

Ergebnisse der Kundinnen- und Kundenbefragung 2023

der Nationalen Agentur für Erasmus+
Hochschulzusammenarbeit im DAAD

Bonn, 21.12.2023

Melinda Weyel
Qualitätsmanagementbeauftragte der NA
DAAD

Erasmus+
Enriching lives, opening minds.

Hochschulsektor

Ziele der Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD

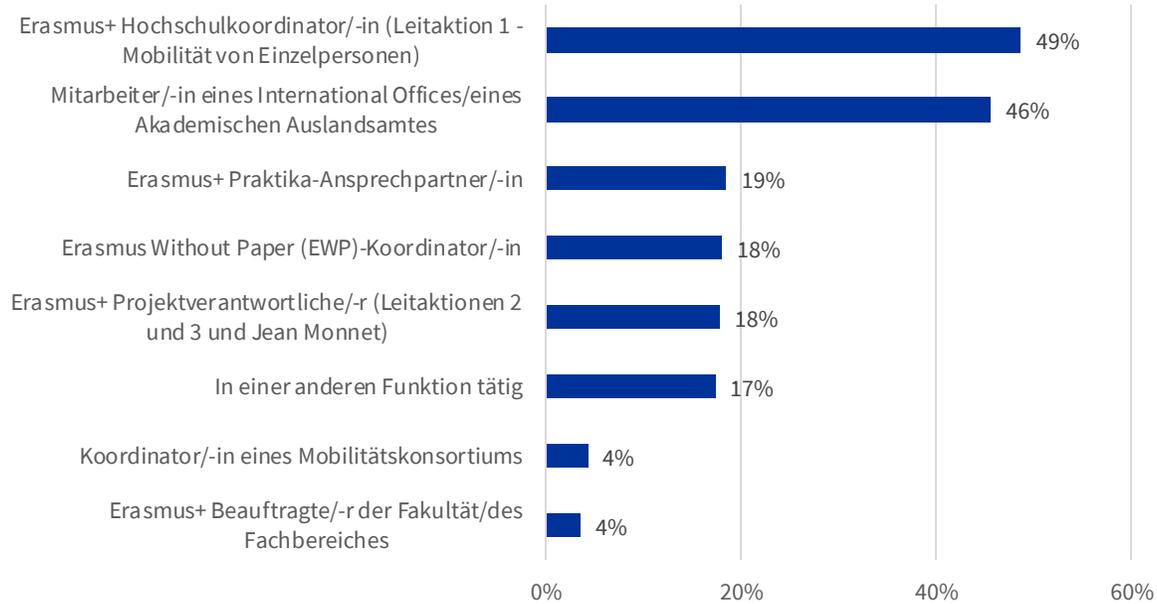
- Die jährliche Kundinnen- und Kundenbefragung der NA DAAD dient der Verbesserung der Zusammenarbeit mit allen relevanten Akteurinnen und Akteuren rund um Erasmus+.
- Das regelmäßige Feedback der Kundinnen und Kunden ermöglicht der NA DAAD, ihre Leistungen – auch nach den Vorgaben ihres zertifizierten 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

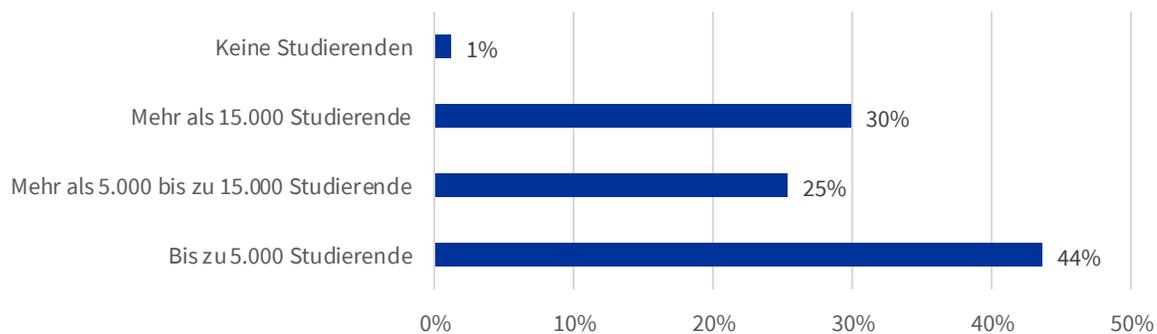
- Befragungszeitraum: 15.11.2023 bis 06.12.2023
- Durchführung: anonymisierte Onlinebefragung, im Auftrag der NA DAAD von uzbonn GmbH – Gesellschaft für empirische Sozialforschung und Evaluation
- Einladung zur Befragung per E-Mail
- Beteiligung: 429 Personen
- Rücklaufquote: 29,5 Prozent
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer: 8 Minuten

Wer hat teilgenommen?

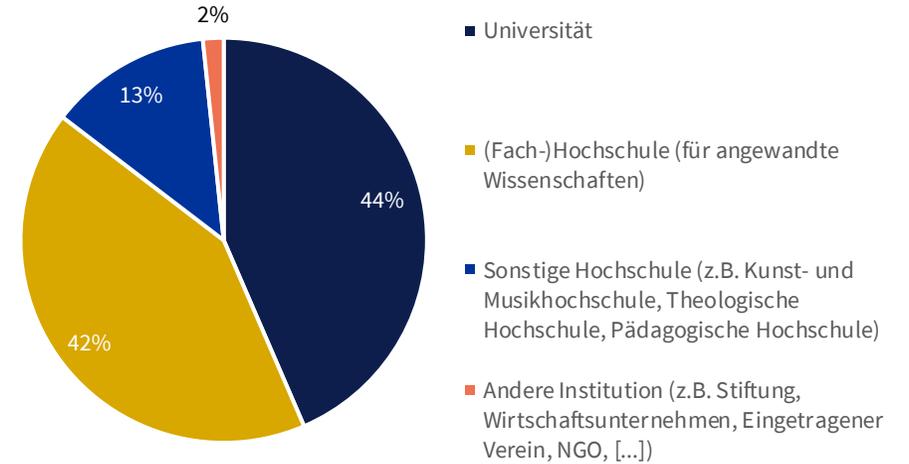
Meine Funktion ist ...



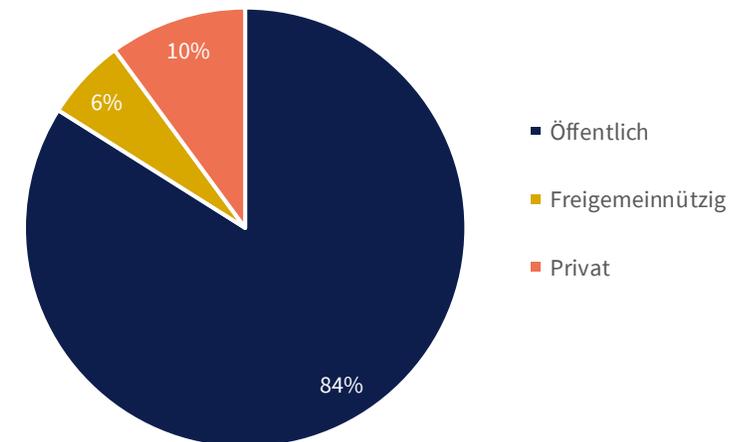
Wie groß ist Ihre Institution?



Welcher Art Institution gehören Sie an?



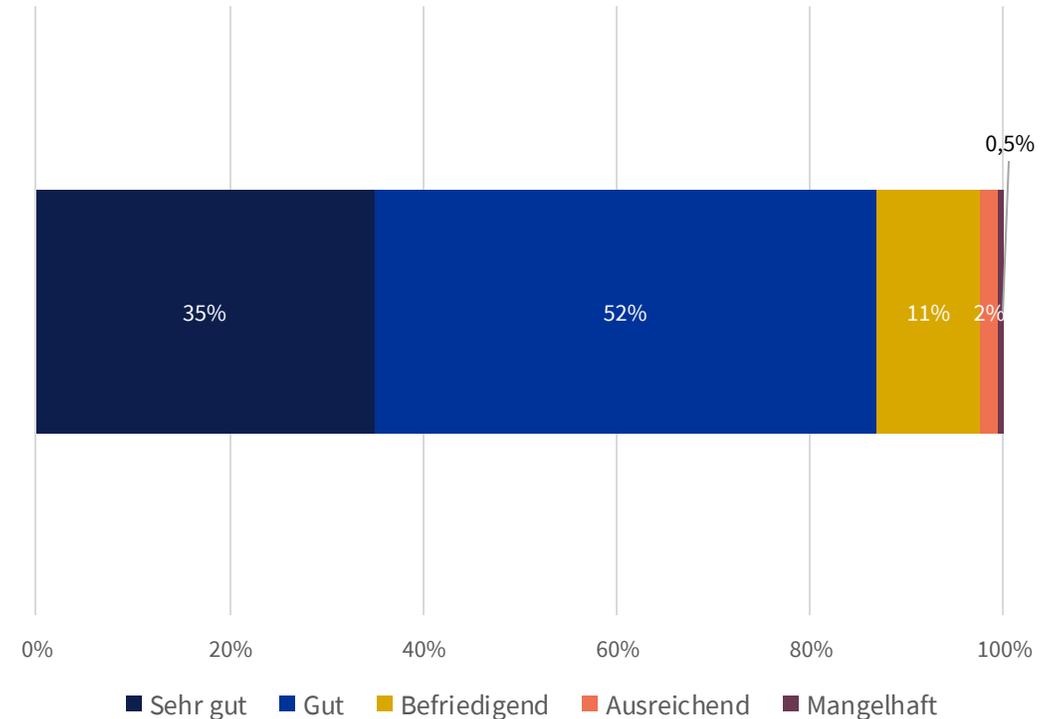
In welcher Trägerschaft befindet sich Ihre Institution?



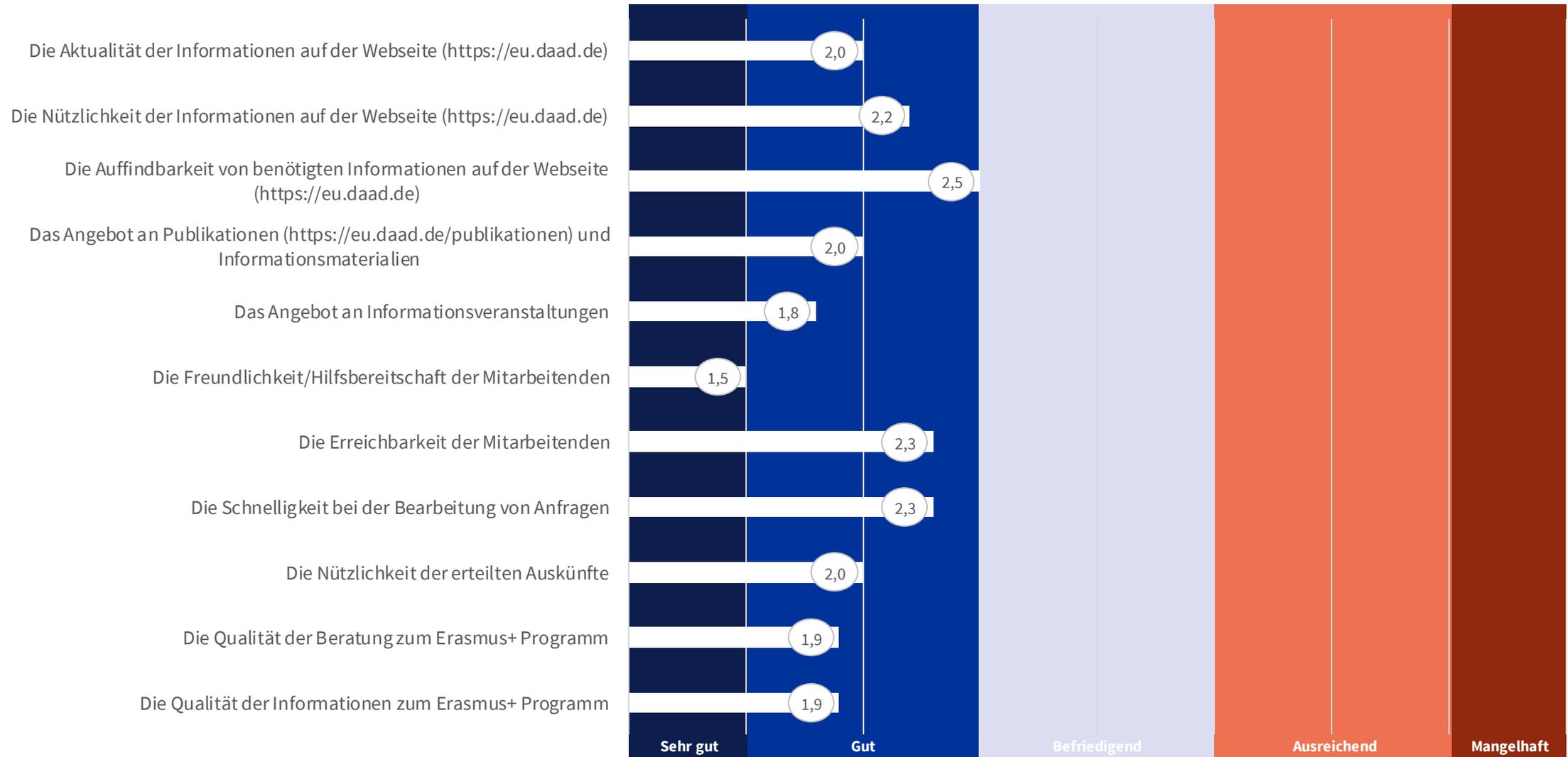
Zufriedenheit mit der Arbeit der NA DAAD

- Gesamtzufriedenheit: 87 Prozent „sehr gut“ oder „gut“ (Vorjahr: 80 Prozent)
- Durchschnittsergebnis: 1,8 (Vorjahr: 2,0)
- 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?



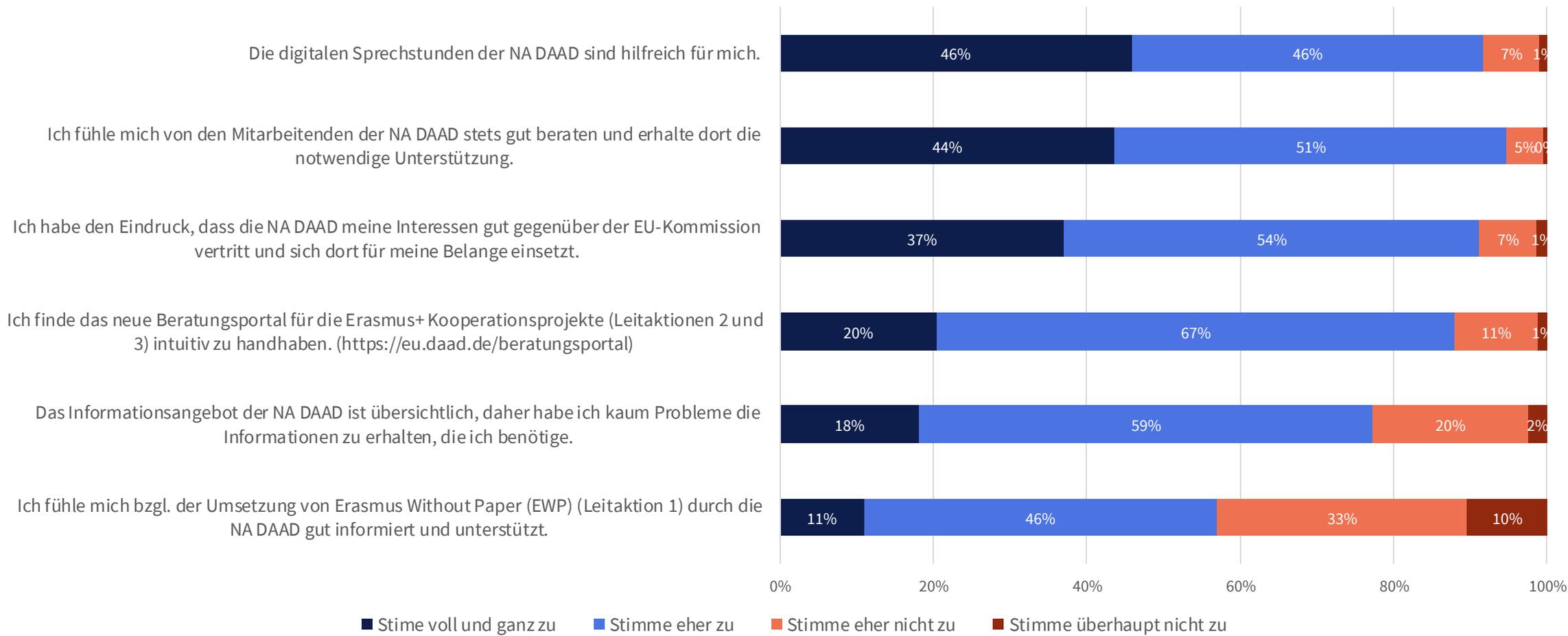
Wie beurteilen Sie die Arbeit der Nationalen Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit im DAAD (NA DAAD) mit Blick auf die folgenden Aspekte:



Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD – Zustimmungswerte in Prozent

- **Positives Feedback:**
 - **Beratung** und Unterstützung – 95 Prozent (Vorjahr: 91 Prozent)
 - **Digitale Sprechstunden** – 92 Prozent (Vorjahr: 88 Prozent)
 - **Interessenvertretung** gegenüber **EU-Kommission** – 91 Prozent (Vorjahr: 86 Prozent)
- **Deutlich verbessertes Feedback:**
 - (Intuitive) Handhabung des **neuen Beratungsportals** – 87 Prozent (Vorjahr: 73 Prozent)
- **Gemischtes Feedback und Hinweise auf Optimierungspotenziale:**
 - **Übersichtlichkeit** des Informationsangebots – 77 Prozent (Vorjahr: 67 Prozent)
 - Gute Information/Unterstützung bzgl. **Erasmus Without Paper** (EWP) – 57 Prozent (Vorjahr: 43 Prozent)

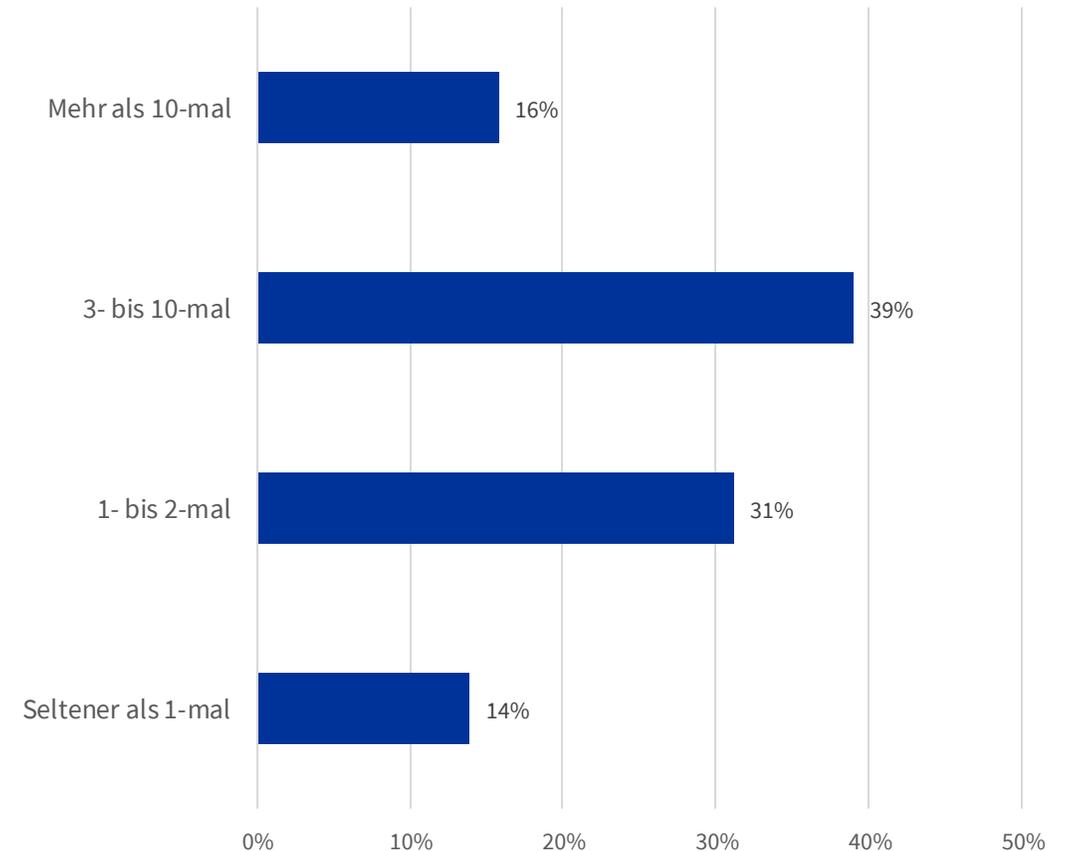
Weiteres Feedback zur Arbeit der NA DAAD



Webseite: Nutzungshäufigkeit und Verbesserungsvorschläge

- Die **Webseite** wird als zentrale Informationsquelle häufig (aber seltener als im Vorjahr) genutzt:
 - 55 Prozent mind. 3-mal pro Monat (Vorjahr: 65 Prozent)
- Offene Anmerkungen zu Optimierungspotenzialen der Webseite betreffen:
 - **Übersichtlichkeit und Struktur**
 - **Such- und Filterfunktionen**
 - **Aktualisierung** der Inhalte
 - Weniger Text, **klarere/eindeutigere Informationen**
 - **Englisches Sprachangebot**
 - **Zielgruppenorientierung** (Informationen für Studierende, Koordinator*innen, Lehrende)
 - 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 eine bessere Übersichtlichkeit und verbindlichere Auskünfte zu Erasmus+
 - eine noch bessere (telefonische) Erreichbarkeit der Mitarbeitenden der NA DAAD und schnellere Bearbeitung schriftlicher 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)
 - zielgruppenspezifischere Informationsmaterialien und Veranstaltungen
 - 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

Erasmus+
Enriching lives, opening minds.