

Ergebnisse der KUNDENBEFRAGUNG

zur Zufriedenheit mit der Arbeit der Nationalen Agentur für EU-Hochschulzusammenarbeit im DAAD

für das Jahr 2010

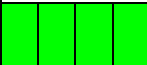





Dieses Jahr haben wir die Befragung neu gestaltet. Ein Online-Fragebogen wurde für die ERASMUS-Forum-Teilnehmer zur Verfügung gestellt.

Unsere Kundenbefragung wurde im Zeitraum vom 09.-24. September 2010 durchgeführt.
Die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen (Stichprobe) beträgt 190. Das ergibt eine sehr hohe Rücklaufquote von 52%.

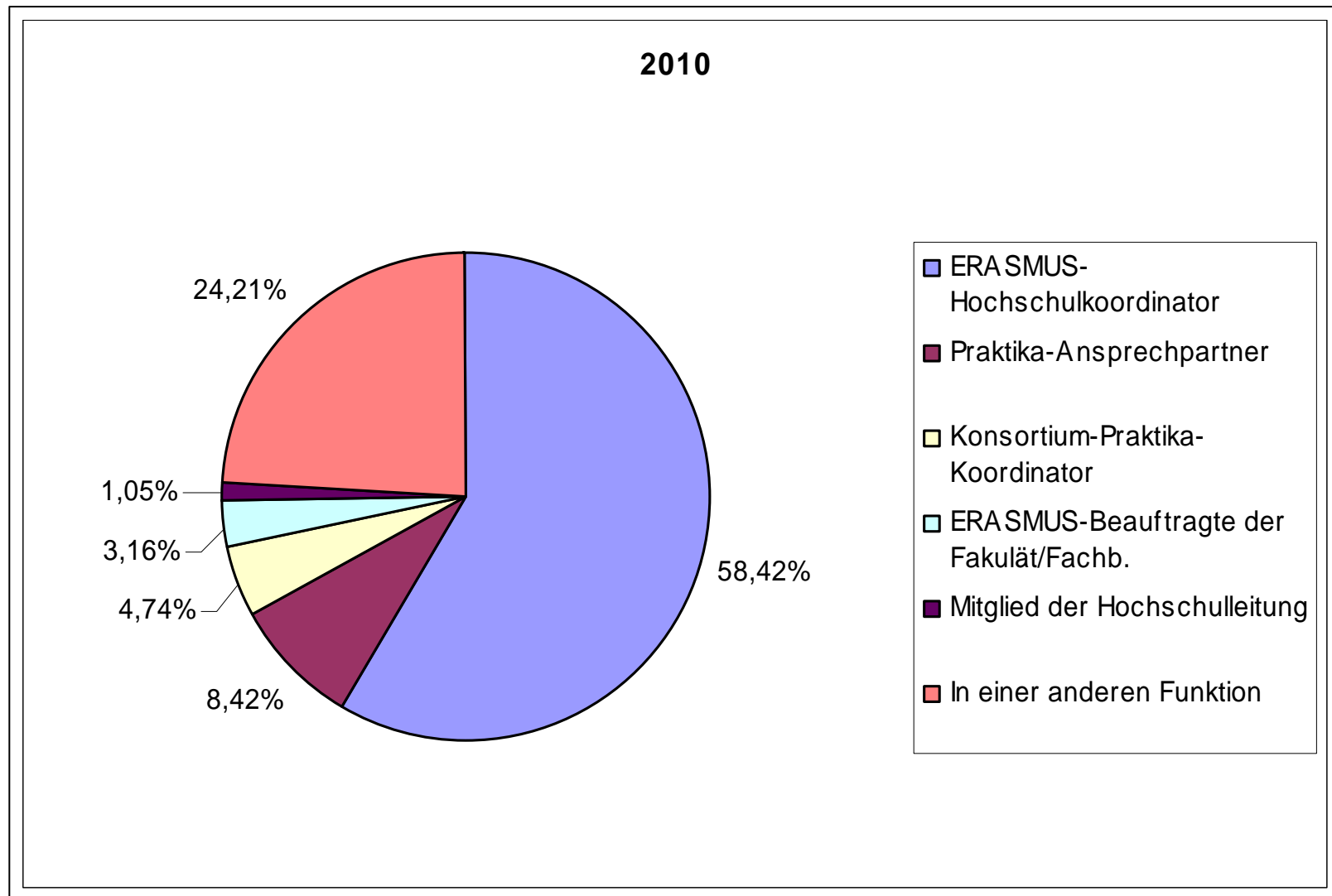
Die Zielsetzung für die Ergebnisse der Kundenbefragung wurde festgelegt. Wir streben an, alle Werte im grünen Bereich zu halten.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur liegt bei 1,36.

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

	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Ungenügend
Note	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 2010:1,38



2) Die Nützlichkeit der erteilten Auskünfte:

Mittelwert 2010:1,41



3) Die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen:

Mittelwert 2010:1,63



4) Die Erreichbarkeit von Mitarbeitern:

Mittelwert 2010:2,0



5) Die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter:

Mittelwert 2010:1,11



6) Die Verwaltung des Programms auf nationaler Ebene:

Mittelwert 2010:1,24



7) Das Angebot an Informationsveranstaltungen:

Mittelwert 2010:1,36



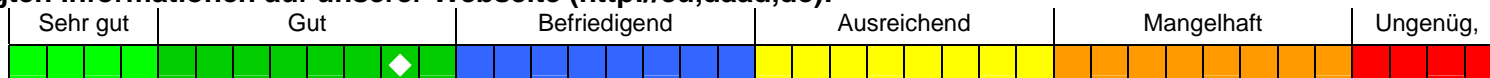
8) Die Bereitstellung von Publikationen, Statistiken und Informationsmaterialien:

Mittelwert 2010:1,44



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

Mittelwert 2010:2,21

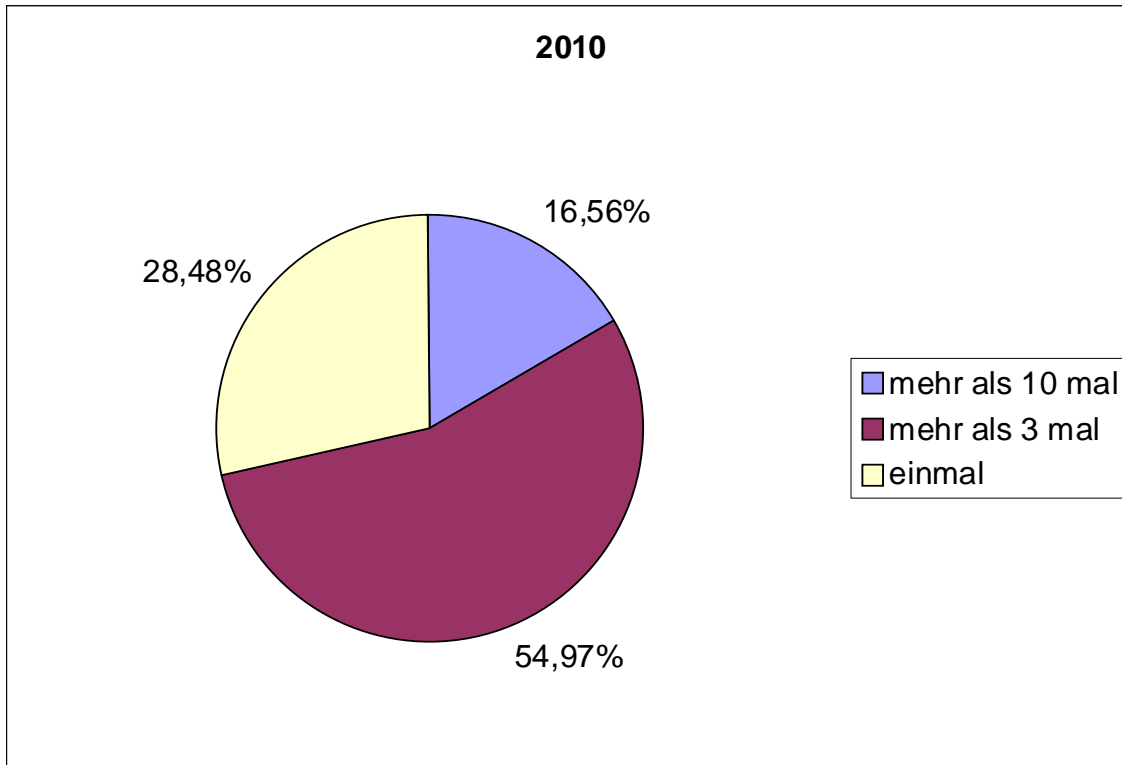


10) Die Nützlichkeit der Informationen auf unserer Webseite (<http://eu.daad.de>):

Mittelwert 2010:1,79



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



12) Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur:

Mittelwert 2010:1,36

