Conomic
Research & Results

Befragung zur Studienfinanzierung

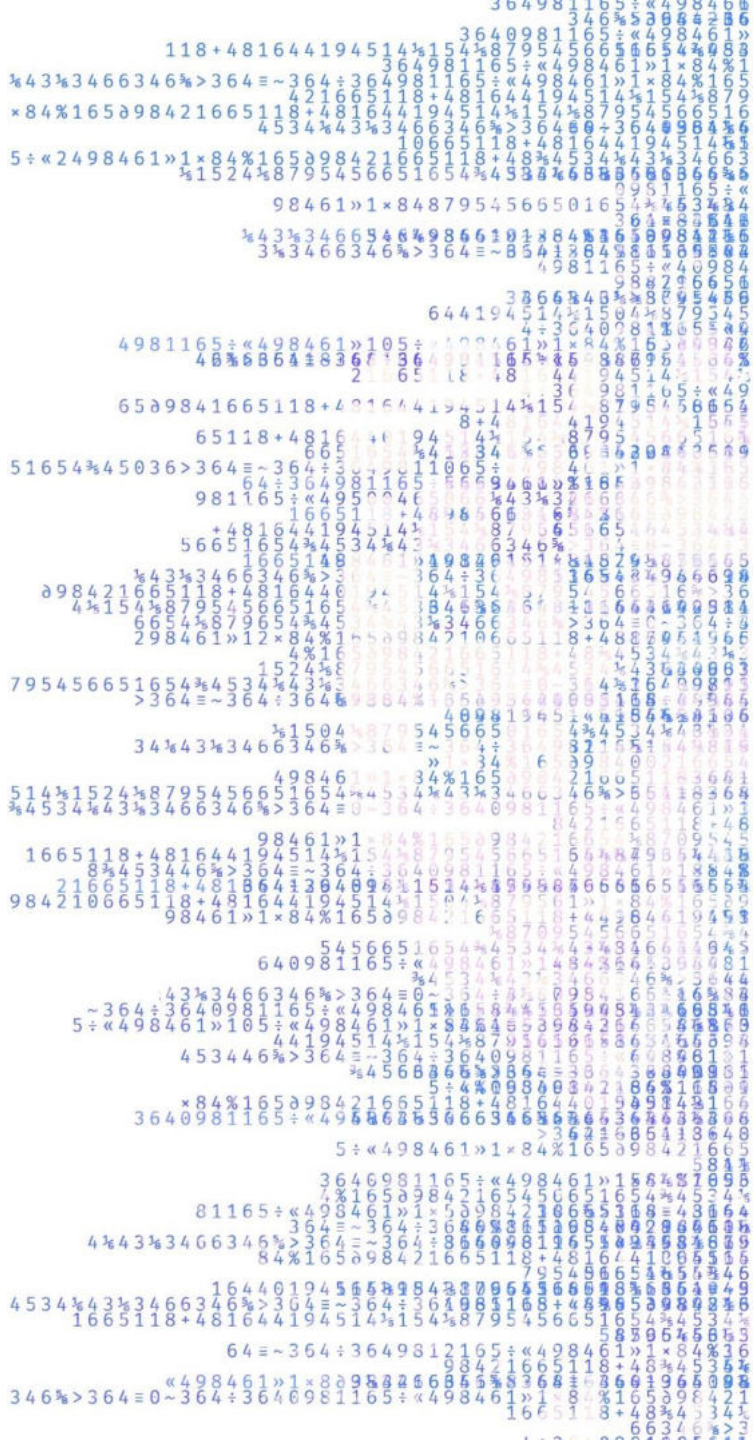
Ergebnisbericht für den Standort Erfurt des Studierendenwerks Thüringen

Halle (Saale), 29. Januar 2021

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Erfurt



Projektziel

Mit der Befragung zur Studienfinanzierung soll die Zufriedenheit aller Studierenden mit dem Service der Studienfinanzierungsberatung des Studierendenwerks Thüringen erfasst und abgebildet werden.

Im Rahmen der Online-Befragung sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche Quellen zum Thema der Studienfinanzierung sind den Befragten bekannt und welche haben sie genutzt?
- Welche Informationsquellen werden als besonders hilfreich eingestuft?
- Wie zufrieden sind die Studierenden mit dem Beratungsservice des Studierendenwerks Thüringen zu den Möglichkeiten der Studienfinanzierung?
- Wie bekannt ist die Antragsstellung online – und aus welchen Gründe wird diese (nicht) genutzt?
- Einordnen der Ergebnisse in den Rahmen der aktuellen Bedingungen, vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie.

Längsschnittanalyse: Eine Gegenüberstellung der Ergebnisse mit den Befragungsergebnissen aus 2017 zeigt zudem eine Entwicklung der Einstellung der Studierenden zu den relevanten Themenstellungen.

Vorgehen

Das Projektvorgehen orientiert sich am klassischen Prozess der Marktforschung. Der vorliegende Ergebnisbericht liefert umfassende Ergebnisse zu den Zufriedenheiten der Befragten mit der Studienfinanzierung an den unterschiedlichen Standorten. Eine Management Summary folgt.

1 Bestands-aufnahme

- Erfassung der Ist-Situation
- Aufnahme der verschiedenen Leistungsmerkmale
- Unterscheidung der Zielgruppen und Standorte

2 Befragungsdesign

- Weiterentwicklung des bestehenden Fragebogendesigns für die standardisierte Befragung
- Pretest
- Elektronische Umsetzung der Befragung

3 Feldphase

- Kontaktaufnahme mit Studierenden der relevanten Hochschulen per E-Mail-Verteiler durch das STW und die Hochschulen
- Durchführung der Onlinebefragung inkl. Nachfassaktion (16.11.-06.12.2020)
- Regelmäßiges Reporting zur Rücklaufquote
- Nachfassaktion

4 Datenanalyse

- Bereinigung des Datensatzes
- Deskriptive Analyse der Befragungsergebnisse
- Analyse und Darstellung möglicher Zusammenhänge

5 Präsentation der Ergebnisse

- Zusammenfassung der Befragungsergebnisse
- Ableitung von Handlungsfeldern
- Erarbeitung einer Management Summary
- Präsentation der Projektergebnisse

Methodik

Jeder Analyse liegen unterschiedliche Fallzahlen zu Grunde, die in Abhängigkeit der Filterführung und des Probandenantwortverhaltens innerhalb der Untersuchung variieren können.

- Es werden gerundete Werte ausgewiesen (max. 2 Dezimalstellen). Die dahinterliegenden Kalkulationen erfolgen jedoch immer ungerundet.
- Unter den Abbildungen befindet sich jeweils die für die Berechnung relevante Probandenfallzahl (n=…).
- Bei Mehrfachantworten entspricht das „n“ der Anzahl ausgewerteter Fälle.
- Bei einer Fallzahl von n<10 wird keine Analyse vorgenommen.
- Bei einer Fallzahl zwischen 10 und 20 wird die Abbildung mit dem Zusatz „Achtung: geringe Fallzahl“ versehen.
- Für einen Teil der Fragen können Vergleiche zur Befragung aus dem Jahr 2017 gezogen werden. Sofern die Frage in der Erhebung 2017 ebenfalls gestellt wurde, werden in den vorliegenden Ergebnisse die Vergleichswerte aus 2017 ausgewiesen.
- Die Zufriedenheitsanalysen für die Studienfinanzierungsberatung wurden zum einen insgesamt für das Studierendenwerk Thüringen und zum anderen auch einzeln für die Standorte Erfurt, Jena, Ilmenau, Nordhausen, Schmalkalden und Weimar durchgeführt.
- Zur Beurteilung der Item-Relevanz in den Bereichen Erreichbarkeit, Beratung, Verständlichkeit sowie Antragstellung & -bearbeitung wurden Korrelationen berechnet. Außerdem werden die Leistungsitems gemäß ihrer Zufriedenheitsrelevanz geordnet.
- Zur Ermittlung der Gesamtzufriedenheit für das STW Thüringen wurden die einzelnen Standorte auf Basis der Zahl der geförderten Studierenden je Standort in Thüringen im Zeitraum 01.10.2019 bis 30.09.2020 gewichtet.
- Wichtig: Es hat sich in 2017 gezeigt, dass das Item „Sprachliche Verständlichkeit“ nicht zur Messung der Zufriedenheit in übergeordneter Ebene für die vier Einzelaspekte (Sprachliche Verständlichkeit der Infos online, in Infoblättern/ Broschüren, der Antragsformulare, in Schreiben/ Bescheiden) geeignet ist. Aus diesem Grund wurde dieses Item in 2020 in „Verständlichkeit (Anträge, Schreiben, …)“ umformuliert. Ein Vergleich der Zufriedenheitswerte zwischen 2017 und 2020 ist hier nicht zielführend, weswegen die Werte aus 2017 nicht eingeblendet wurden.

Projektziel, Vorgehen & Methodik

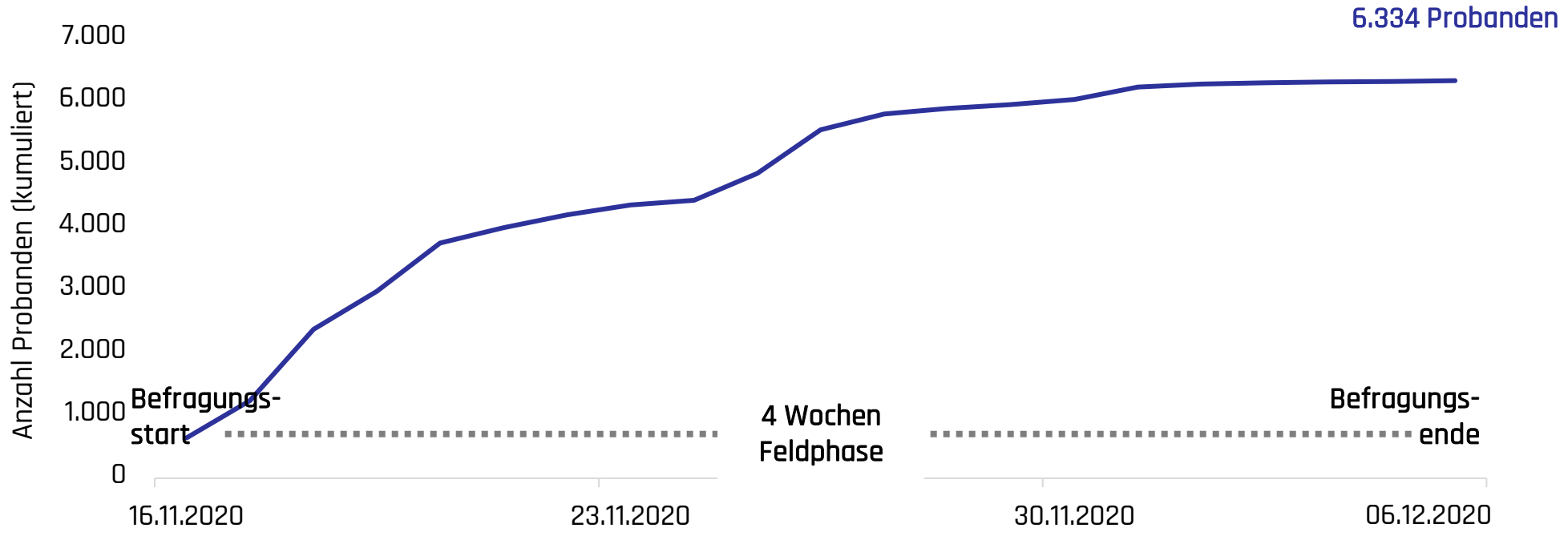
Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Erfurt

Feldphase

Im Laufe der vierwöchigen Befragung haben 6.334 Studierende an der Umfrage zur Studienfinanzierung teilgenommen. Die Befragung wurde online durchgeführt.

Entwicklung der Teilnehmerzahl

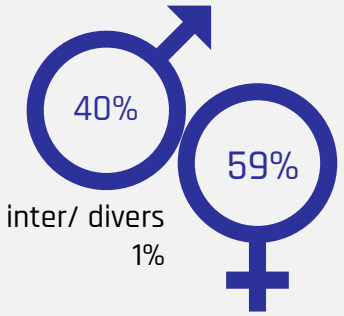


n=6.334

Stichprobenbeschreibung

Insgesamt nahmen 6.334 Studierende an der Befragung des Studierendenwerk Thüringen zum Thema Studienfinanzierung teil. Die Stichprobe ist im Hinblick auf die beschreibenden Merkmale wie Geschlecht und Altersgruppe gut verteilt.

Geschlecht:



Alter:

unter 18 Jahre	0,1%
18 bis 22 Jahre	49%
23 bis 27 Jahre	37%
28 bis 32 Jahre	10%
33 bis 37 Jahre	2%
über 37 Jahre	1%

Aktuelle Wohnsituation:

30% in privater WG

22% im Wohnheim

20% allein

18% mit dem/ der Partner(in)

10% bei den Eltern

Familienstand:

Single 52%

feste Beziehung & nicht verheiratet 41%

verheiratet/ eingetragene Lebenspartnerschaft 4%

Sonstiges 2%

4%
haben Kinder

n=6.334

©2021 Conomic

Stichprobenbeschreibung

27% der Befragten empfangen derzeit finanzielle Unterstützung durch BAföG, Studierendenwerkskredit, KfW-Studienkredit oder einen Bildungskredit. 52% der Befragten haben bisher noch keinen Antrag auf finanzielle Unterstützung beim Studierendenwerk eingereicht.

Status:

52% Nicht-Empfänger freiwillig

27% Aktuelle Empfänger

9% Nicht-Empfänger unfreiwillig

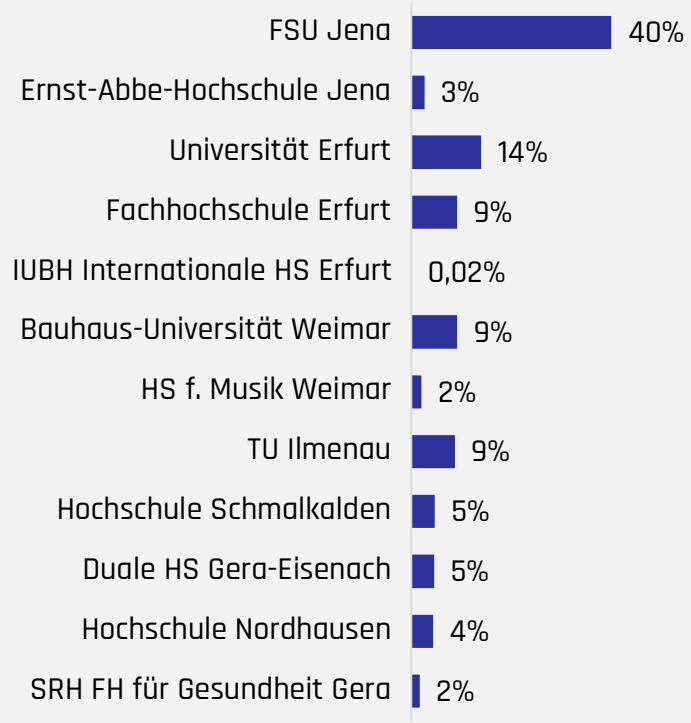
8% Ehemalige Empfänger

5% Antragsbescheid ausstehend

Hochschulsemester:

1./2.	29%
3./4.	26%
5./6.	17%
7./8.	11%
9./10.	7%
10+	11%

Hochschule:



Aktuell angestrebter Abschluss:

Bachelor	50%
Master	32%
Staatsexamen	14%
Diplom/ Magister/ Promotion	3%

Bisher erworbener Abschluss:

Erststudium	65%
Bachelor	31%
Master	2%
Staatsexamen	1%
Diplom/ Magister/ Promotion	1%

n=6.334

Projektziel, Vorgehen & Methodik

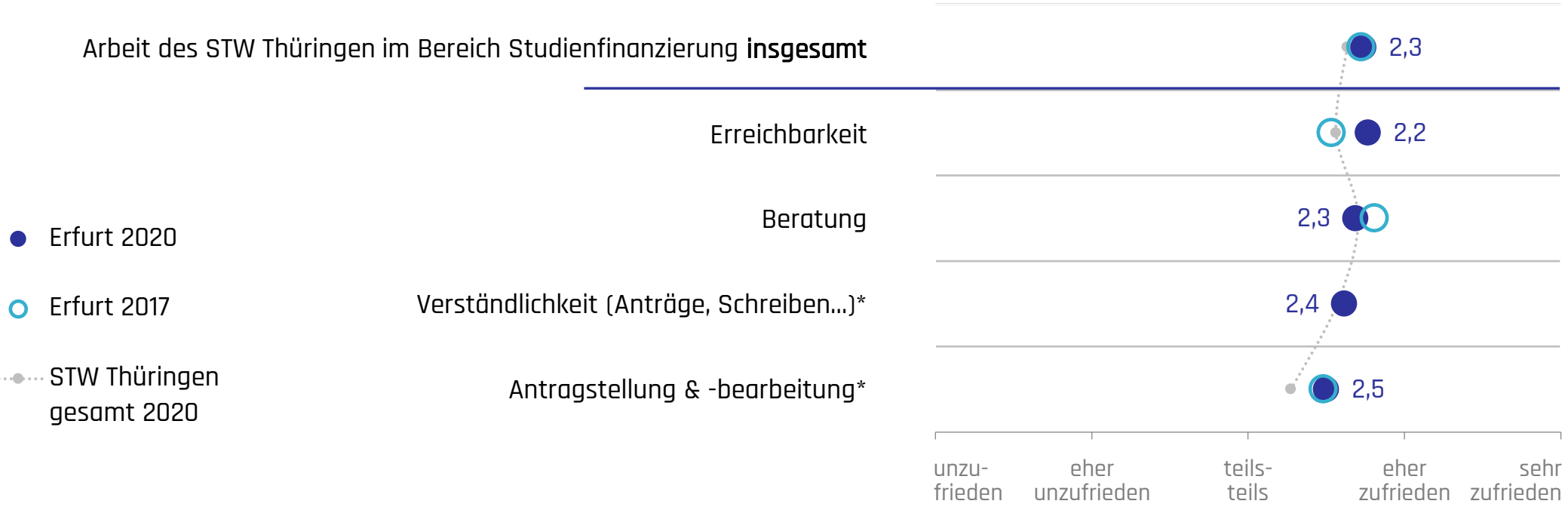
Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Erfurt

Zufriedenheit insgesamt – Standort Erfurt

Die Gesamtzufriedenheit am Standort Erfurt ist auf dem gleichen Niveau wie 2017. Erhöht hat sich seitdem die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Studienfinanzierungsberatung. Die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit ist hingegen seit 2017 gesunken.

Gesamt- und Teilzufriedenheiten im Bereich Studienfinanzierung
2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



*Sprachliche Anpassung der Items in 2020 (2017: „Sprachliche Verständlichkeit“ / „Antragsbearbeitung“).

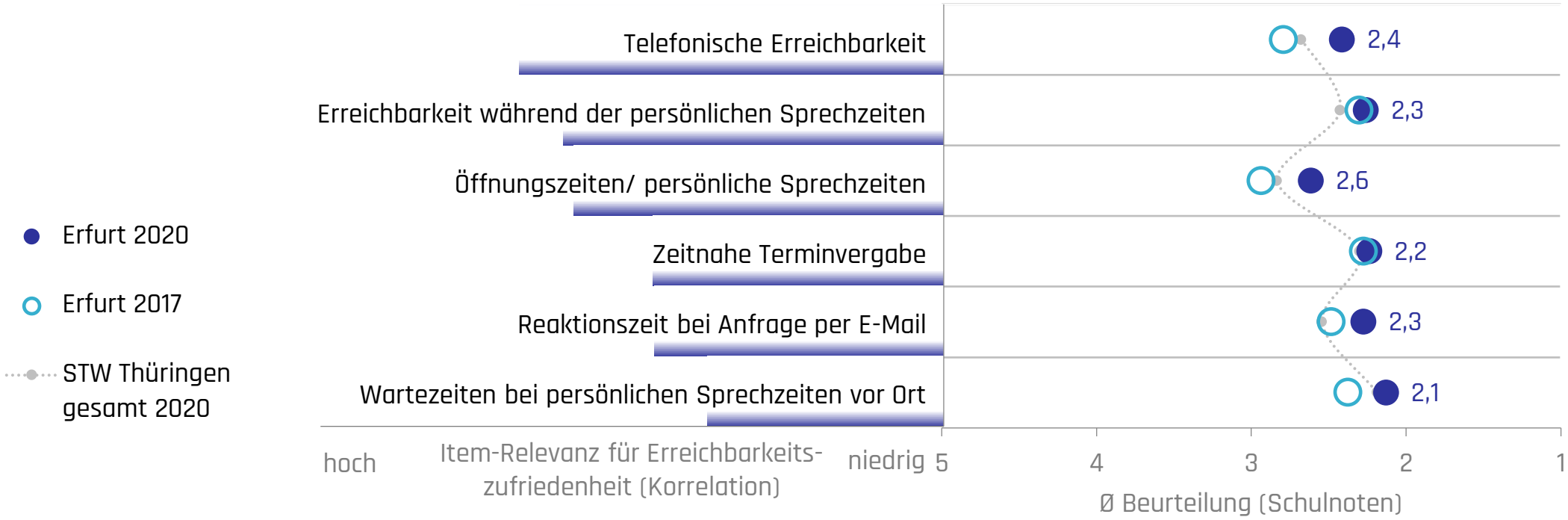
n_{2020}=488 | n_{2017}=486

Erreichbarkeit – Standort Erfurt

Den stärksten Einfluss auf die Zufriedenheit am Standort Erfurt hat die telefonische Erreichbarkeit. Diese hat sich aus Sicht der Studierenden seit 2017 deutlich verbessert. Auch die Öffnungszeiten bzw. Sprechzeiten sowie Reaktionszeiten und Wartezeiten sind am Standort Erfurt besser geworden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung - Erreichbarkeit

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



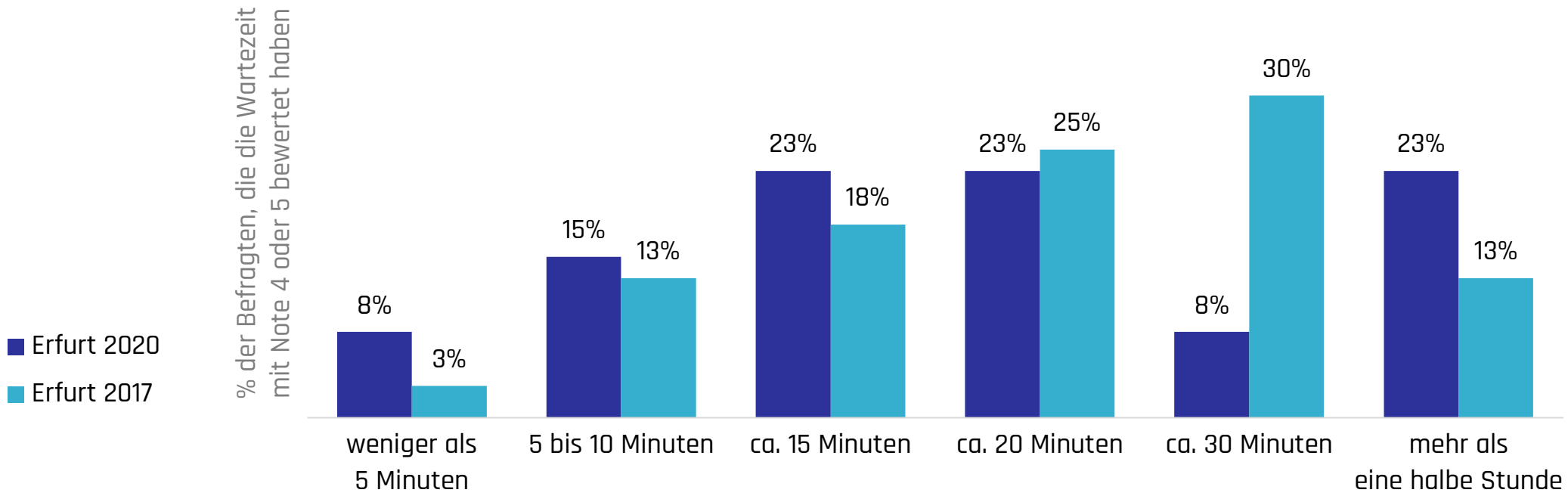
n_{2020}=282 | n_{2017}=341

Wartezeiten - Standort Erfurt

Die Wartezeiten am Standort Erfurt scheinen im Vergleich zu 2017 gesunken zu sein. Dies bestätigt die im Vergleich zu 2017 positivere Bewertung des Aspektes Wartezeiten am Standort Erfurt.

Wartezeit bei persönlicher Sprechzeit vor Ort

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



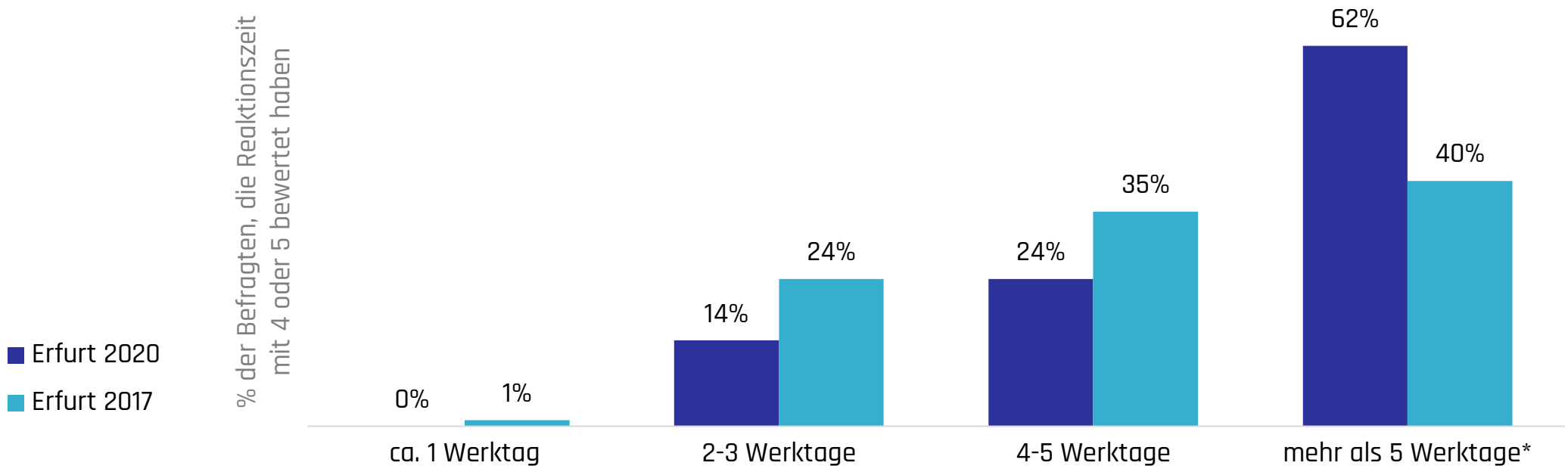
Die Skala wurde in 2020 im Vergleich zu 2017 reduziert - Antwortoptionen wurden zusammengefasst.

n_{2020}=13 | n_{2017}=40
Achtung! Geringe Fallzahl.

Reaktionszeit von E-Mail-Anfragen - Standort Erfurt

Insgesamt bewerten die Studierenden in 2020 die Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen am Standort Erfurt zwar besser als in 2017, jedoch sind die Reaktionszeiten aus Sicht der Studierenden deutlich gestiegen. Mehr als 60% geben an, dass E-Mails erst nach mehr als 5 Werktagen beantwortet wurden.

Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen
2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



*Sprachliche Anpassung der Items in 2020 (2017: „2 bis 3 Arbeitswochen").

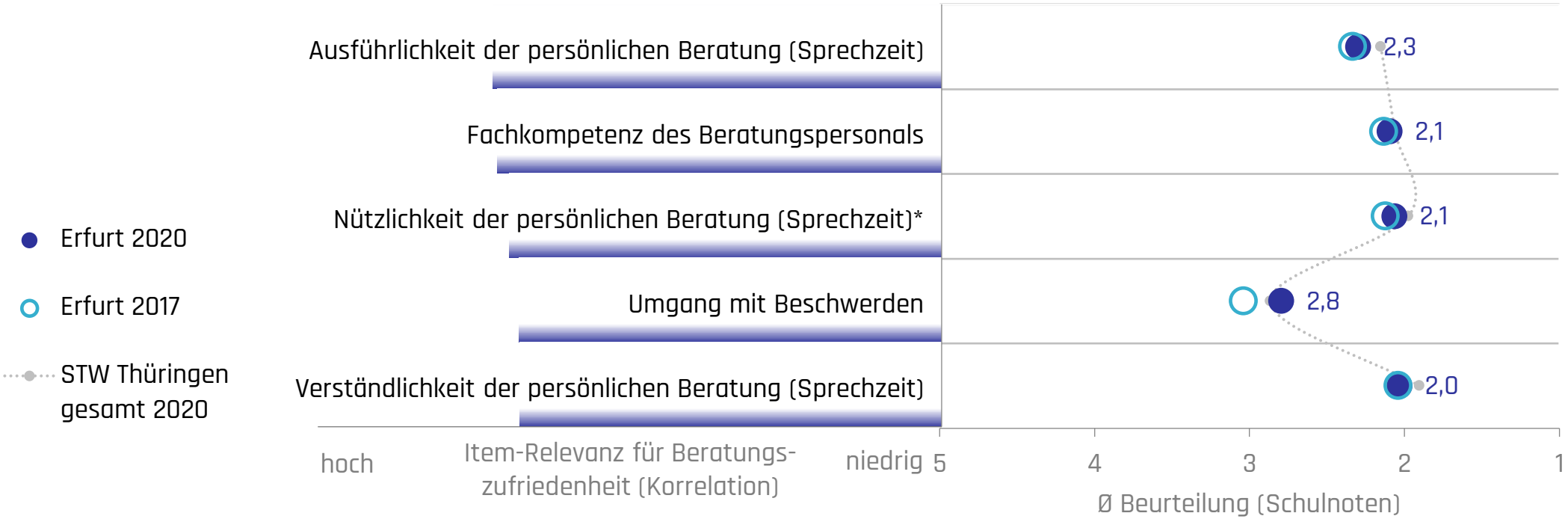
$n_{2020}=21$ | $n_{2017}=36$

Beratung – Standort Erfurt

Die Beratung am Standort Erfurt konnte in vielen wichtigen Aspekten das gute Niveau von 2017 halten. Beim Umgang mit Beschwerden ist im Vergleich zu 2017 eine Verbesserung zu erkennen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 1/2

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



*Sprachliche Anpassung des Items in 2020 (2017: „Qualität der persönlichen Beratung").

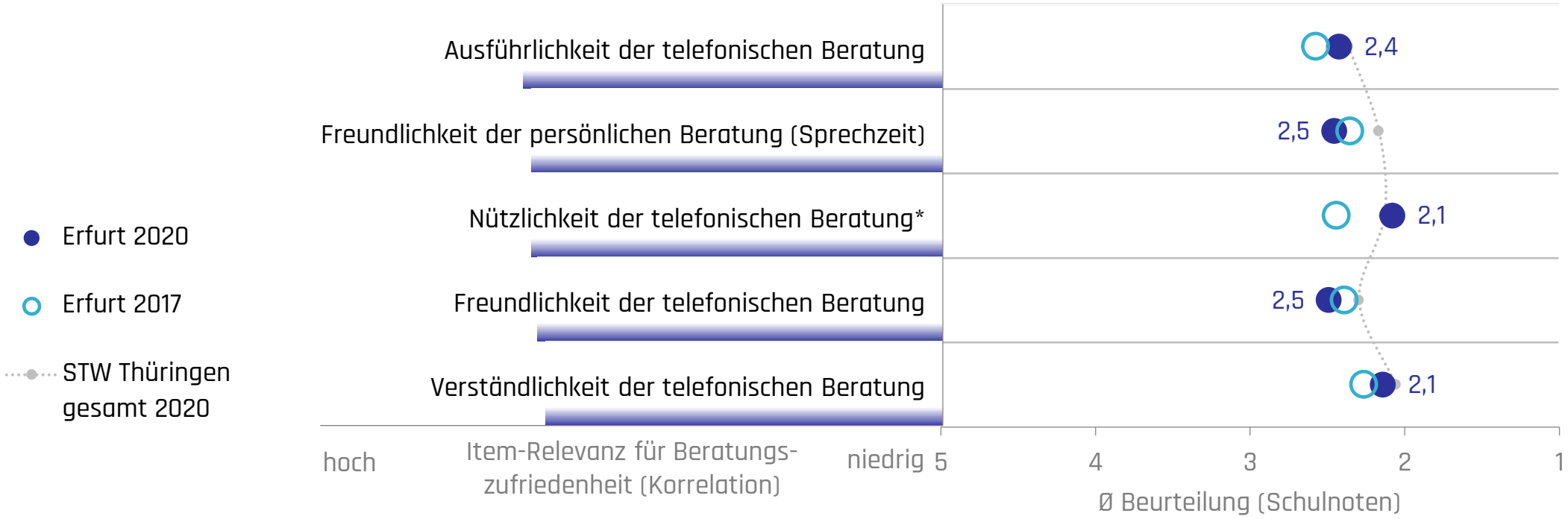
n_{2020}=236 | n_{2017}=356

Beratung – Standort Erfurt

Die telefonische Beratung ist hinsichtlich Ausführlichkeit und Nützlichkeit im Vergleich zu 2017 am Standort Erfurt besser geworden. Die Freundlichkeit hat sowohl in persönlichen Gesprächen als auch in der telefonischen Beratung etwas nachgelassen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 2/2

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



*Sprachliche Anpassung des Items in 2020 (2017: „Qualität der telefonischen Beratung“).

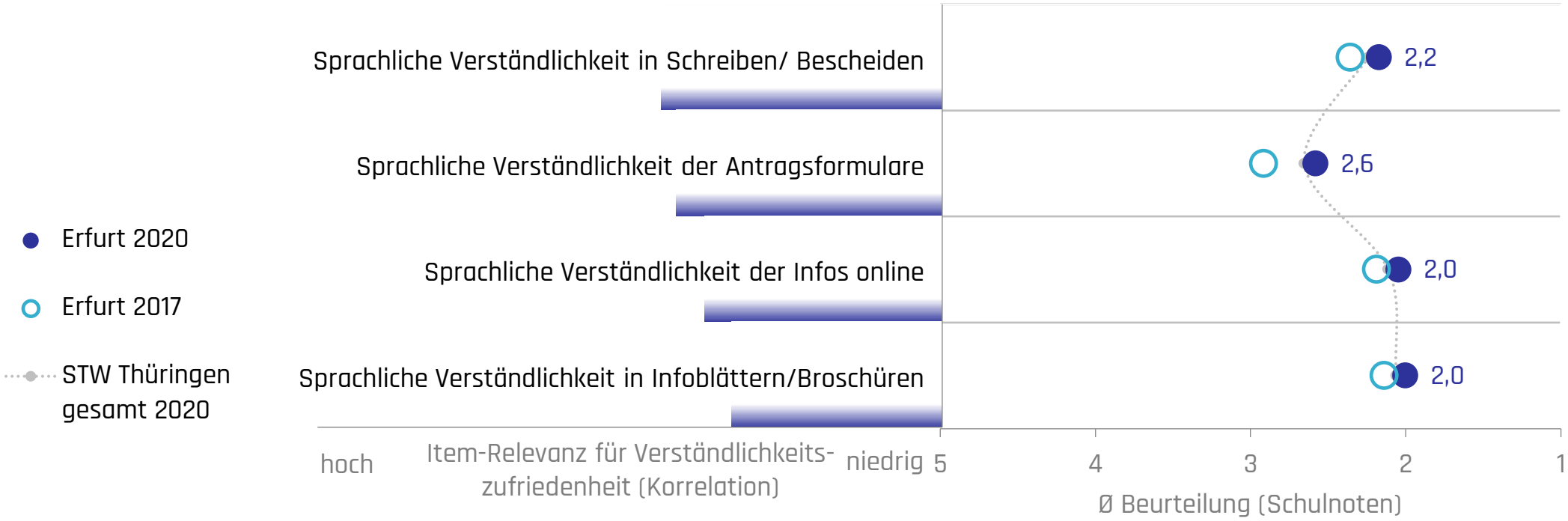
n_{2020}=236 | n_{2017}=356

Verständlichkeit – Standort Erfurt

Am Standort Erfurt wurden alle Aspekte zur Verständlichkeit im Bereich der Studienfinanzierung besser bewertet als in 2017. Besonders die Antragsformulare sind verständlicher geworden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Verständlichkeit

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



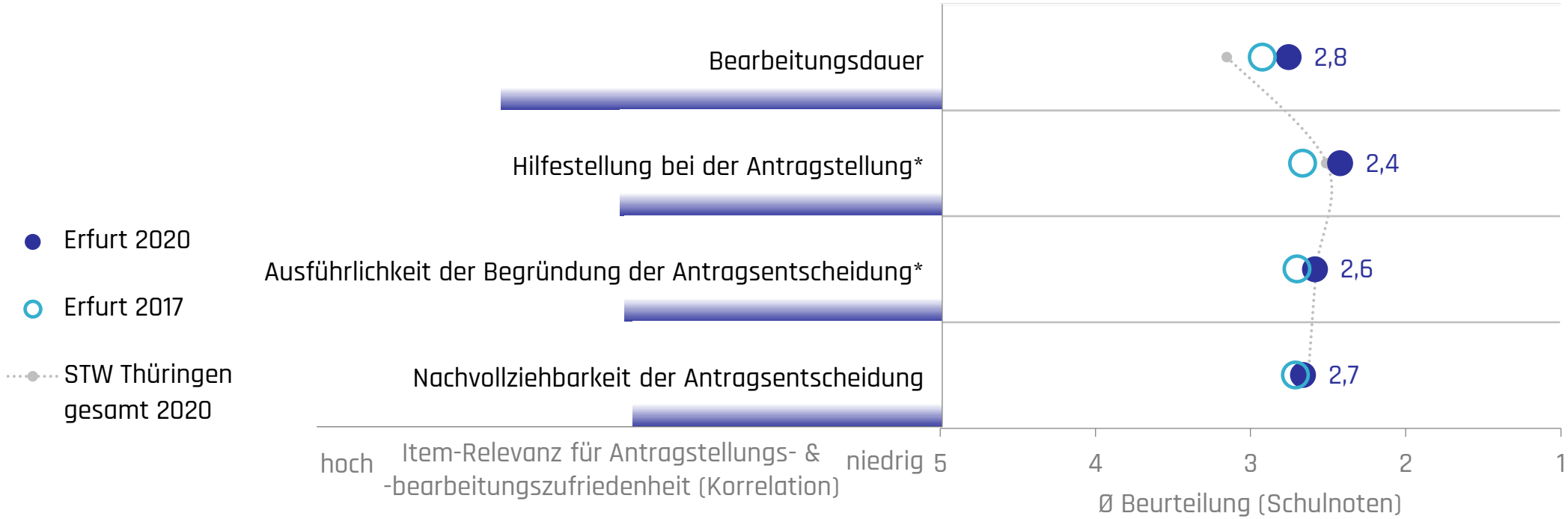
n_{2020}=457 | n_{2017}=449

Antragstellung & -bearbeitung – Standort Erfurt

Den entschiedensten Einfluss auf die Zufriedenheit der Befragten am Standort Erfurt mit dem Teilbereich Antragstellung & -bearbeitung hat die Bearbeitungsdauer. Diese liegt mit einer Bewertung von 2,8 über dem Durchschnitt in 2020 und hat sich seit 2017 auch verbessert.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Antragstellung & -bearbeitung

2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



*Sprachliche Anpassung des Items in 2020 (2017: „Hilfestellung bei Antragsbearbeitung“ / „Begründung der Antragsentscheidung“).

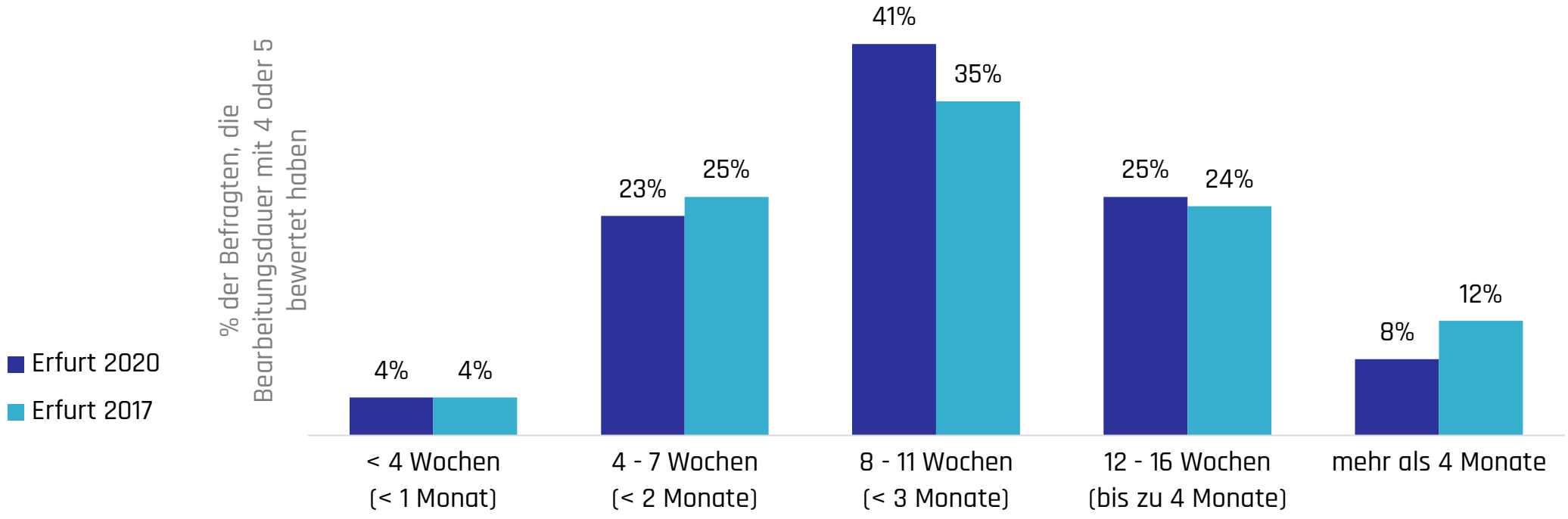
n_{2020}=409 | n_{2017}=439

©2021 Conomic

Bearbeitungsdauer bei Anträgen - Standort Erfurt

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anträgen ist am Standort Erfurt gesunken. Das zeigt sich in den Aussagen der Studierenden, die mit der Bearbeitungsdauer unzufrieden waren.

Dauer der Antragsbearbeitung
2020 vs. 2017 am Standort Erfurt



Die Skala wurde in 2020 im Vergleich zu 2017 reduziert - Antwortoptionen wurden zusammengefasst.

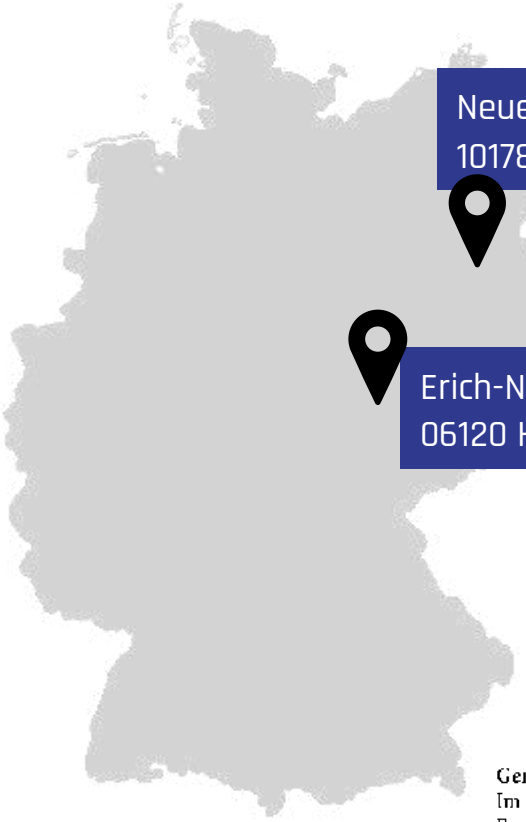
n_{2020}=133 | n_{2017}=162

Kontakt

Dr. Falk Ritschel
ritschel@conomic.de
+ 49 (0) 345. 17 11 830

Judith Werner
werner@conomic.de

Saskia Ernst
ernst@conomic.de



Neue Schönhauser Straße 6
10178 Berlin

Erich-Neuß-Weg 1
06120 Halle (Saale)

Gender-Hinweis
Im Interesse der Lesbarkeit haben wir auf geschlechtsbezogene Formulierungen verzichtet. Selbstverständlich sind alle Geschlechter gemeint, auch wenn explizit nur eines der Geschlechter angesprochen wird. Dennoch versuchen wir Inhalte geschlechtsbezogen zu formulieren, sofern der Kontext mit dem generischen Maskulinum nicht korrekt dargestellt werden kann.