

Ergebnisse der Kundinnenund 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

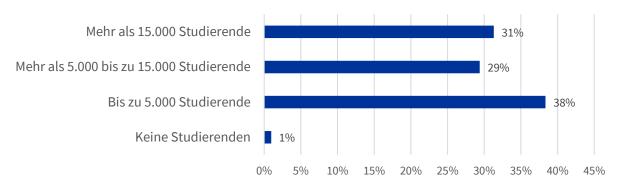
- Befragungszeitraum: 22.10.2024 bis 17.11.2024
- Durchführung: anonymisierte Onlinebefragung, im Auftrag der NA DAAD von uzbonn GmbH –
 Gesellschaft für empirische Sozialforschung und Evaluation
- Einladung zur Befragung per E-Mail
- Beteiligung: 532 Personen
- Rücklaufquote: 31,5 Prozent
- Durchschnittliche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

Wer hat teilgenommen?

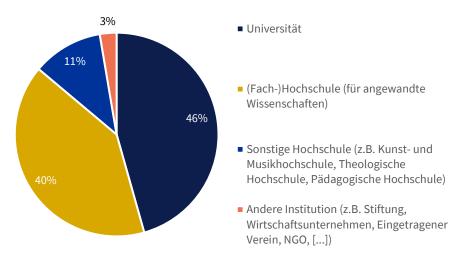
Meine Funktion ist ...



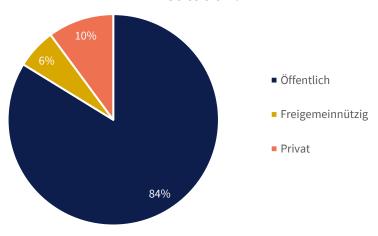
Wie groß ist Ihre Institution?



Welcher Art Institution gehören Sie an?



In welcher Trägerschaft befindet sich Ihre Institution?

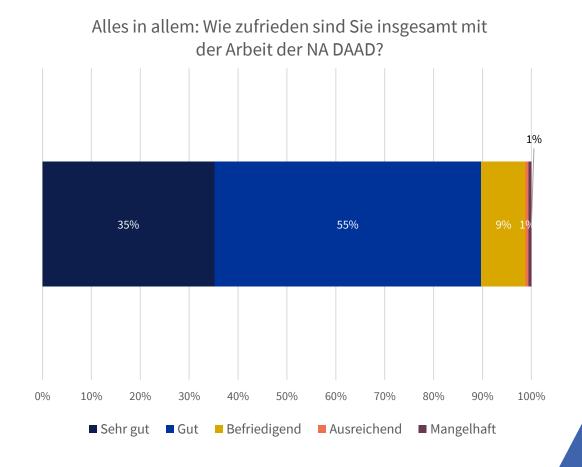


Zufriedenheit mit der Arbeit der NA DAAD

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)



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

Die Aktualität der Informationen auf der Webseite (https://eu.daad.de) 2,0 Die Nützlichkeit der Informationen auf der Webseite (https://eu.daad.de) Die Auffindbarkeit von benötigten Informationen auf der Webseite (https://eu.daad.de) Das Angebot an Publikationen (https://eu.daad.de/publikationen) und (1,9) Informationsmaterialien Das Angebot an Informationsveranstaltungen 1,7 Die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden (1,4 Die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden Die Schnelligkeit bei der Bearbeitung von Anfragen Die Nützlichkeit der erteilten Auskünfte 2,0 Die Qualität der Beratung zum Erasmus+ Programm 1,9 Die Qualität der Informationen zum Erasmus+ Programm 1,8 Sehr gut Gut Ausreichend Mangelhaft

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

Ich fühle mich von den Mitarbeitenden der NA DAAD stets gut beraten und erhalte dort die notwendige Unterstützung.

Ich habe den Eindruck, dass die NA DAAD meine Interessen gut gegenüber der EU-Kommission vertritt und sich dort für meine Belange einsetzt.

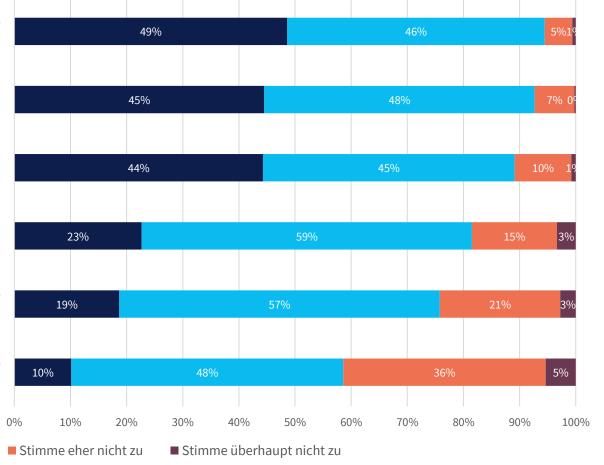
Die digitalen Sprechstunden der NA DAAD sind hilfreich für mich.

Ich finde das neue Beratungsportal für die Erasmus+ Kooperationsprojekte (Leitaktionen 2 und 3) intuitiv zu handhaben. (https://eu.daad.de/beratungsportal)

Das Informationsangebot der NA DAAD ist übersichtlich, daher habe ich kaum Probleme die Informationen zu erhalten, die ich benötige.

Ich fühle mich bzgl. der Umsetzung von Erasmus Without Paper (EWP) (Leitaktion 1) durch die NA DAAD gut informiert und unterstützt.

■ Stime voll und ganz zu ■ Stimme eher zu



Weitere Anregungen und Verbesserungsvorschläge

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

- eindeutigere 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

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















