

## **Ergebnisse der Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit der Arbeit der Nationalen Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit im DAAD für das Jahr 2021**

Auch dieses Jahr wurde eine Online-Befragung zur Zufriedenheit mit der Arbeit der Nationalen Agentur durchgeführt. Wir haben unsere Kunden gezielt über die Foren angeschrieben:

- Erasmus+ Forum
- SP-Forum
- Partnerschaften-Forum
- Erasmus Fachbereiche-Forum
- Politikunterstützung-Forum

Alle Daten werden anonym erhoben.

Die 12 Grundfragen der Kundenbefragung wurden nicht verändert, damit die Vergleichbarkeit mit der Befragung aus den vergangenen Jahren gewährleistet bleibt. Neu hinzugekommen sind aber Fragen zu folgenden Themenbereichen:

- Umgang mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie
- Erasmus without Papers (EWP)
- Einführung/Start der neuen Erasmus+ Programmgeneration
- Fragen zur Öffentlichkeitsarbeit

Unsere Kundenbefragung wurde im Zeitraum von 29. Oktober 2021 bis 03. Dezember 2021 durchgeführt.

Beteiligungsrate der Befragung:

15% (2.222 Teilnehmende über 5 Foren – 342 ausgefüllte Fragebögen)

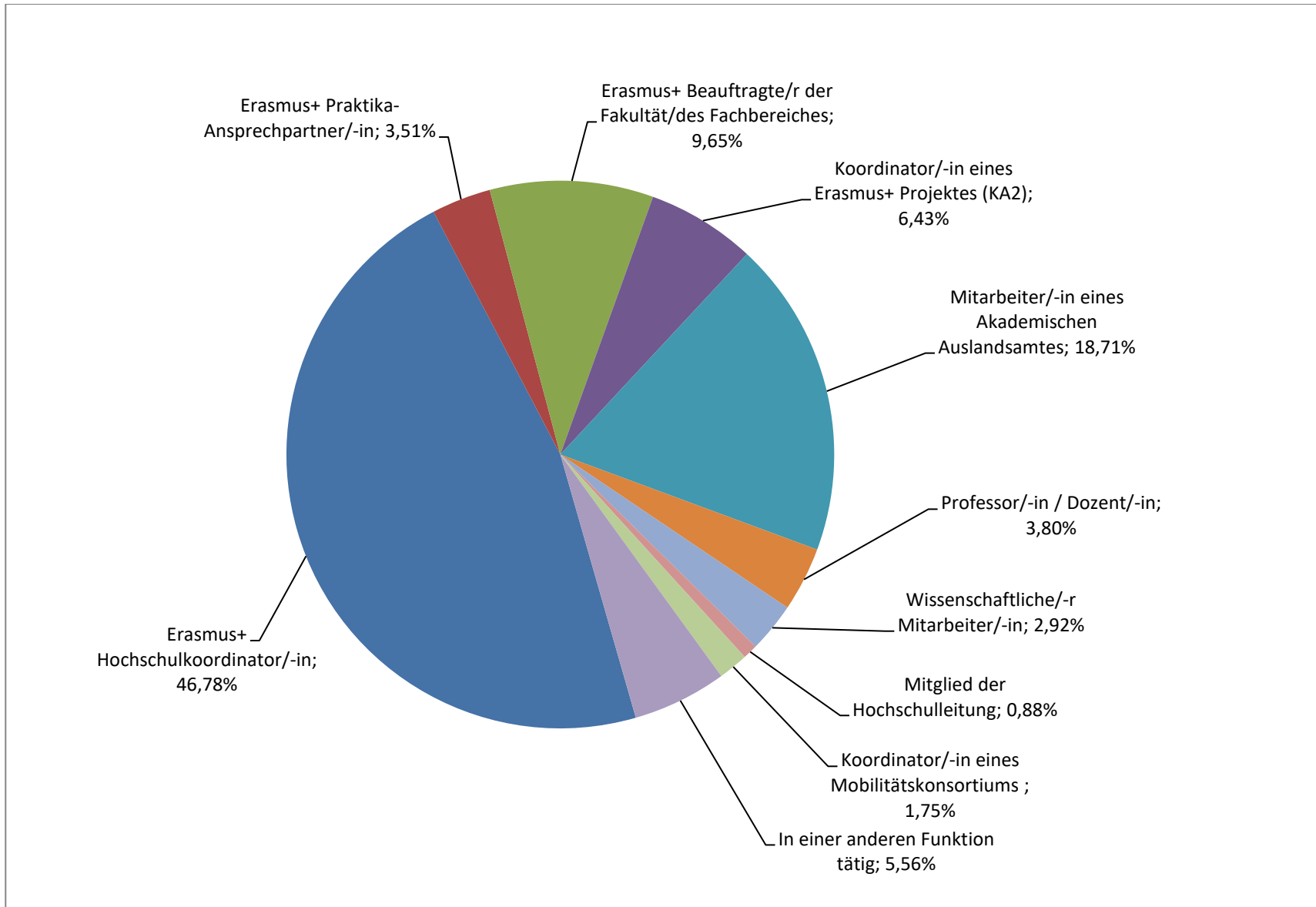
Unser Ziel ist es, alle Werte der Kundenbefragung im grünen Bereich zu halten.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur liegt im Jahr 2021 bei 1,994.

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

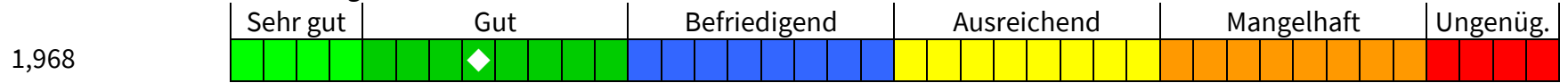
	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Ungenügend
Note	1,0-1,375	1,5-2,375	2,5-3,375	3,5-4,375	4,5-5,375	5,5-5,825
Farbige Kennzeichnung	<div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,0</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,125</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,25</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,375</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,5</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,625</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,75</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 1,825</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 2</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 2,125</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 2,25</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 2px;">≥ 2,375</div>	<div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 2,5</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 2,625</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 2,75</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 2,825</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 3</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 3,125</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 3,25</div> <div style="background-color: #0000FF; padding: 2px;">≥ 3,375</div>	<div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 3,5</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 3,625</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 3,75</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 3,825</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 4</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 4,125</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 4,25</div> <div style="background-color: #FFFF00; padding: 2px;">≥ 4,375</div>	<div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 4,5</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 4,625</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 4,75</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 4,825</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 5</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 5,125</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 5,25</div> <div style="background-color: #FFA500; padding: 2px;">≥ 5,375</div>	<div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">≥ 5,5</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">≥ 5,625</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">≥ 5,725</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">≥ 5,825</div>	

Die Funktionen der Teilnehmer bei der Kundenbefragung:

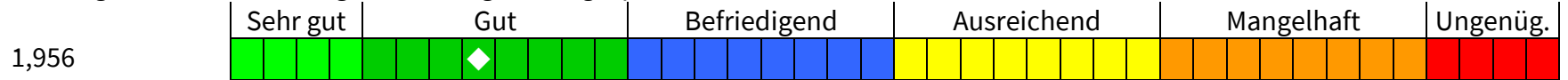


Wie beurteilen Sie die Arbeit der Nationalen Agentur für EU-Hochschulzusammenarbeit im DAAD mit Blick auf:

Die Qualität der Information im Erasmus+ Programm:



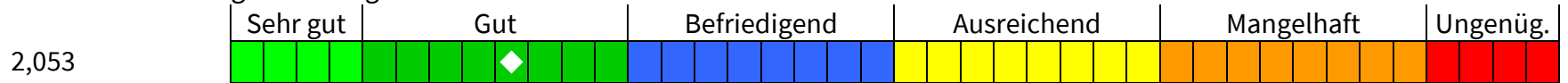
Die Qualität der Beratung zum Erasmus+ Programm: (Frage oben gesplittet)



Die Nützlichkeit der erteilten Auskünfte:



Die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen:



Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter/-innen:



Die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/-innen:



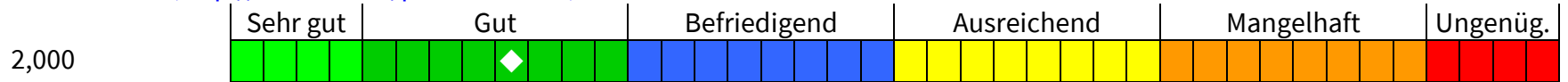
Die Verwaltung des Programms auf nationaler Ebene:



Das Angebot an Informationsveranstaltungen:



Das Angebot an Publikationen (<http://eu.daad.de/publikationen>) und Informationsmaterialien:



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



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

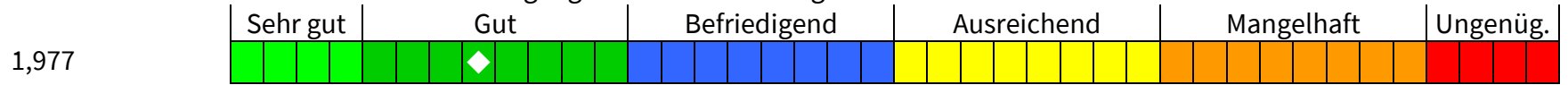


Wie ist Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Nationalen Agentur:



Umgang mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie

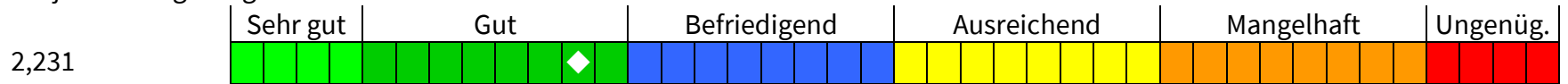
Wie beurteilen Sie die Kommunikation der NA DAAD zum Umgang mit den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie:



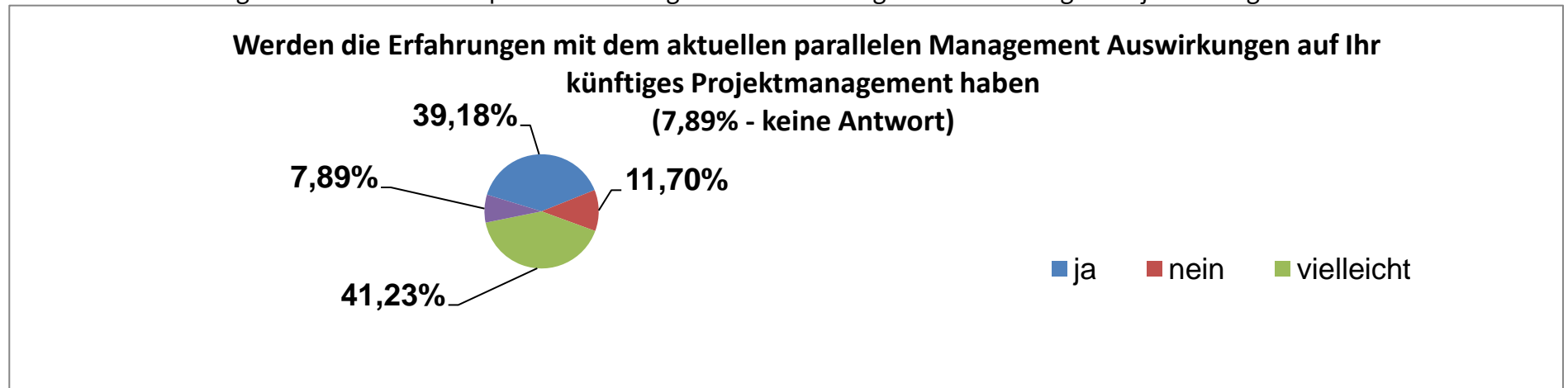
Wie zufrieden waren Sie mit den zusätzlichen Maßnahmen und mit der inhaltlichen Ausgestaltung der Maßnahmen der NA DAAD in der Corona-Krise:



Wie beurteilen Sie die Information und Beratung der NA DAAD zum besonderen parallelen Management von Mobilitätsprojekten aufgrund coronabedingter Projektverlängerungen:



Werden die Erfahrungen mit dem aktuellen parallelen Management Auswirkungen auf Ihr künftiges Projektmanagement haben:



Erasmus without Papers (EWP)

Wie beurteilen Sie die Einführung und Umsetzung von Erasmus without Papers:



Wie beurteilen Sie die Begleitung der Einführung von Erasmus without Papers durch die NA DAAD:

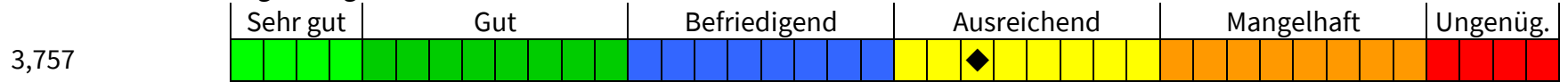


Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Fortschritt in der digitalen Organisation von Prozessen im Erasmus-Programm und den zunehmenden Verzicht auf den Austausch von Papier:



Einführung/Start der neuen Erasmus+ Programmgeneration

Wie bewerten Sie den Start der neuen Programmgeneration:



Wie fühlen Sie sich in Bezug auf die neue Programmgeneration durch die NA DAAD begleitet und informiert:



Fördermöglichkeiten im Bereich der Mobilität

Wie bewerten Sie die unten genannten neuen Fördermöglichkeiten im Bereich der Mobilität? ...

Blended Intensive Programmes:



„integrierte“ internationale Mobilität:



Mobilität im Blended-Format:



Neugestaltung der Top Ups in der Mobilität (SMP, soziale Teilhabe, grünes Reisen):

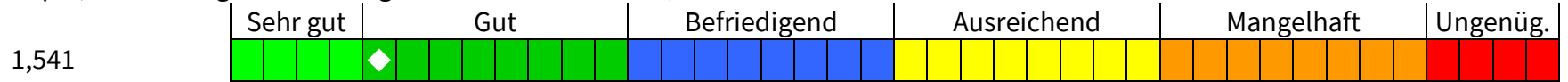




Fördermöglichkeiten im Bereich der Kooperationsprojekte

Wie bewerten Sie die neuen Fördermöglichkeiten im Bereich der Kooperationsprojekte? ...

Cooperation Partnerships (als Nachfolger der Strategischen Partnerschaften):



Erasmus Mundus Design Measures:



Innovationsallianzen:



Teacher Academies:

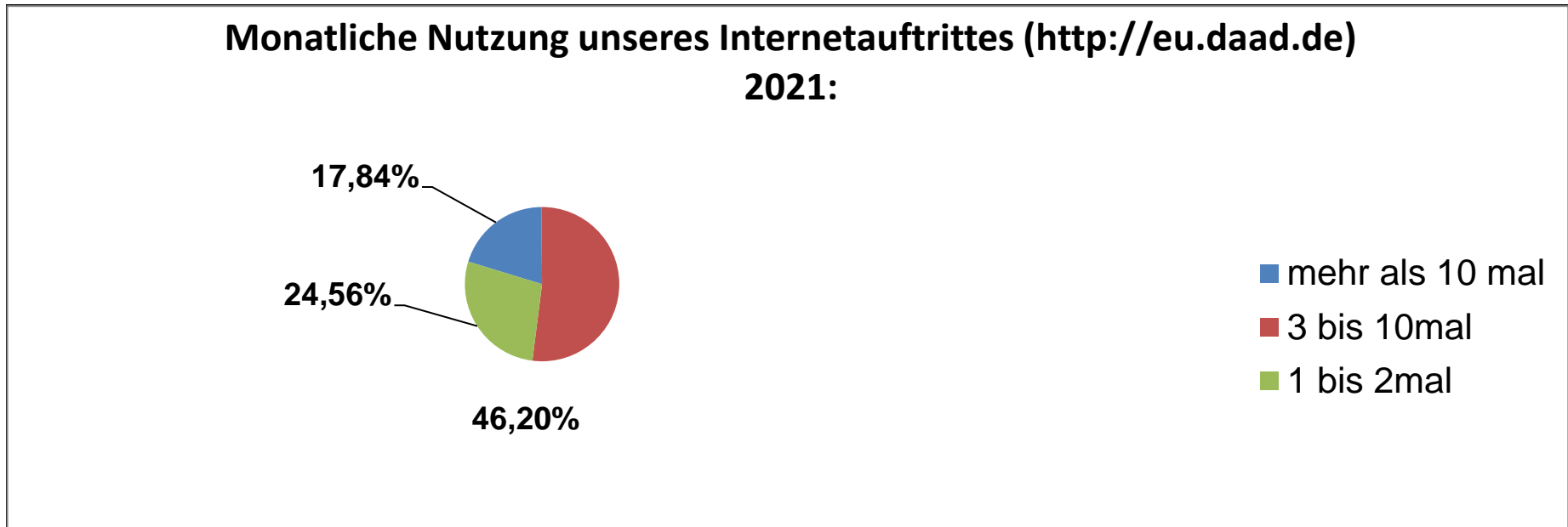


Jean Monnet Teacher Trainings:

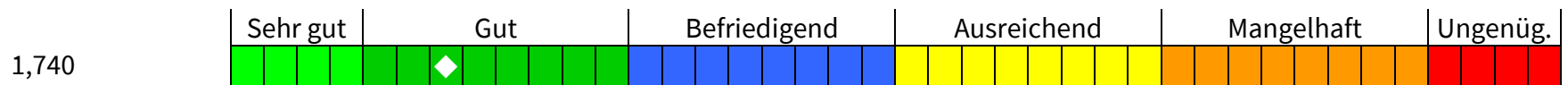


Öffentlichkeitsarbeit

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



Wie beurteilen Sie die Arbeit der NA DAAD mit Blick auf die Statistik/Auswertungen (<http://eu.daad.de/statistik>):



Welche der unten aufgeführten Kanäle/Medien nutzen Sie bereits für Ihre Arbeit:

	Ja	Nein	Keine Angaben
Webseite	301 (88,01%)	5 (1,46%)	36 (10,53%)
Audio-Podcasts	42 (12,28%)	264 (77,19%)	36 (10,53%)
Video-Podcasts	36 (10,53%)	270 (78,95%)	36 (10,53%)
Video	133 (38,89%)	173 (50,58%)	36 (10,53%)
LinkedIn	27 (7,89%)	279 (81,58%)	36 (10,53%).
Twitter	19 (5,56%)	287 (83,92%)	36 (10,53%).
Instagram	98 (28,65%)	208 (60,82%)	36 (10,53%).
Facebook	104 (30,41%)	202 (59,06%)	36 (10,53%).
TikTok	2 (0,58%)	304 (88,89%)	36 (10,53%)
YouTube	85 (24,85%)	221 (64,62%)	36 (10,53%)
Sonstiges (Freitext):	Instagram, universitätseigene APP, Webinare, Infoveranstaltungen, digitale / analoge Informationsveranstaltungen, Informationsveranstaltungen, ResearchGate, Papierinfos, interne Plattform, MOOCs, Blogs, ZOOM, Flyer, Beratung, habe leider keine Zeit für mehr im Arbeitsalltag		

Welche unten aufgeführten Kanäle/Medien würden Sie gerne in Ihr Kommunikationsportfolio aufnehmen:

	Ja	Nein	Keine Angaben
Webseite	61 (17,84%)	245 (71,64%)	36 (10,53%)
Audio-Podcasts	46 (13,45%)	260 (76,02%)	36 (10,53%)
Video-Podcasts	56 (16,37%)	250 (73,10%)	36 (10,53%)
Video	58 (16,96%)	248 (72,51%)	36 (10,53%)
LinkedIn	15 (4,39%)	291 (85,09%)	36 (10,53%)
Twitter	16 (4,68%)	290 (84,80%)	36 (10,53%)
Instagram	15 (4,39%)	291 (85,09%)	36 (10,53%)
Facebook	18 (5,26%)	288 (84,21%)	36 (10,53%)
TikTok	9 (2,63%)	297 (86,84%)	36 (10,53%)
YouTube	35 (10,23%)	271 (79,24%)	36 (10,53%)
Sonstiges (Freitext):	Keine, MOOCs, Blogs, MS Teams, Infografiken, aktuell keine weiteren, aussagekräftige, klare E-Mail-Antworten		

Anmerkungen, Kommentare oder Verbesserungsvorschläge:

Die Antworten sind separat ausgewertet. Es wird darauf in der Management Review der NA DAAD eingegangen.