

# Ergebnisse der Kundinnen- und Kundenbefragung 2022

der Nationalen Agentur für Erasmus+  
Hochschulzusammenarbeit im DAAD

Erasmus+  
Enriching lives, opening minds.

Hochschulsektor



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

NA | DAAD

Nationale Agentur für  
Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit | Deutscher Akademischer Austauschdienst  
German Academic Exchange Service



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# Ziele der Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD

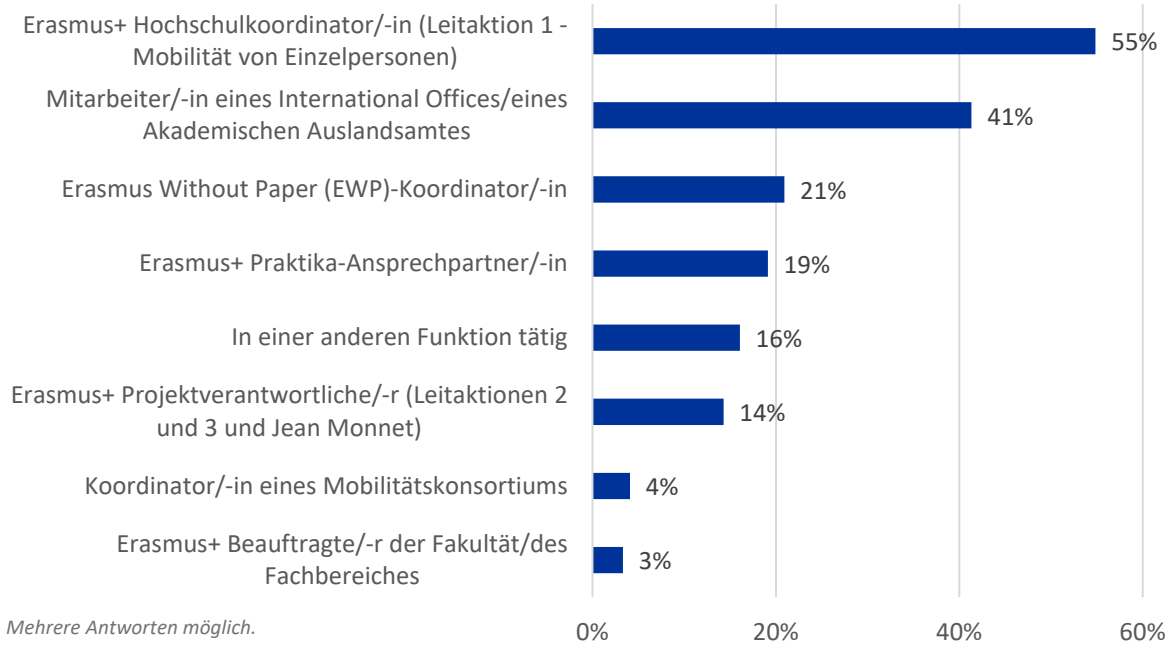
- Die jährliche Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD dient der Verbesserung der Zusammenarbeit mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren rund um Erasmus+.
- Das regelmäßige Feedback der Kundinnen und Kunden ermöglicht der NA DAAD, ihre Leistungen – auch nach den Vorgaben ihres zertifizierten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

# Vorgehensweise und Beteiligung

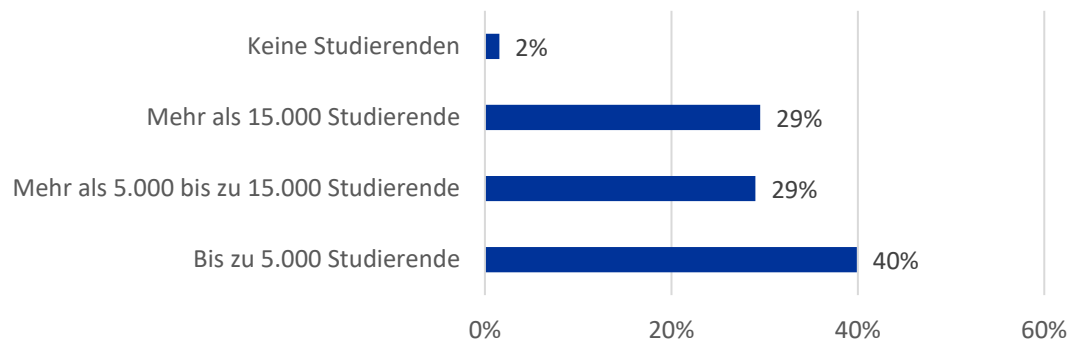
- Befragungszeitraum: 15.11.2022 bis 07.12.2022
- Durchführung: anonymisierte Onlinebefragung, im Auftrag der NA DAAD von uzbonn GmbH – Gesellschaft für empirische Sozialforschung und Evaluation
- Einladung zur Befragung per E-Mail
- Beteiligung: 393 Personen
- Rücklaufquote: 29 Prozent
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer: 8 Minuten

# Wer hat teilgenommen?

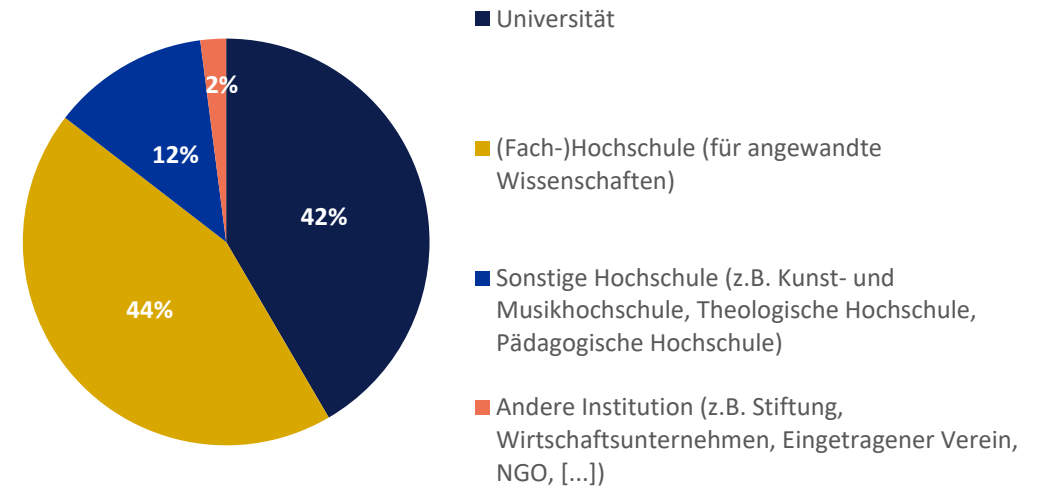
Meine Funktion ist ...



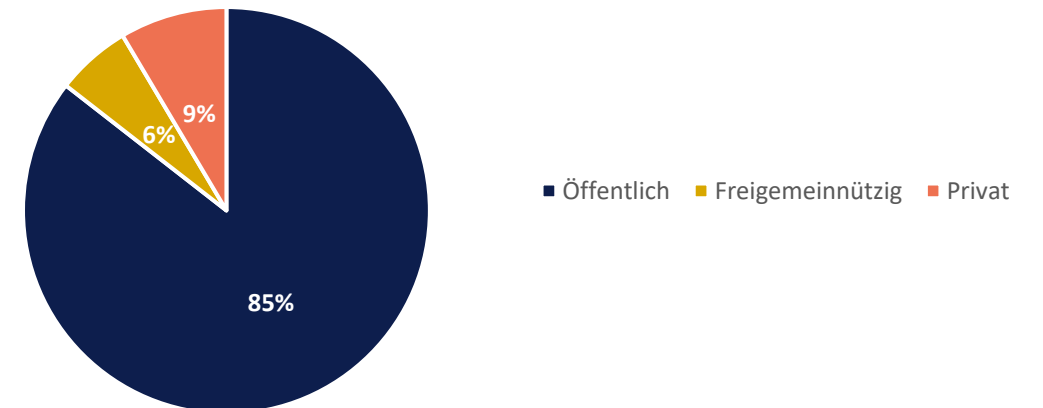
Wie groß ist Ihre Institution?



Welcher Art Institution gehören Sie an?



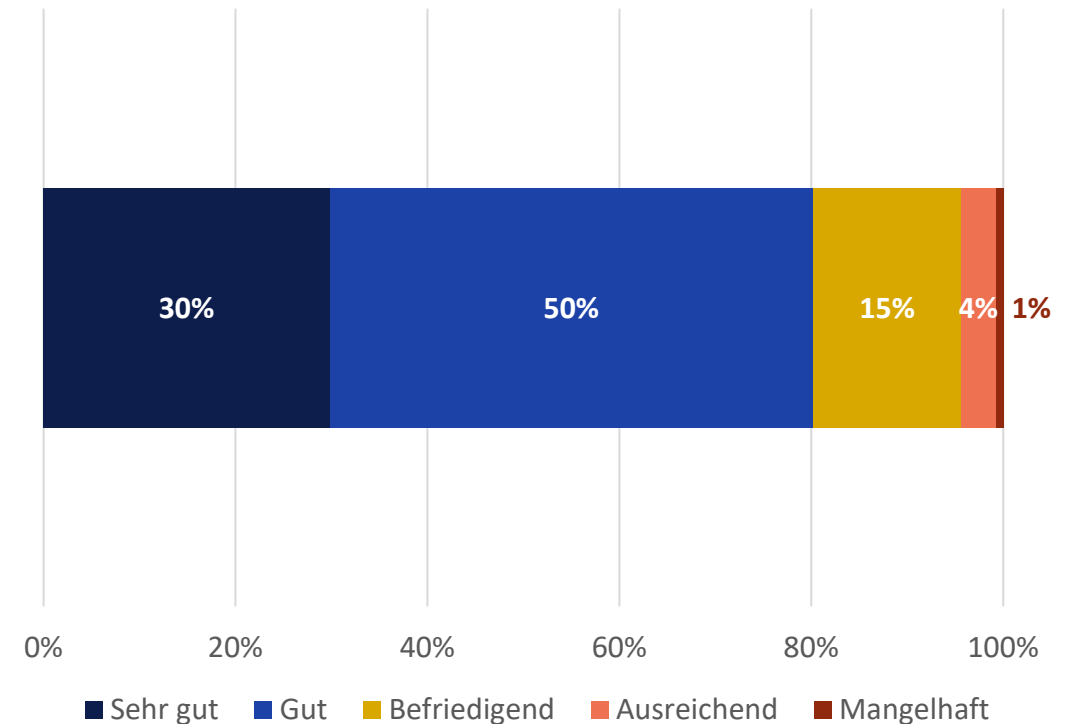
In welcher Trägerschaft befindet sich Ihre Institution?



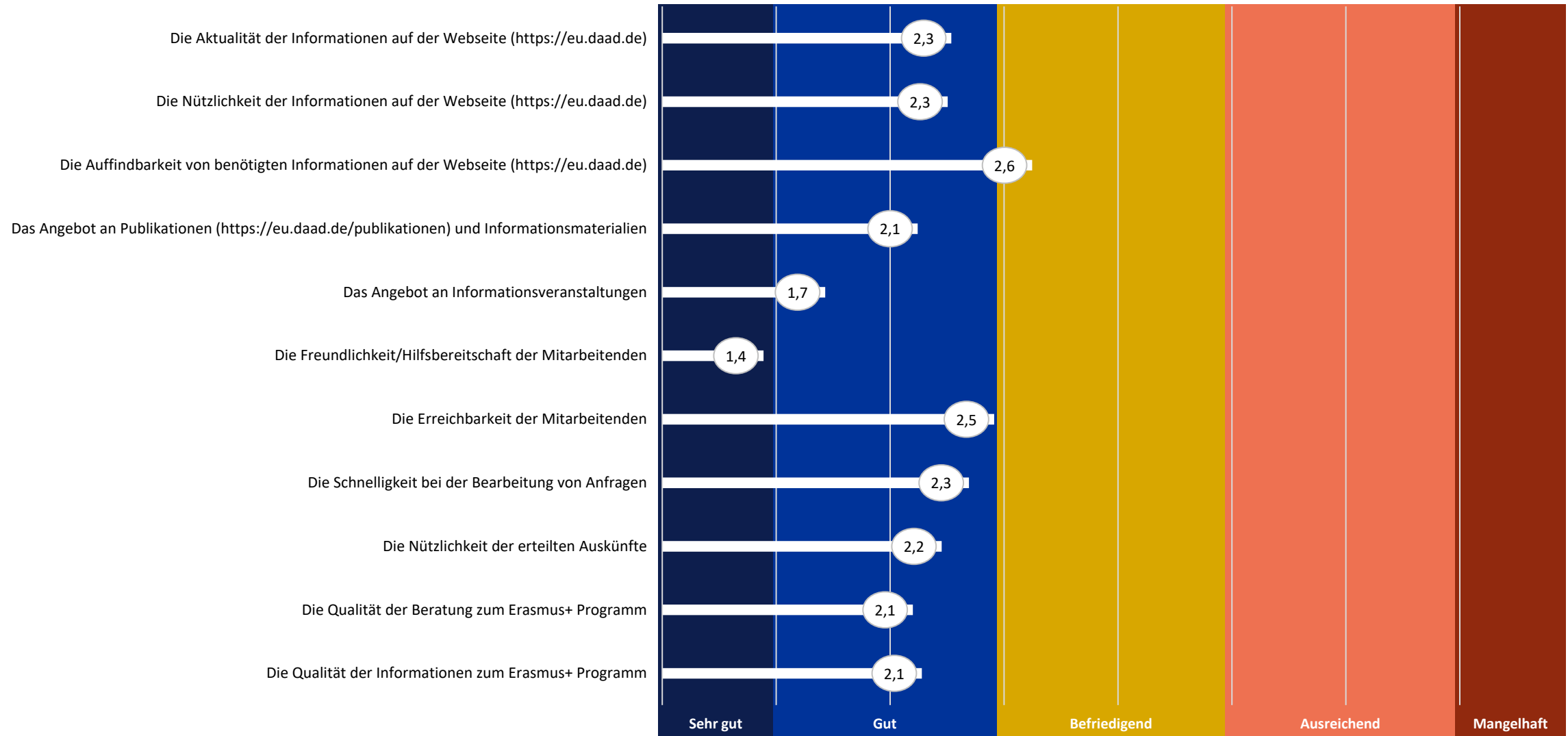
# Zufriedenheit mit der Arbeit der NA DAAD

- Gesamtzufriedenheit: 80 Prozent „sehr gut“ oder „gut“
- Durchschnittsergebnis: 2,0 (identisch zum Vorjahr)
- In den meisten Bereichen durchschnittlich „sehr gute“ bis „gute“ Bewertungen, 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?



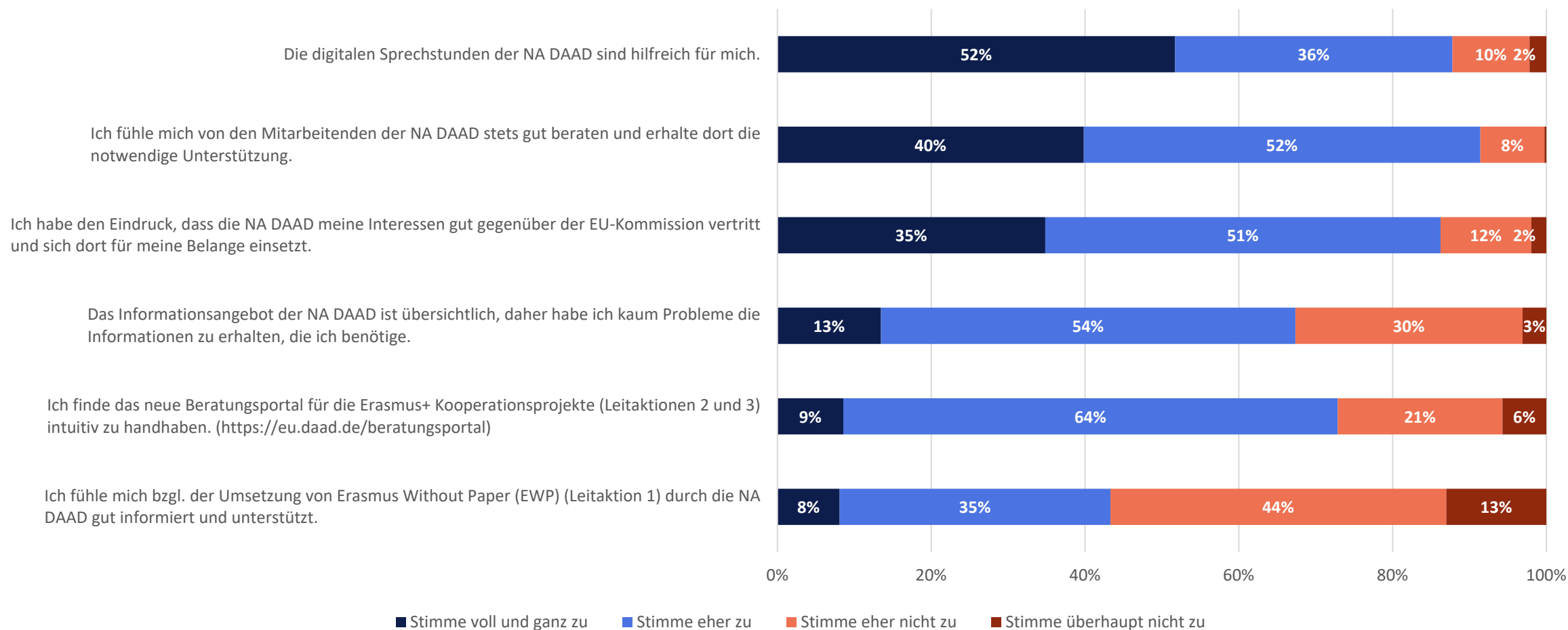
Wie beurteilen Sie die Arbeit der Nationalen Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit im DAAD (NA DAAD) mit Blick auf die folgenden Aspekte:



# Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD

- **Positives Feedback:**
  - **Beratung** und Unterstützung – 91 Prozent
  - **Digitale Sprechstunden** – 88 Prozent
  - **Interessenvertretung** gegenüber **EU-Kommission** – 86 Prozent
- **Gemischtes Feedback und Hinweise auf Optimierungspotenziale:**
  - **Übersichtlichkeit** des Informationsangebots – 67 Prozent Zustimmung
  - Gute Information/Unterstützung bzgl. **Erasmus Without Paper (EWP)** – 43 Prozent Zustimmung

# Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD

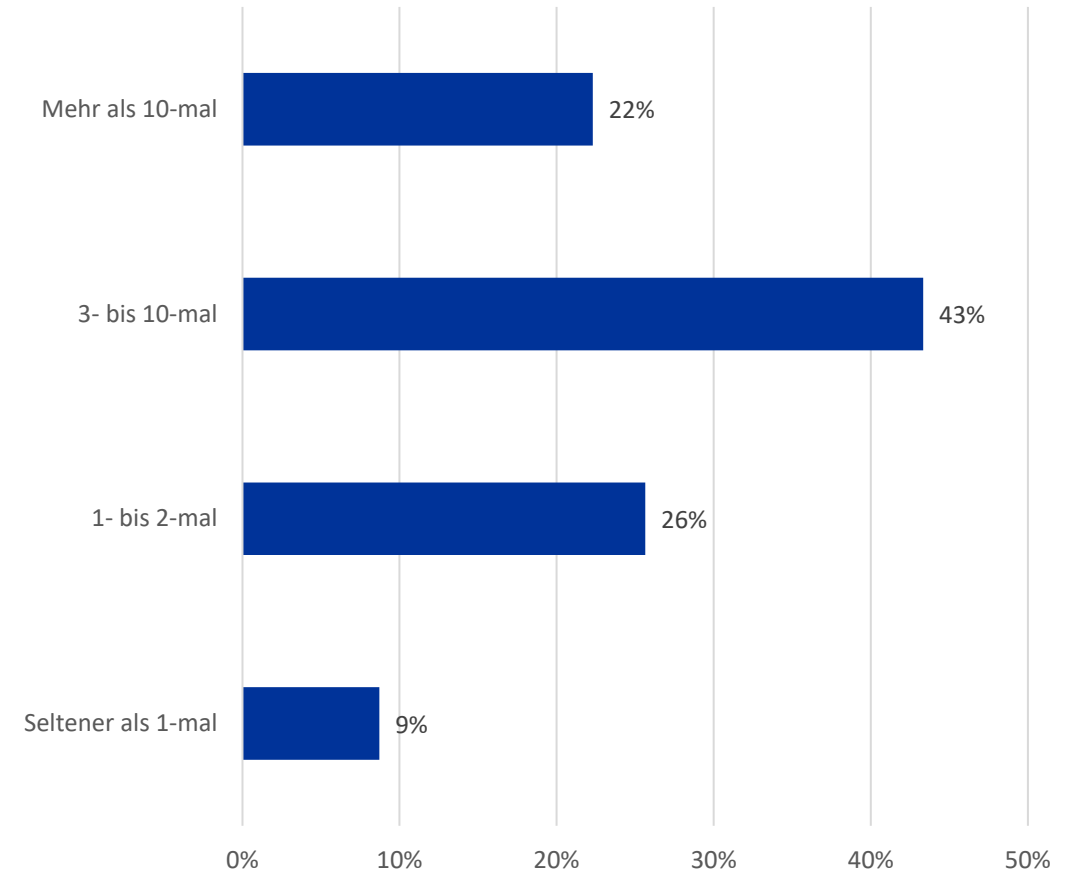




# Webseite: Nutzungshäufigkeit und Verbesserungsvorschläge

- Die **Webseite** wird als zentrale Informationsquelle häufig genutzt:
  - 65 Prozent mind. 3-mal pro Monat
- Offene Anmerkungen zu Optimierungspotenzialen der Webseite betreffen:
  - **Übersichtlichkeit und Struktur**
  - **Such- und Filterfunktionen**
  - klarere **Trennung der Informationsangebote** für verschiedene Zielgruppen
  - **Aktualisierung** der Inhalte
  - Klarheit und **Eindeutigkeit der Informationen**
  - Optimierung der **FAQ**

Wie häufig nutzen Sie die Webseite der NA DAAD (<https://eu.daad.de>) pro Monat im Durchschnitt?



# Weitere Anregungen und Verbesserungsvorschläge

- Kundinnen und Kunden, die offene Anmerkungen zu Verbesserungspotenzialen in der Arbeit der NA DAAD abgaben, wünschten sich z.B.
  - eindeutigeren Informationen, eine Reduktion verschiedener Informationsquellen und einhergehend verbindlichere Auskünfte zu Erasmus+
  - eine noch bessere (telefonische) Erreichbarkeit der Mitarbeitenden der NA DAAD und schnellere Bearbeitung schriftlicher Anfragen
  - Zielgruppenspezifischere Aufbereitung von Informationen (z.B. für Studierende)
  - eine übersichtlichere Webseite
  - Ausweitung bzw. Beibehaltung der Schulungs- und Informationsveranstaltungen (z.B. mehr Themen, Termine oder auch digitale Aufzeichnungen)
  - Mehr Unterstützung und Information in der Umsetzung von Erasmus without Paper (EWP)



*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)