

# Ergebnisse der Kundinnen- und Kundenbefragung 2024

der Nationalen Agentur für Erasmus+  
Hochschulzusammenarbeit im DAAD

Bonn, 28.11.2024

Melinda Weyel  
Qualitätsmanagementbeauftragte der NA  
DAAD

**Erasmus+**  
Enriching lives, opening minds.

**Hochschulsektor**

# Ziele der Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD

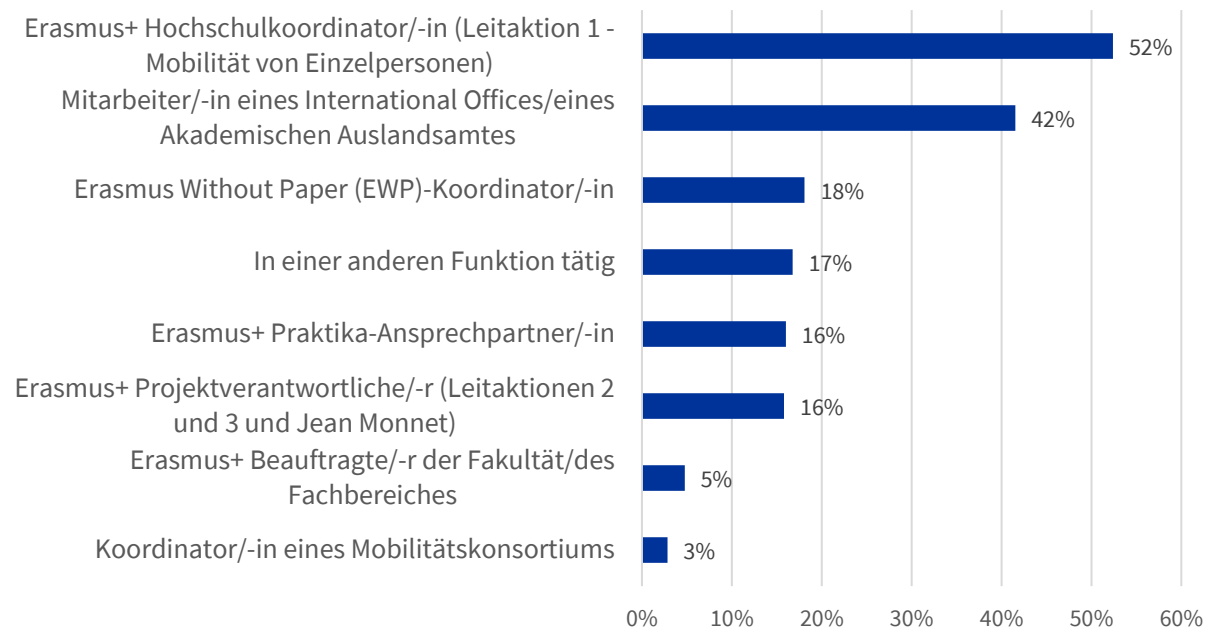
- Die jährliche Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD dient der Verbesserung der Zusammenarbeit mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren rund um Erasmus+.
- Das regelmäßige Feedback der Kundinnen und Kunden ermöglicht der NA DAAD, ihre Leistungen – auch nach den Vorgaben ihres zertifizierten Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2015 – stetig besser an die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden anzupassen.
- Berücksichtigung von Anmerkungen und Anregungen in diesem Jahr

# Vorgehensweise und Beteiligung

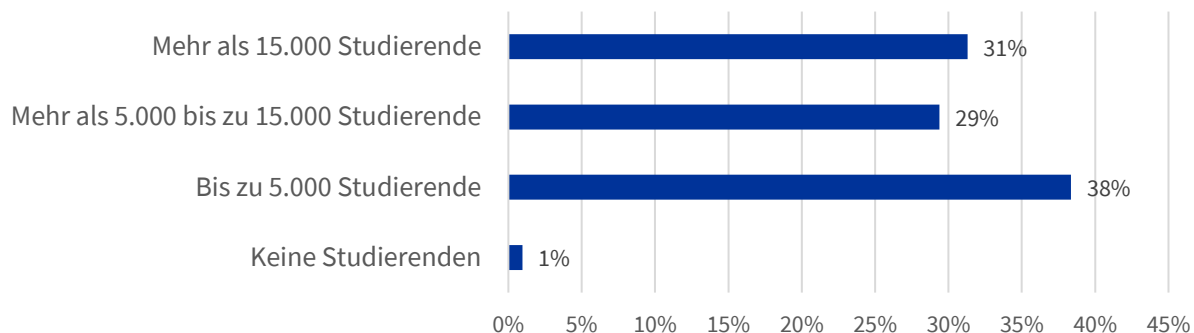
- Befragungszeitraum: 22.10.2024 bis 17.11.2024
- Durchführung: anonymisierte Onlinebefragung, im Auftrag der NA DAAD von uzbonn GmbH – Gesellschaft für empirische Sozialforschung und Evaluation
- Einladung zur Befragung per E-Mail
- Beteiligung: 532 Personen
- Rücklaufquote: 31,5 Prozent
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer: 7 Minuten

# Wer hat teilgenommen?

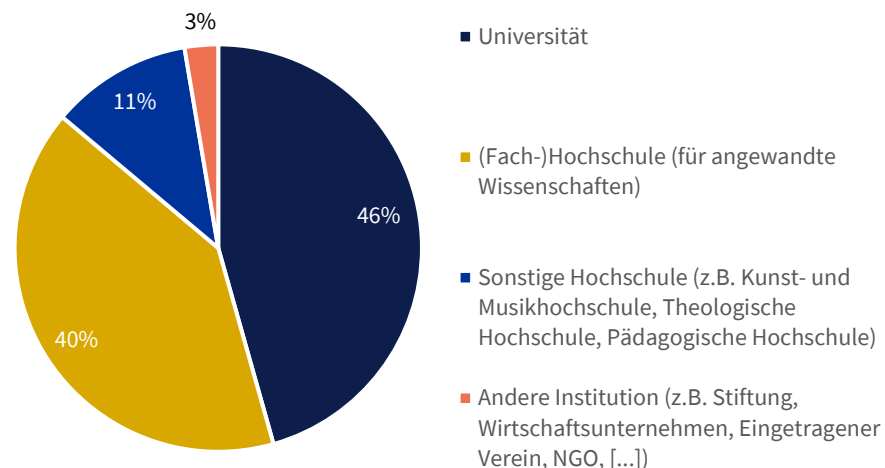
Meine Funktion ist ...



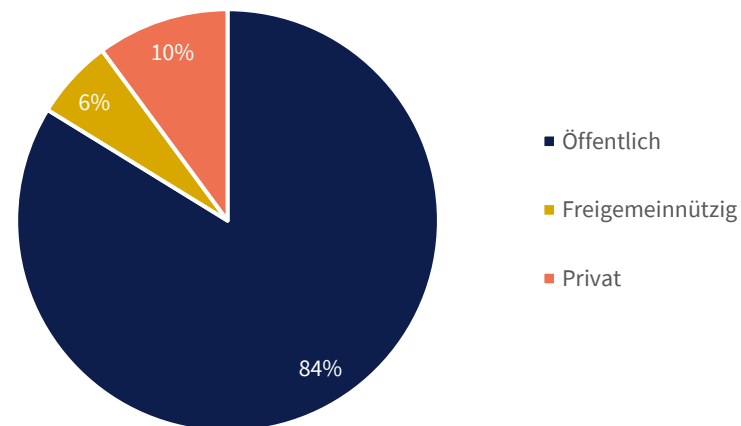
Wie groß ist Ihre Institution?



Welcher Art Institution gehören Sie an?



In welcher Trägerschaft befindet sich Ihre Institution?



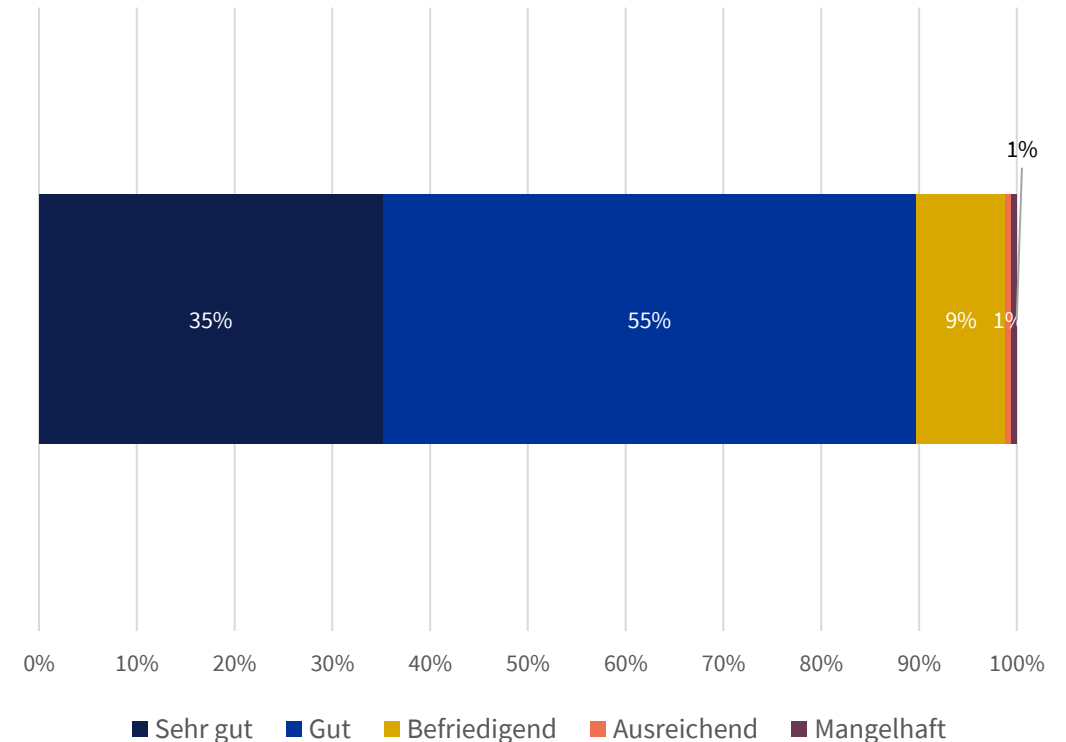
# Zufriedenheit mit der Arbeit der NA DAAD

Gesamtzufriedenheit: 90 Prozent „sehr gut“ oder „gut“ (Vorjahr: 87 Prozent)

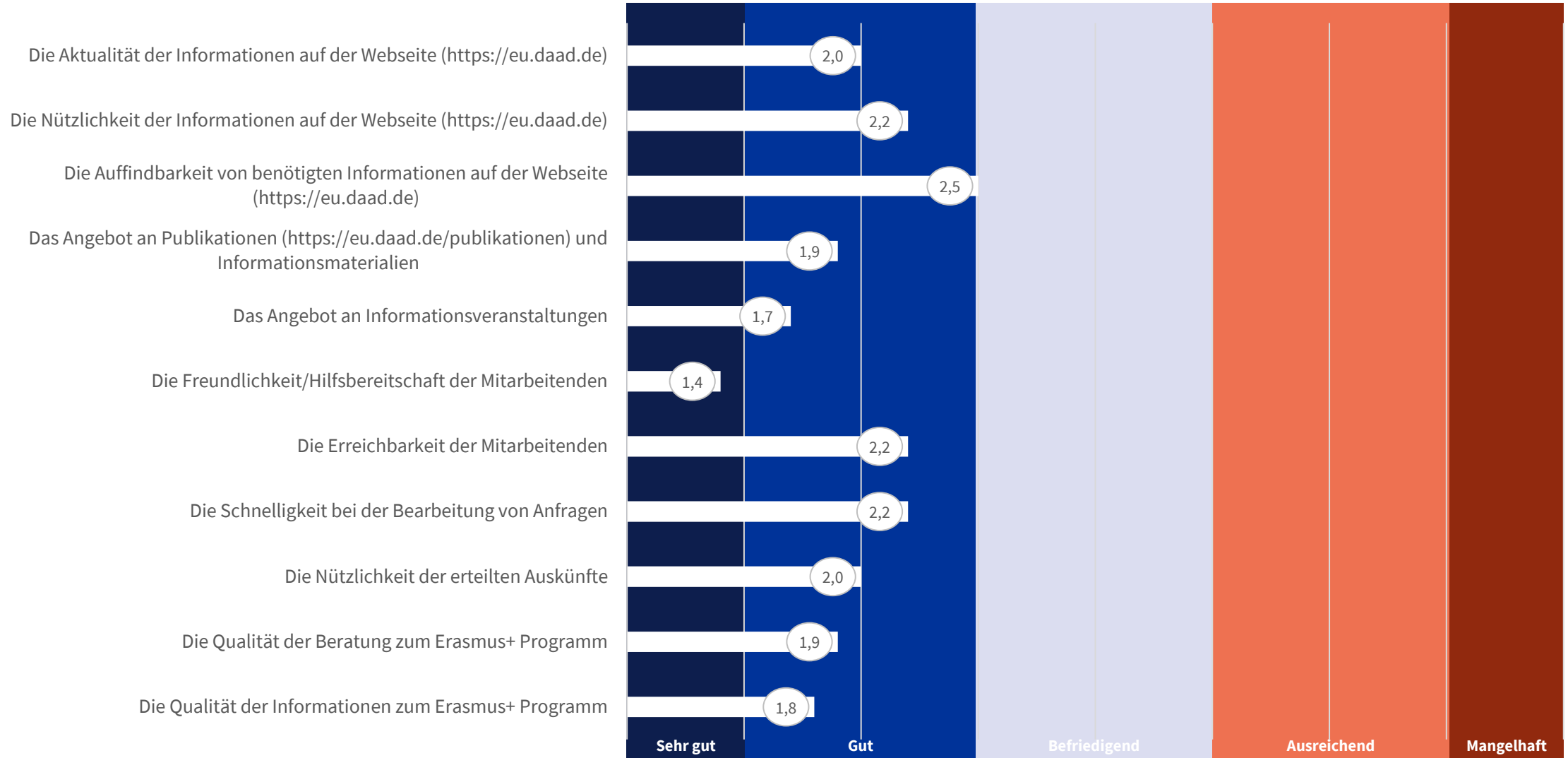
Durchschnittsergebnis: 1,8 (Vorjahr: 1,8)

- In **allen** Bereichen durchschnittlich „sehr gute“ bis „gute“ Bewertungen (2,5 oder besser), insbesondere Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sowie Angebot an Informationsveranstaltungen werden positiv gesehen (siehe nächste Seite).
- Weniger hoch ist die Zufriedenheit mit der Auffindbarkeit von Informationen auf der Webseite (siehe nächste Seite)

Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Arbeit der NA DAAD?



Wie beurteilen Sie die Arbeit der Nationalen Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit im DAAD (NA DAAD) mit Blick auf die folgenden Aspekte:



# Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD – Zustimmungswerte in Prozent

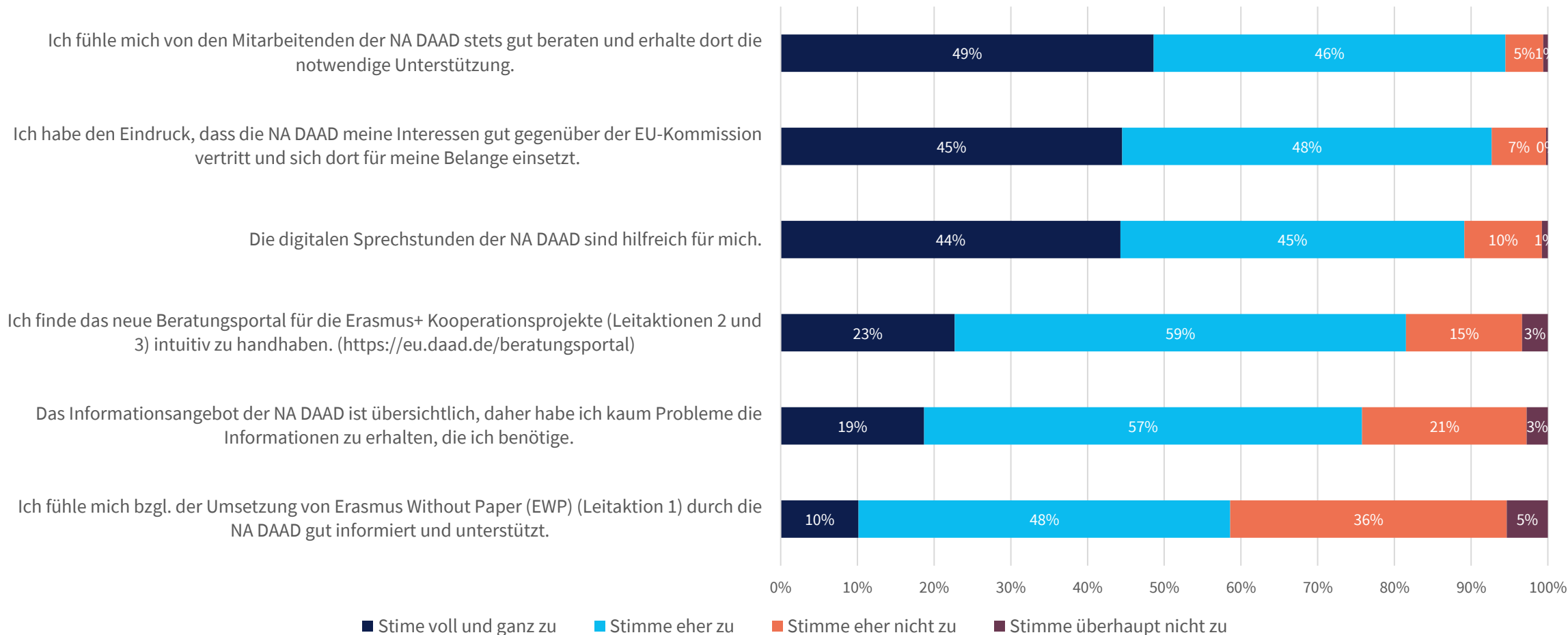
## Positives Feedback:

- **Beratung** und Unterstützung – 94 Prozent (Vorjahr: 95 Prozent)
- **Interessenvertretung** gegenüber **EU-Kommission** – 93 Prozent (Vorjahr: 91 Prozent)
- **Digitale Sprechstunden** – 89 Prozent (Vorjahr: 92 Prozent)

## Gemischtes Feedback und Hinweise auf Optimierungspotenziale:

- **Übersichtlichkeit** des Informationsangebots – 76 Prozent (Vorjahr: 77 Prozent)
- Gute Information/Unterstützung bzgl. **Erasmus Without Paper** (EWP) – 59 Prozent (Vorjahr: 57 Prozent)
- (Intuitive) Handhabung des **neuen Beratungsportals** – 82 Prozent (Vorjahr: 87 Prozent)

# Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD





# Weitere Anregungen und Verbesserungsvorschläge

Kundinnen und Kunden, die offene Anmerkungen zu Verbesserungspotenzialen in der Arbeit der NA DAAD abgaben, wünschten sich z. B.

- eindeutiger Informationen, eine Reduktion verschiedener Informationsquellen und einhergehend eine bessere Übersichtlichkeit und verbindlichere Auskünfte zu Erasmus+
- eine noch bessere (telefonische) Erreichbarkeit der Mitarbeitenden der NA DAAD (und in dem Zusammenhang eine zuständige Ansprechperson) und schnellere Bearbeitung schriftlicher Anfragen
- Konkretere Hilfestellung, Vermeidung des Verweises auf den Leitfaden bei individuellen Anfragen
- eine Ausweitung bzw. Beibehaltung der Schulungs- und Informationsveranstaltungen (z.B. mehr Themen, Termine oder auch Materialien; Infoveranstaltungen für Einsteiger/Fortgeschrittene in der IT)
- Gewährleistung der Aktualität von Inhalten
- eine übersichtlichere Webseite und unterstützende Funktionen (z. B. Suchfunktionen, Filter)
- eine schnellere und bessere Kommunikation von relevanten Informationen



*Enriching lives,  
opening minds.*

Nationale Agentur für  
Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit  
Erasmus+ National Agency  
Higher Education  
[eu.daad.de](http://eu.daad.de)

DAAD – Deutscher Akademischer Austauschdienst  
German Academic Exchange Service (DAAD)  
Kennedyallee 50 | 53175 Bonn  
[www.daad.de](http://www.daad.de)

**Erasmus+**  
Enriching lives, opening minds.