserem Austauschprogramm teilgenommen haben

(07) Jerusalem: 13 Elternfragebögen und 12 Schülerfragebogen / Cincinnati: 7 Elternfragebögen und 7 Schülerfragebögen

(08) Programm in München/Programm im Ausland (u.a. Betreuung, Dauer des Aufenthalts, Organisation im Gastland) / Eltern: Familienleben mit dem Gast; Organisation und Betreuung durch IAE; Dynamik der Gruppe; Wichtige Punkte für die Vorbereitung; Wichtigste Erfahrungen;

(09) Silvia Lucic

(10) RBS-PI-FB08-IAE

(01) **Schulklima-Befragung**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Als Ziel der Schulklimabefragung wird im Stadtratsantrag die kontinuierliche Verbesserung der städtischen Schulen genannt. Unter Einbezug der Schülerinnen und Schüler sowie der Lehrkräfte soll die Befragung einen Beitrag zur Verbesserung der Schul- und Unterrichtsqualität leisten. Hierzu werden Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte zu mehreren Themenfeldern im weiten Kontext des Schulklimas befragt (siehe Stadtratsantrag im Anhang und Frage 8)
- (04) Vollerhebung
- (05) Zunächst stellt die Schulklima-Befragung eine einmalige Erhebung dar. Im Rahmen der Beschlussvorlage zur Ergebnispräsentation soll dem Stadtrat eine regelmäßige Wiederholung (alle 3-4 Jahre) zur Entscheidung vorgelegt werden.
- (06) Alle Lehrkräfte und Schülerinnen und Schüler der städtischen Schulen
- (07) Schülerinnen und Schüler: 54.799 / Lehrkräfte: 3030
- (08) (a) Schülerbefragung: Klassen- und Schulklima, Unterrichtsformen, Raumsituation und Ausstattung der Schule, Mensa- und Essensversorgung, Ganztagsangebote;
(b) Befragung der Lehrkräfte (städt. Dienstkräfte wurden in dieser Befragung mitbefragt): Stimmung und Zusammenarbeit im Kollegium, Fortbildungen, Raumsituation und Ausstattung der Schule, Arbeitszeiten, Zusammenarbeit mit der Schulleitung;
- (09) Referat für Bildung und Sport, PI-QA, Herr Dr. Müller
- (10) RIS, Stadtratsbekanntgabe 09.10.2013 "Umfrage zum Schulklima", Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / 12761

(01) **Befragung zum Bedarf an Kindertagesbetreuung für unter 3-Jährige**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Erhebung des Betreuungsbedarfs bei unter 3-jährigen Kindern
- (04) Schriftliche Erhebung mit Fragebogen bei Eltern mit 6 bzw. 15 Monate alten Kindern
- (05) - keine Angabe -
- (06) Eltern mit unter 3-jährigen Kindern
- (07) 1.408 auswertbare Fragebögen
- (08) Betreuungswunsch und Umfang
- (09) Herr Lehnacker
- (10) Referat für Bildung und Sport, Abt. PKC

(01) **Elternbefragung der städtischen Kindertageseinrichtungen**

- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Zufriedenheitsbefragung
- (04) Fragebogen
- (05) Turnus: jährlich
- (06) Eltern aus städt. Kindertageseinrichtungen
- (07) Rücklauf 14.880 Fragebögen,
- (08) Fragen zur Pädagogik, zur Zusammenarbeit mit den Eltern, zur Verpflegung und zu den Rahmenbedingungen
- (09) Referat für Bildung und Sport, KITA-QM
- (10) Stadtratsbekanntgabe 26.02.2014, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 13741

Evaluationen von Fortbildungsveranstaltungen des RBS

- (01) Evaluation sämtlicher Fortbildungsveranstaltungen des Pädagogisches Instituts mittels Feedback
- (02) Referat für Bildung und Sport
- (03) Evaluation der Fortbildungsveranstaltungen
- (04) Feedbackbögen
- (05) kontinuierlich, 2009 - 2013
- (06) Teilnehmende an den Fortbildungsveranstaltungen des PI
- (07) Durchschnittlich 25.000 jährlich

(08) - keine Angabe -
(09) Referat für Bildung und Sport
(10) siehe (09)

(01) Befragung zum Fortbildungsprogramm 2011
(02) Referat für Bildung und Sport
(03) Befragung zum Fortbildungsprogramm 2011
(04) - keine Angabe -
(05) einmalig, 2011
(06) Pädagogische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Städt. Kindertageseinrichtungen
(07) 2011: 1731
(08) - keine Angabe -
(09) Referat für Bildung und Sport
(10) siehe (09)

(01) Pilotschulen Schulisches Gesundheitsmanagement (SGM)
(02) Referat für Bildung und Sport
(03) - keine Angabe -
(04) - keine Angabe -
(05) 2008-14
(06) Kolleg(inn)en den Pilotschulen
(07) Pro Jahr ca. 250 Kolleg(inn)en
(08) jährlich
(09) Referat für Bildung und Sport
(10) siehe (09)

(01) Evaluation zum Fortbildungsprogramm (PI-FB9 Medienpädagogik)
in Zusammenarbeit mit der LMU, Frau Dr. Aulinger
(02) Referat für Bildung und Sport
(03) Evaluation zum Fortbildungsprogramm Medienpädagogik
(04) einmalig
(05) 1.12.2012 bis 18.1.2013
(06) Lehrkräfte, pädagogische MitarbeiterInnen in Kindertageseinrichtungen
(07) 142
(08) - keine Angabe -
(09) Referat für Bildung und Sport in Zusammenarbeit mit der LMU, Frau Dr. Aulinger
(10) siehe (09)

11. Sozialreferat

- (01) **Kundenmonitor**
- (02) Sozialreferat
- (03) Erhebung der Kundenzufriedenheit in den folgenden Dienststellen: Sozialbürgerhäuser, Amt für Wohnen und Migration, Sachgebiet Beistandschaften des Stadtjugendamts, Schuldner- und Insolvenzberatung/Betreuungsstelle des Amts für Soziale Sicherung. Auf der Grundlage der Befragungsergebnisse werden ggf. Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit erhoben.
- (04) fragebogenbasierte face-to-face Interviews zufällig ausgewählter Kundinnen und Kunden
- (05) alle zwei Jahre; bisher in den Jahren 2009, 2011 und 2013
- (06) Kundinnen und Kunden der o.g. Dienststellen
- (07) 2009: 2381; 2011: 2260; 2013: 2.223
- (08) Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den o.g. Dienstleistungen, mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und mit Terminvereinbarungen
- (09) S-Z-L, Joachim Hayen, joachim.hayen@muenchen.de, 233-48506
- (10) 2009: Stadtratsbekanntgabe 08-14 / V 03847; 2011: Stadtratsbekanntgabe 08-14 / V 08085; detaillierte Ergebnisse bei o.g. Ansprechpartner

12. Stadtkämmerei

Laut Aussage der Stadtkämmerei führt das Referat in seiner Rolle als interner Dienstleister und Steuerungsunterstützer keine Bürger- und Kundenbefragungen durch.