

Ergebnisse der KUNDENBEFRAGUNG zur Zufriedenheit mit der Arbeit der Nationalen Agentur für EU-Hochschulzusammenarbeit im DAAD für das Jahr 2011

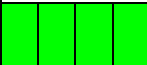





Dieses Jahr haben wir die Befragung neu gestaltet. Ein Online-Fragebogen wurde für die ERASMUS-Forum-Teilnehmer zur Verfügung gestellt.

Unsere Kundenbefragung wurde im Zeitraum vom 12.-23. September 2011 durchgeführt.
Die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen (Stichprobe) beträgt 138. Das ergibt eine Rücklaufquote von 38%.

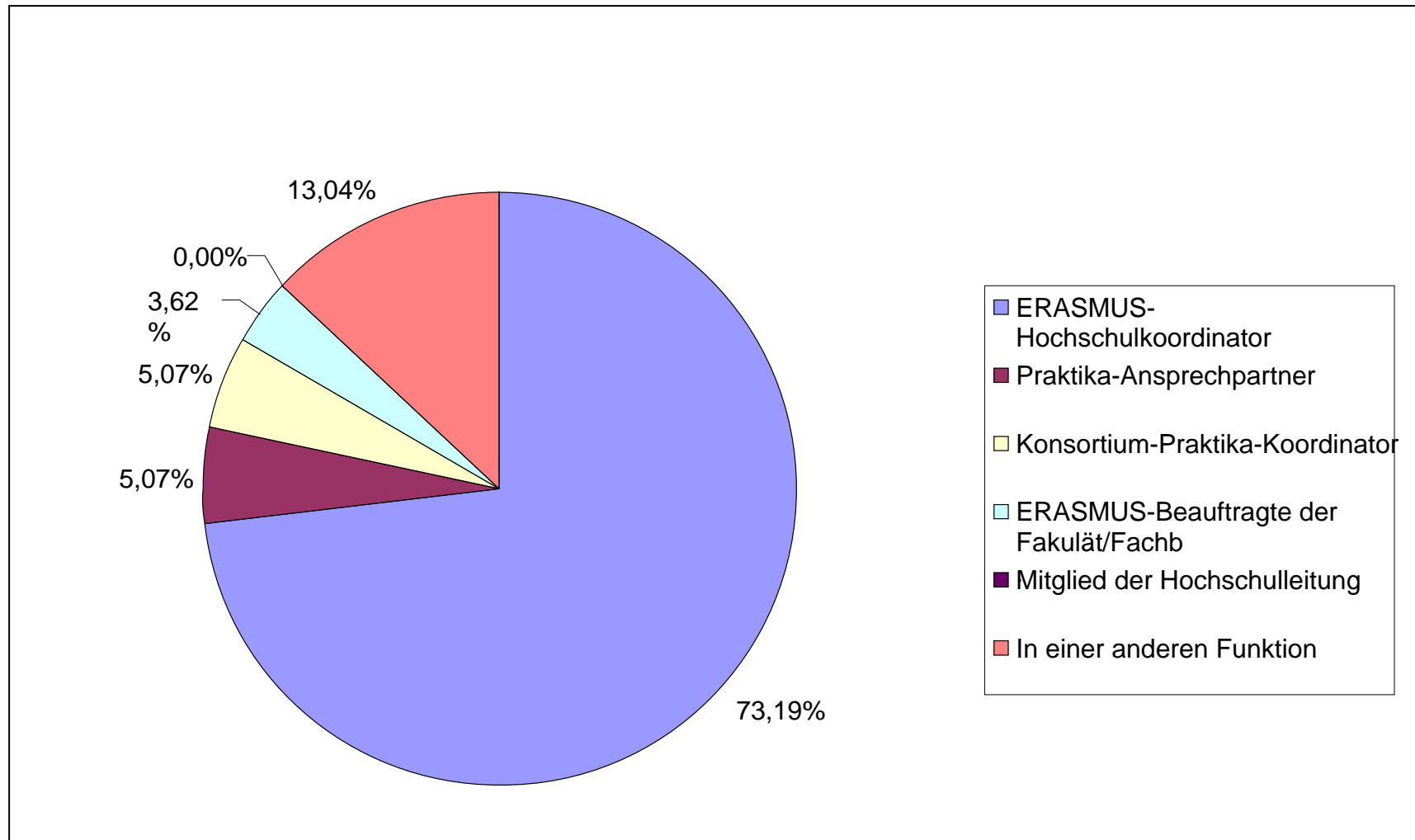
Die Zielsetzung für die Ergebnisse der Kundenbefragung wurde festgelegt. Wir streben an, alle Werte im grünen Bereich zu halten.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur liegt bei 1,65.

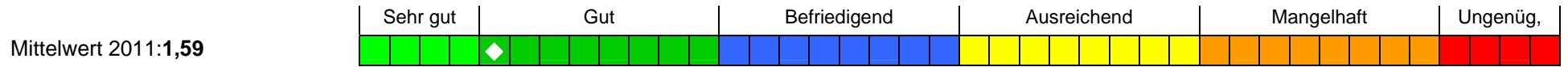
Die Auswertung der Befragung wurde graphisch dargestellt. Wir verwenden das klassische Notensystem. S. folgende Tabelle:

	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:



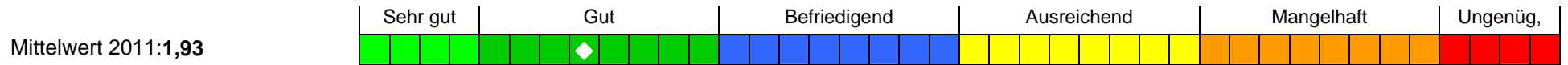
1) Die Qualität der Information und Beratung im ERASMUS-Programm:



2) Die Nützlichkeit der erteilten Auskünfte:



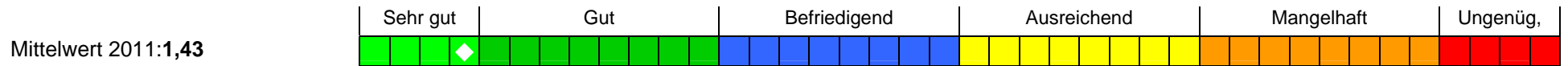
3) Die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen:



4) Die Erreichbarkeit von Mitarbeitern:



5) Die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter:



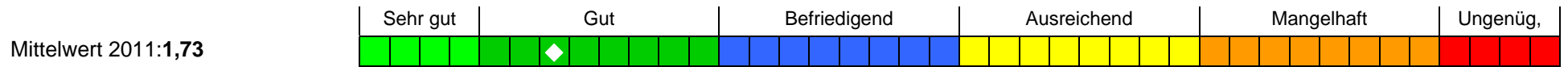
6) Die Verwaltung des Programms auf nationaler Ebene:



7) Das Angebot an Informationsveranstaltungen:



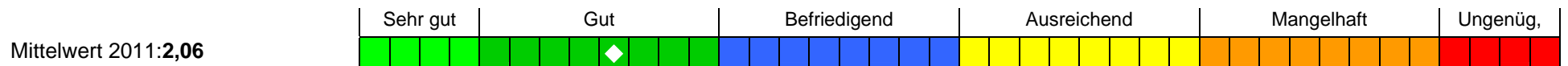
8) Die Bereitstellung von Publikationen, Statistiken und Informationsmaterialien:



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



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



11) Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur:



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

