

## Ergebnisse der KUNDENBEFRAGUNG zur Zufriedenheit mit der Arbeit der Nationalen Agentur für EU-Hochschulzusammenarbeit im DAAD für das Jahr 2009

Unsere Kundenbefragung wurde im ERASMUS-Forum im Zeitraum vom 17.-25. September 2009 durchgeführt. Die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen (Stichprobe) beträgt 117. Das ergibt eine Rücklaufquote von 39%.

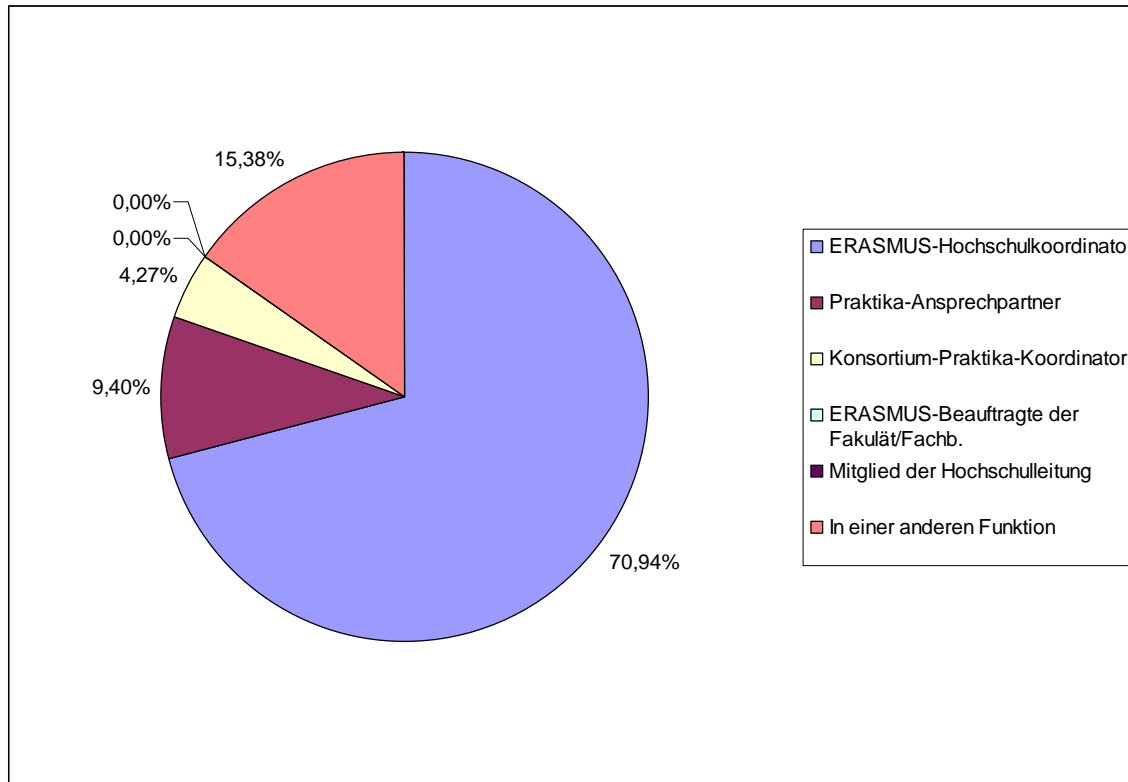
Die Zielsetzung für die Ergebnisse der Kundenbefragung wurde festgelegt. Wir streben an, alle Werte im grünen Bereich zu halten.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur liegt bei 1,66.

Die Auswertung der Befragung wurde graphisch dargestellt. Wir verwenden das klassische Notensystem. S. folgende Tabelle:

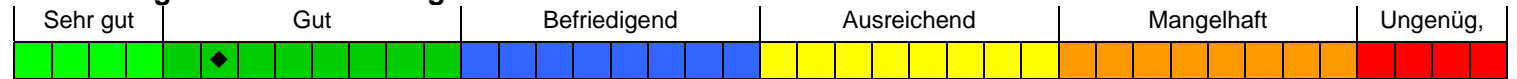
Note	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Ungenüg,
	1,0-1,5	1,5-2,5	2,5-3,5	3,5-4,5	4,5-5,5	5,5-6,0
Farbige Kennzeichnung	█	█	█	█	█	█

### Die Funktionen der Teilnehmer bei der Kundenbefragung:



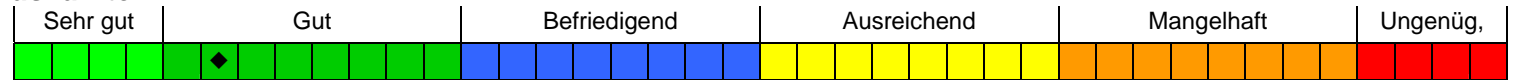
**1) Die Qualität der Information und Beratung im ERASMUS-Programm:**

Mittelwert 2009: 1,65



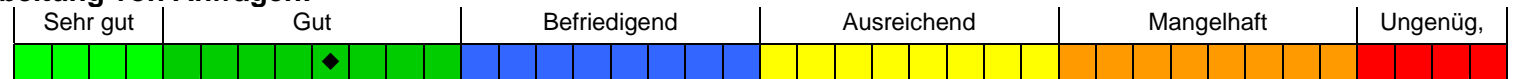
**2) Die Nützlichkeit der erteilten Auskünfte:**

Mittelwert 2009: 1,74



**3) Die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen:**

Mittelwert 2009: 2,20



**4) Die Erreichbarkeit von Mitarbeitern:**

Mittelwert 2009: 2,65



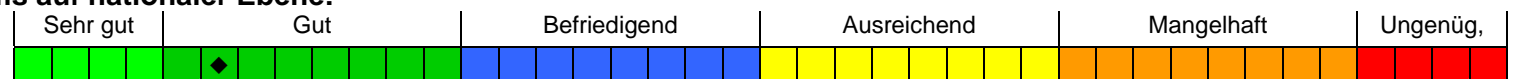
**5) Die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter:**

Mittelwert 2009: 1,47



**6) Die Verwaltung des Programms auf nationaler Ebene:**

Mittelwert 2009: 1,72



**7) Das Angebot an Informationsveranstaltungen:**

Mittelwert 2009: 1,59



**8) Die Bereitstellung von Publikationen, Statistiken und Informationsmaterialien:**

Mittelwert 2009: 1,66



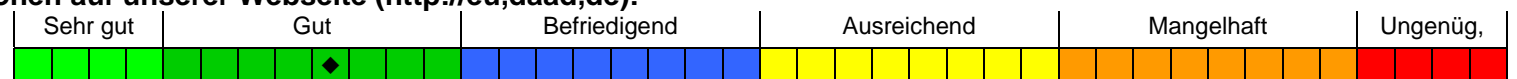
**9) Die Auffindbarkeit von benötigten Informationen auf unserer Webseite (<http://eu.daad.de>):**

Mittelwert 2009: 2,53

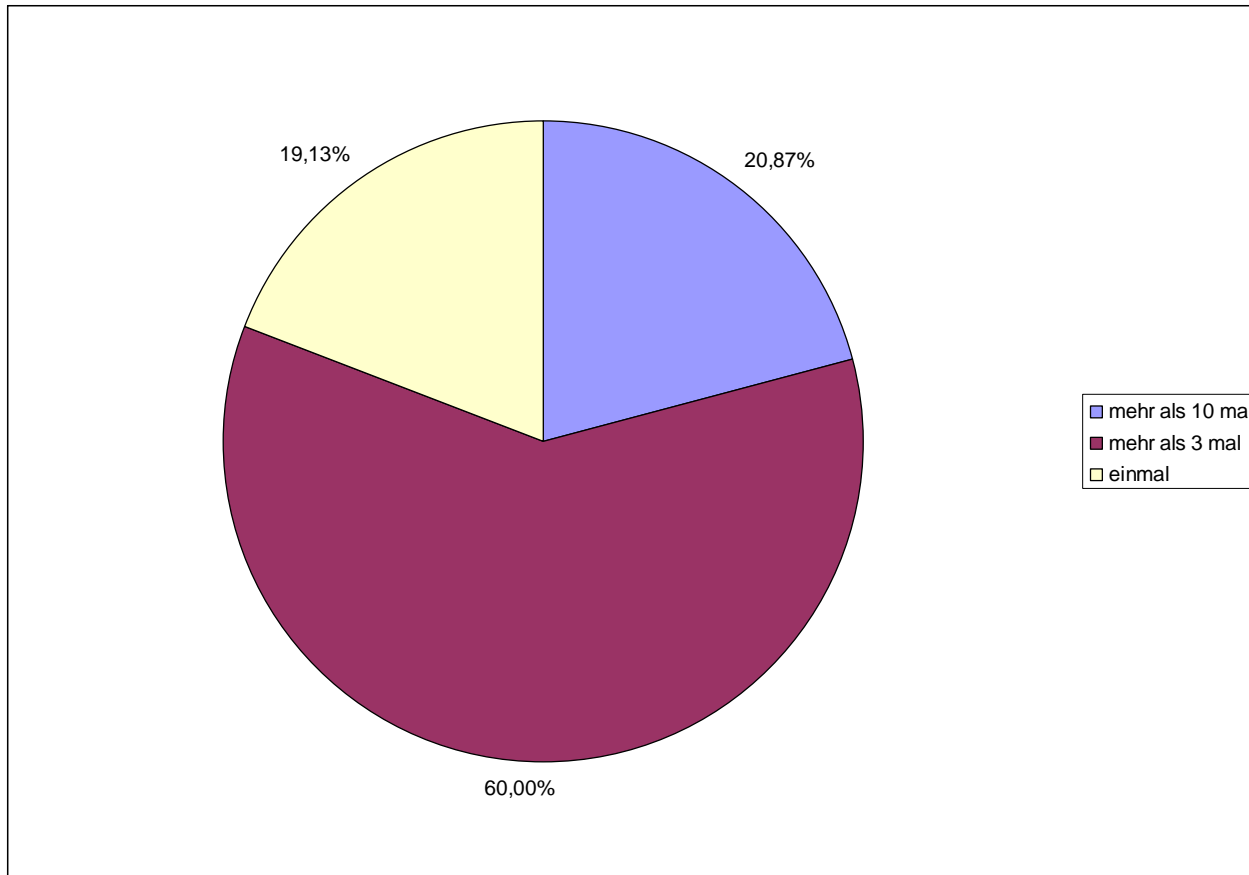


**10) Die Nützlichkeit der Informationen auf unserer Webseite (<http://eu.daad.de>):**

Mittelwert 2009: 2,05

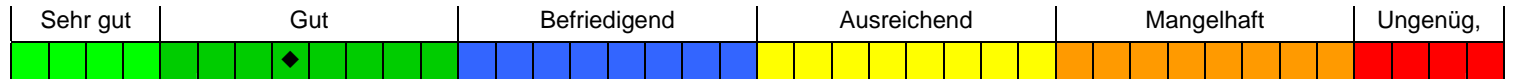


**11) Die Häufigkeit der monatlichen Nutzung unseres Internetauftrittes (<http://eu.daad.de>):**



**12) Die Vertretung der Interessen der deutschen Hochschulen in Brüssel:**

Mittelwert 2009: **1,89**



**13) Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur:**

Mittelwert 2009: **1,66**

