

Befragung zur Studienfinanzierung

**Ergebnisbericht für den Standort Ilmenau des Studierendenwerks Thüringen
Halle (Saale), 29. Januar 2021**



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Ilmenau

Projektziel

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

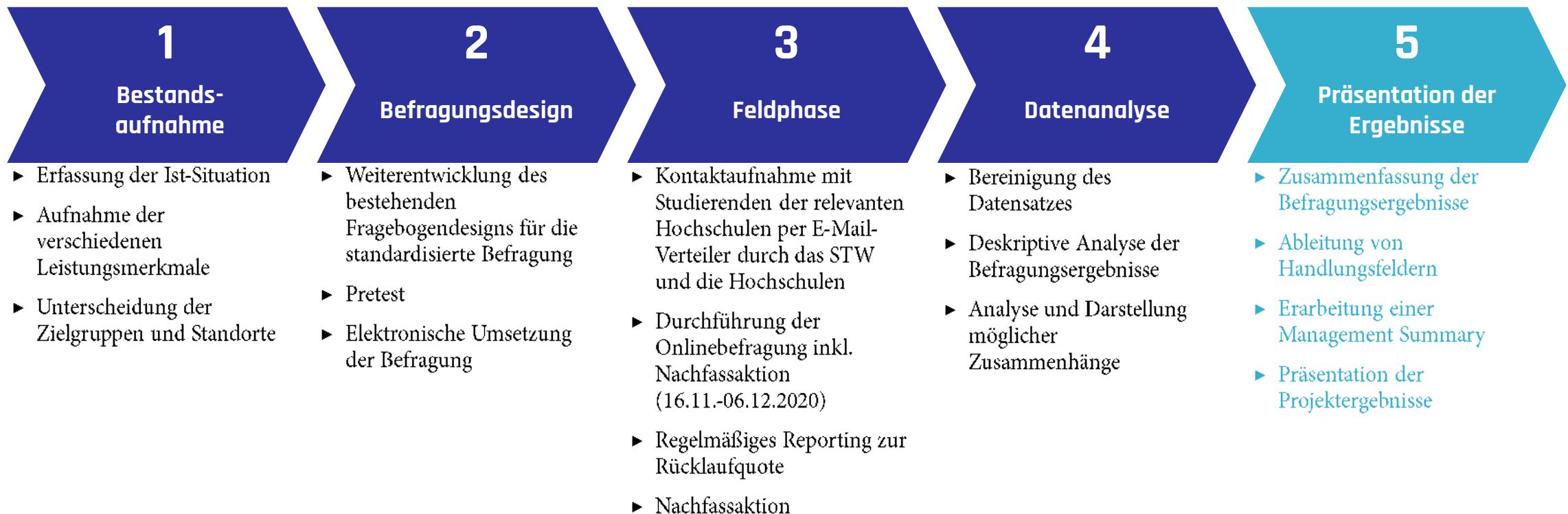
Im Rahmen der Online-Befragung sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- ▶ 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 Gründen 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.



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

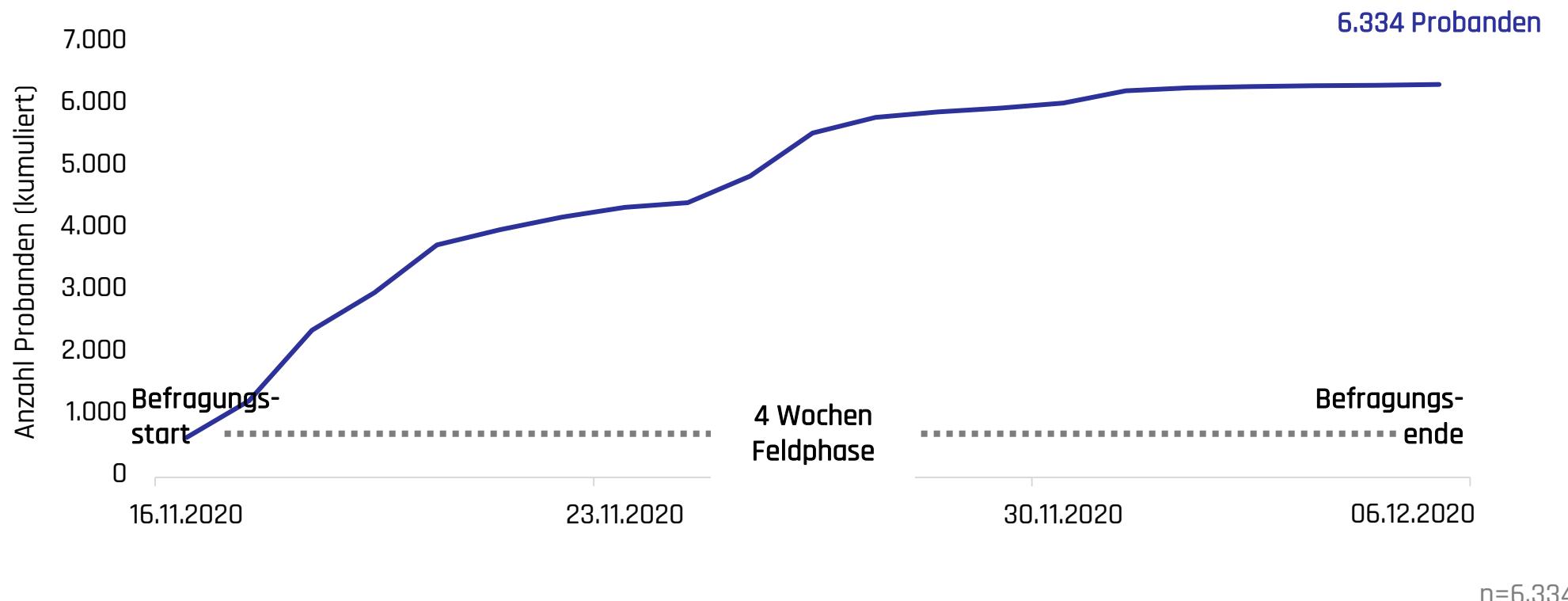
Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Ilmenau

Feldphase

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

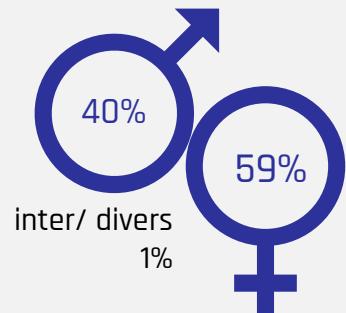
Entwicklung der Teilnehmerzahl



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

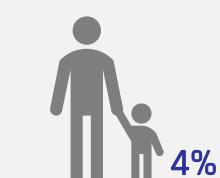
Familienstand:

Single 52%

feste Beziehung & nicht verheiratet 41%

verheiratet/ eingetragene Lebenspartnerschaft 4%

Sonstiges 2%



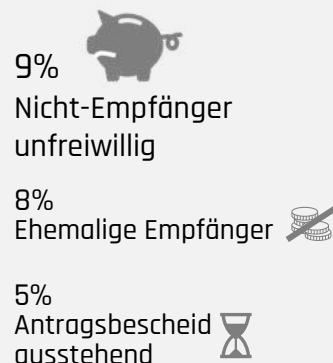
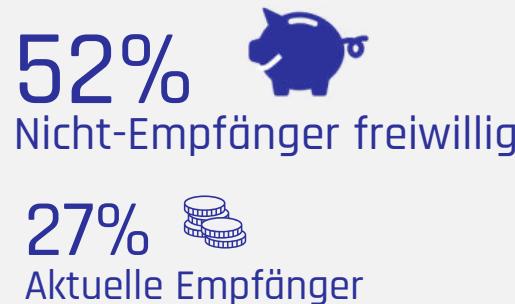
haben Kinder
4%

n=6.334

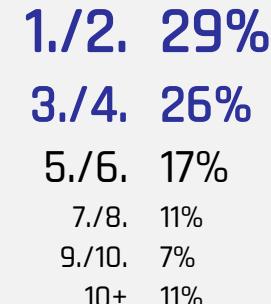
Stichprobenbeschreibung

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.

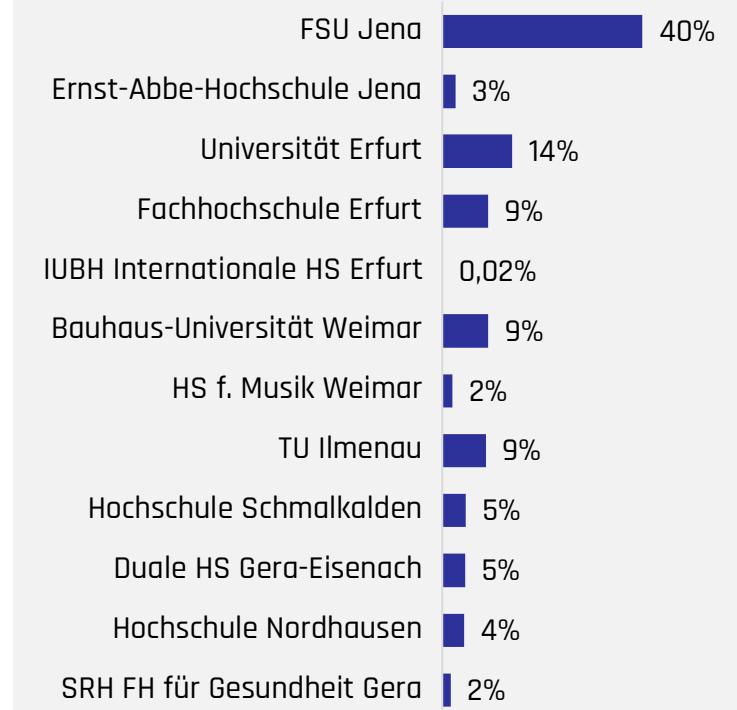
Status:



Hochschulsemester:



Hochschule:



Aktuell angestrebter Abschluss:



Bisher erworbener Abschluss:



n=6.334

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Ilmenau

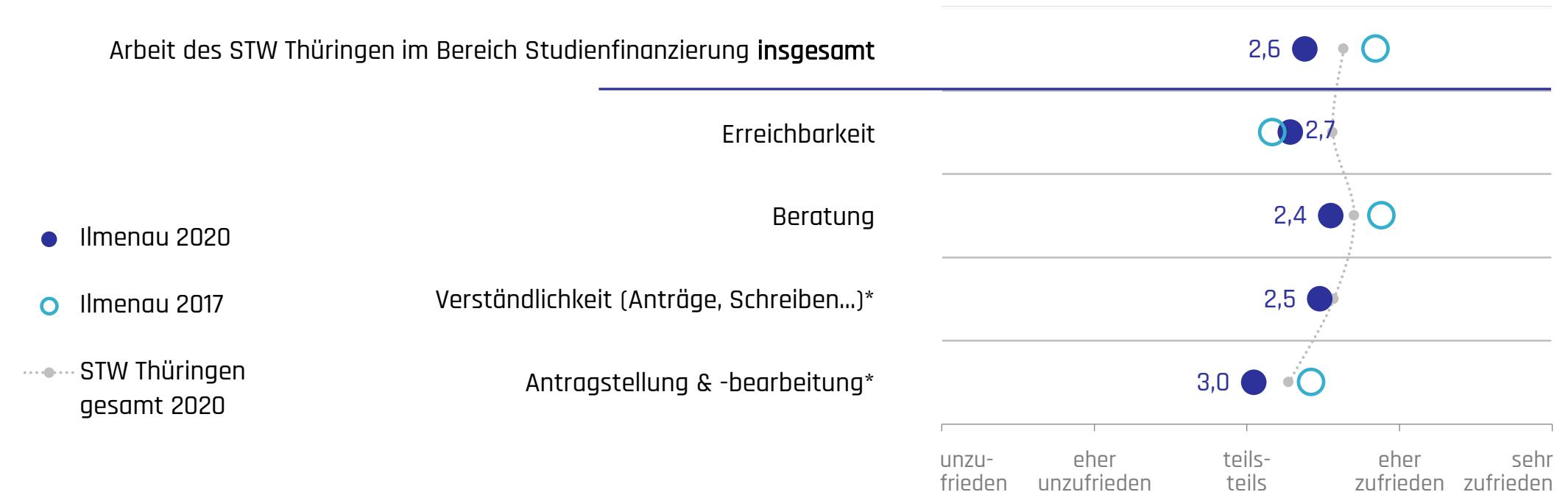


Zufriedenheit insgesamt – Standort Ilmenau

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Bereich Studienfinanzierung am Standort Ilmenau ist im Vergleich zu 2017 deutlich gesunken. Abgesehen von der Erreichbarkeit ist die Zufriedenheit in allen anderen Teilbereichen zurückgegangen und liegt in 2020 meist unter dem Durchschnitt des STW Thüringen.

Gesamt- und Teilzufriedenheiten im Bereich Studienfinanzierung

2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau



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

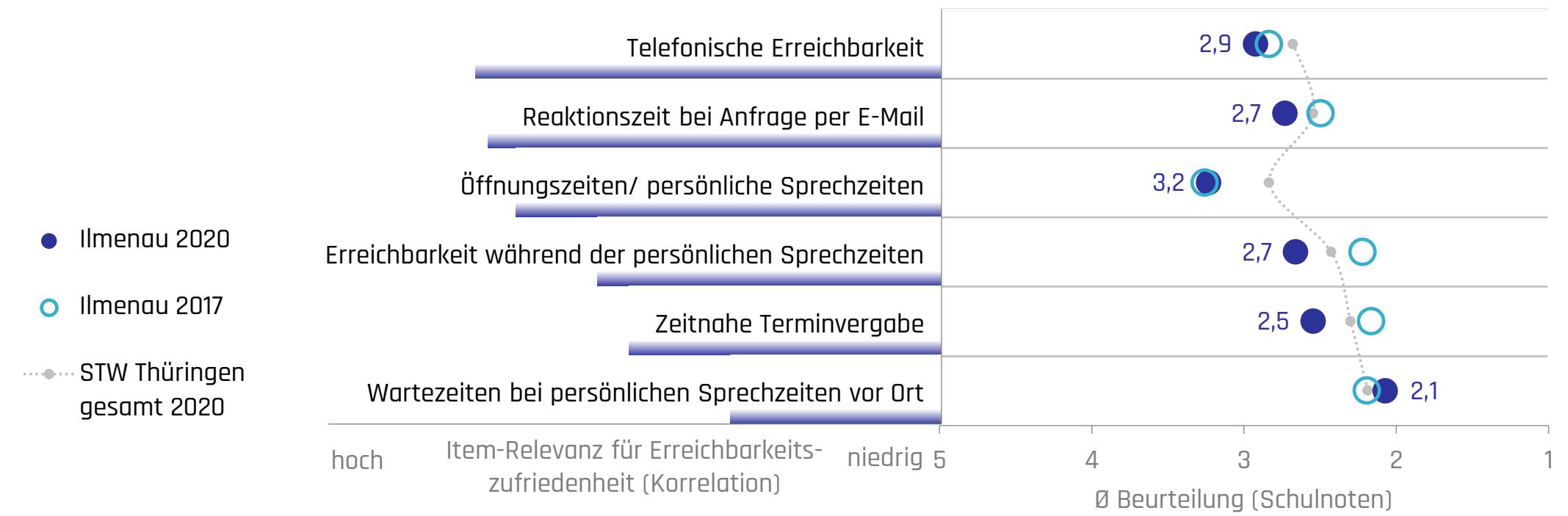
n₂₀₂₀=122 | n₂₀₁₇=137

Erreichbarkeit – Standort Ilmenau

Einige Aspekte der Erreichbarkeit am Standort Ilmenau werden in 2020 schlechter bewertet als noch in 2017. Vor allem die Reaktionszeiten per E-Mail - der zweitwichtigste Aspekt - wird in 2020 schlechter bewertet.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung - Erreichbarkeit

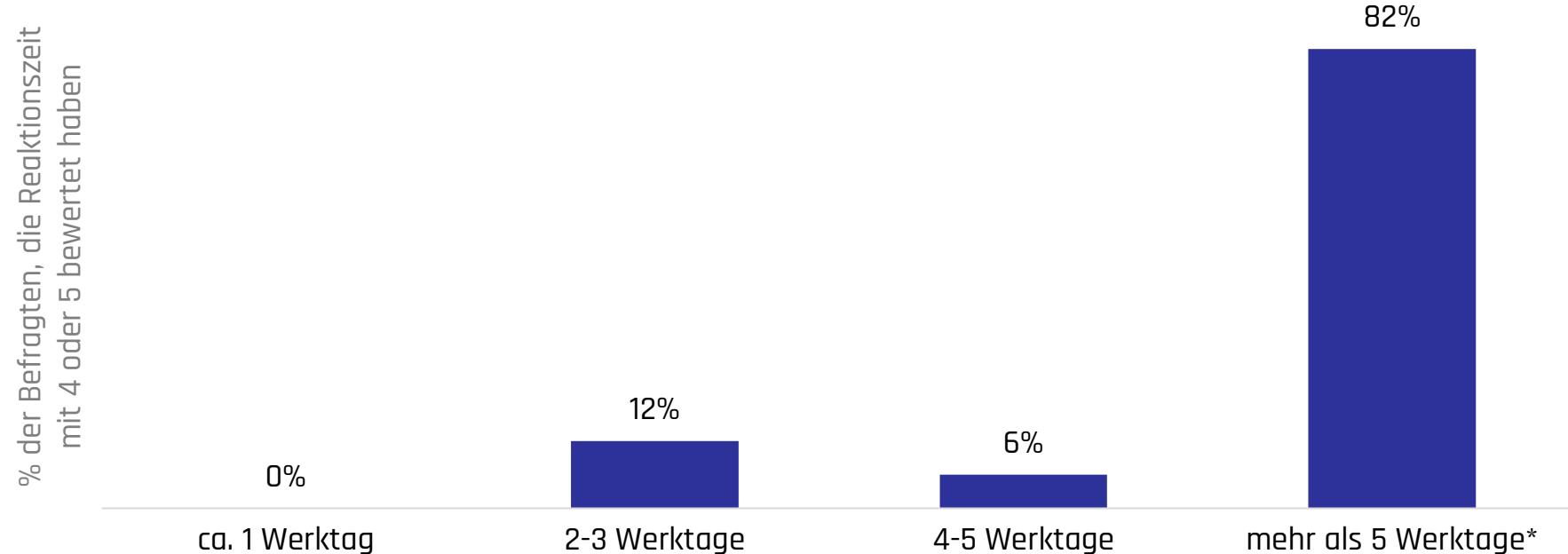
2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau



Reaktionszeit von E-Mail-Anfragen - Standort Ilmenau

Aufgrund der geringen Fallzahl zu den Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen kann keine gesicherte Aussage zu diesen für den Standort Ilmenau getroffen werden. Jedoch ist eine Tendenz erkennbar.

Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen
2020 am Standort Ilmenau



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

n₂₀₂₀=17

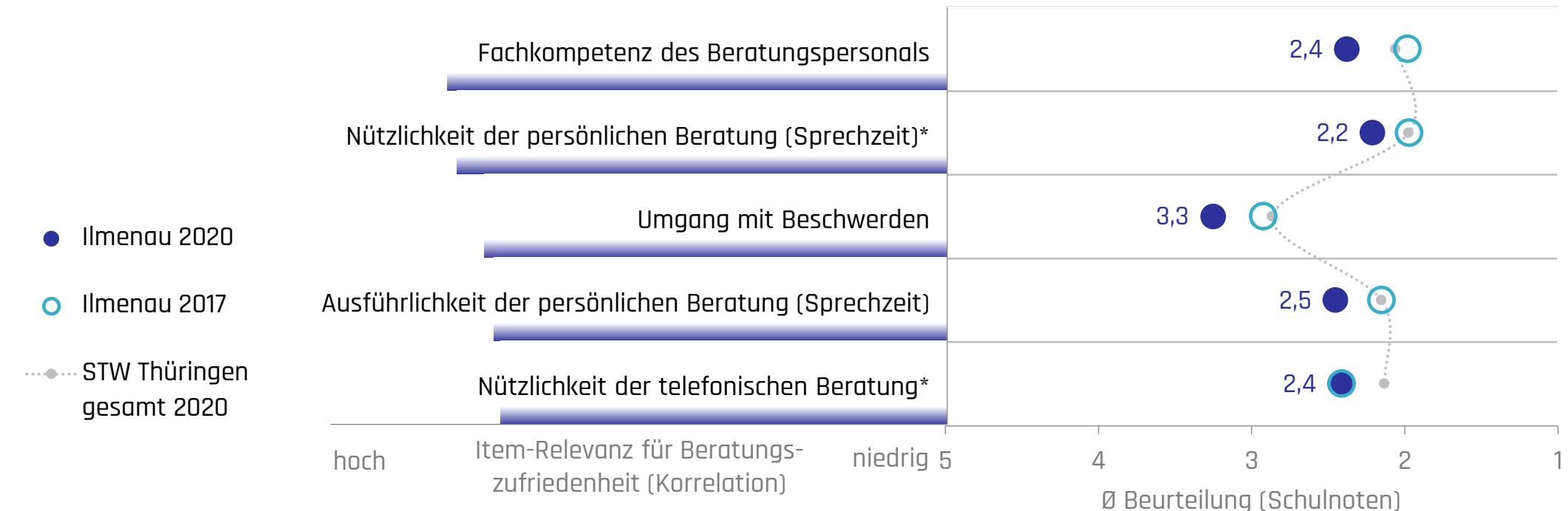
Achtung! Geringe Fallzahl.

Beratung – Standort Ilmenau

Die wichtigsten Aspekte bezüglich der Beratung am Standort Ilmenau werden in 2020 schlechter bewertet als in 2017 und liegen damit unterm Durchschnitt des STW Thüringen in 2020.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 1/2

2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau



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

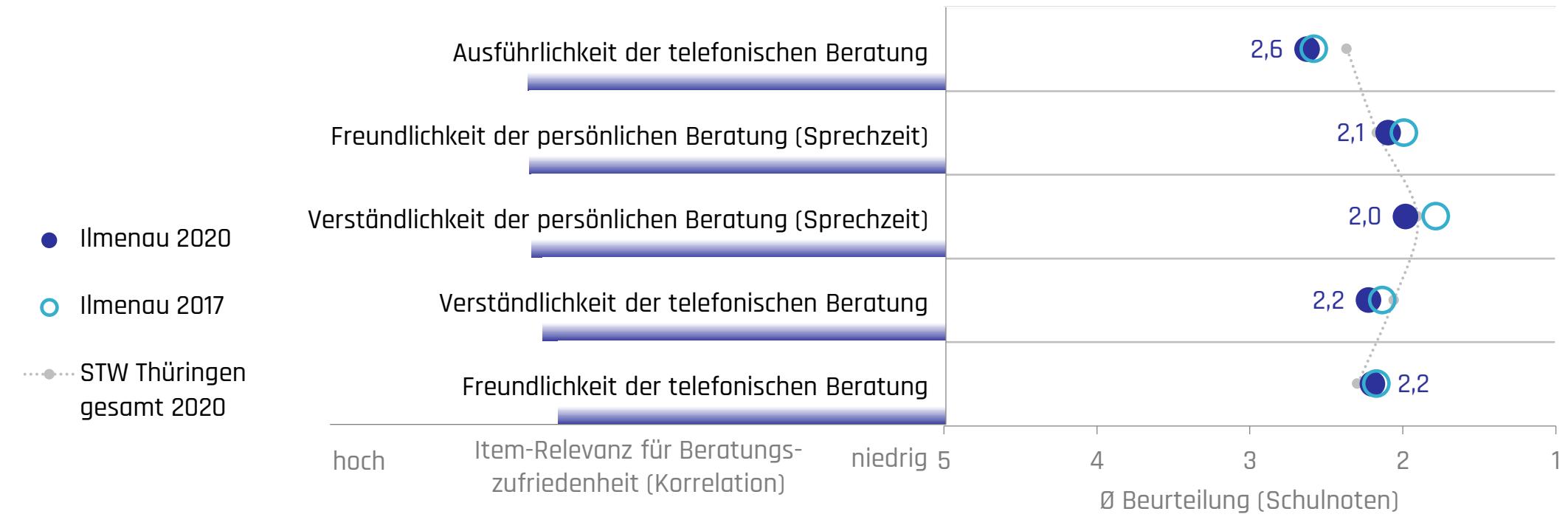
n₂₀₂₀=62 | n₂₀₁₇=92

Beratung – Standort Ilmenau

Freundlichkeit und Verständlichkeit der Beratung sind am Standort Ilmenau in 2020 - sowohl persönlich als auch telefonisch - auf gutem Niveau.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung - Beratung 2/2

2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau

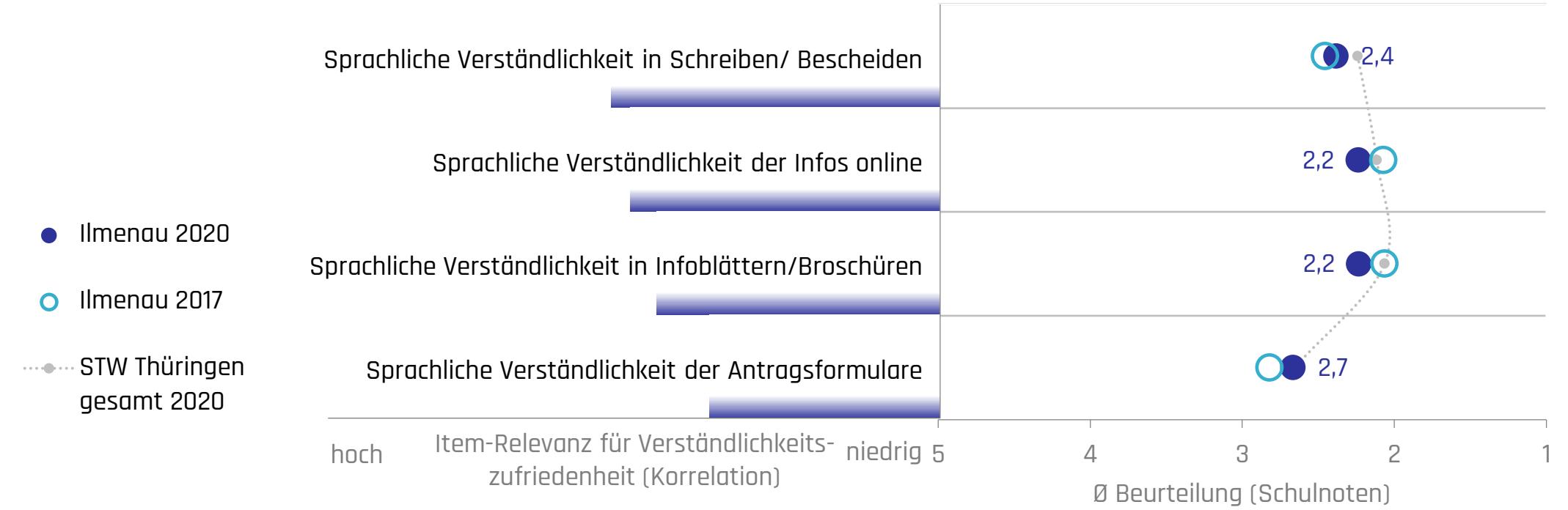


Verständlichkeit – Standort Ilmenau

Den stärksten Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit am Standort Ilmenau hat die sprachliche Verständlichkeit in Schreiben bzw. Bescheiden. Dieses wird in 2020 ähnlich bewertet wie in 2017. Leicht verbessert hat sich die Verständlichkeit der Antragsformulare.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Verständlichkeit

2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau

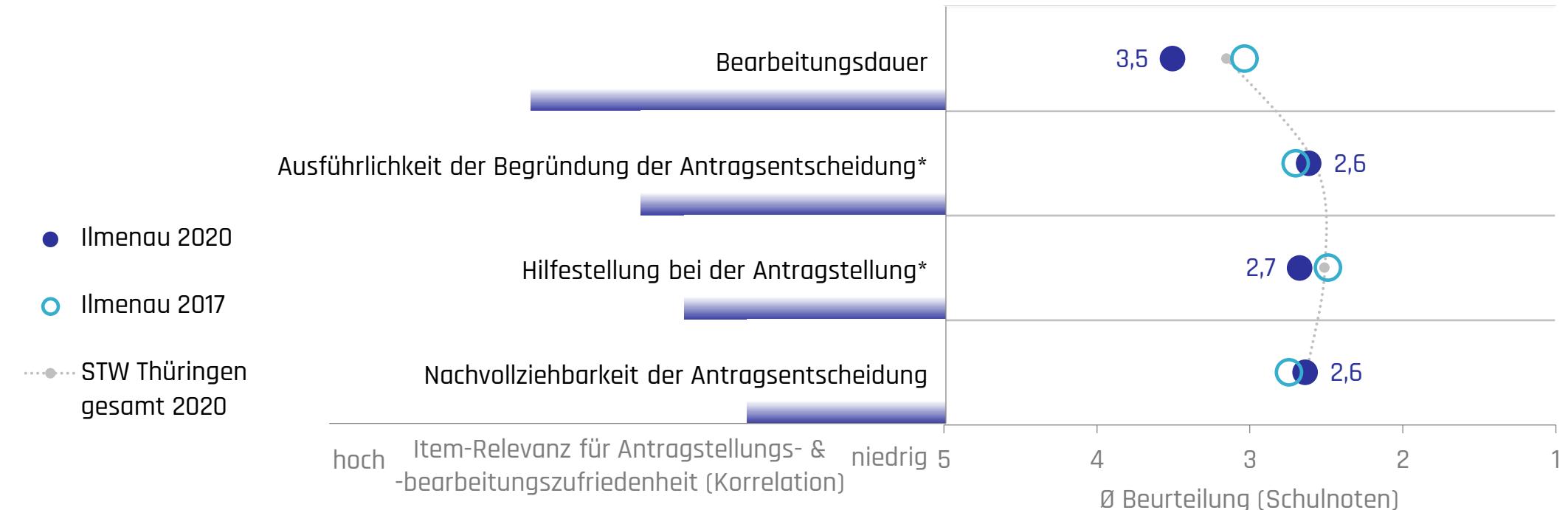


Antragstellung & -bearbeitung – Standort Ilmenau

Im Vergleich zur Vorbefragung in 2017 wird die Bearbeitungszeit von Anträgen in 2020 deutlich schlechter bewertet. Bei diesem Aspekt liegt der Standort Ilmenau 2020 zudem deutlich unter dem Durchschnitt des STW Thüringen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Antragstellung & -bearbeitung

2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau



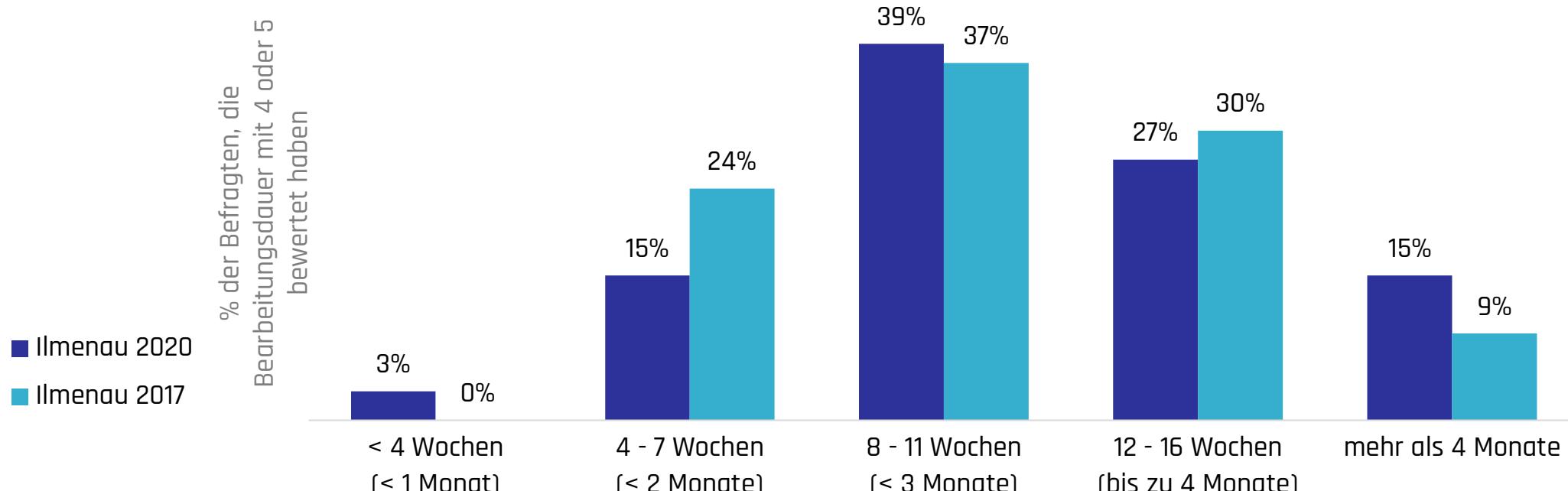
*Sprachliche Anpassung des Items in 2020 (2017: „Hilfestellung bei Antragsbearbeitung“ / „Begründung der Antragsentscheidung“).

n₂₀₂₀=101 | n₂₀₁₇=120

Bearbeitungsdauer bei Anträgen - Standort Ilmenau

Die Bearbeitungsdauer von Anträgen hat am Standort Ilmenau tendenziell etwas zugenommen. Während in 2017 noch 9% der Befragten, die die Bearbeitungsdauer als schlecht bewerteten, mehr als 4 Monate Bearbeitungszeit angaben, liegt dieser Anteil in 2020 bei 15%.

Dauer der Antragsbearbeitung
2020 vs. 2017 am Standort Ilmenau



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

n₂₀₂₀=59 | n₂₀₁₇=46

Kontakt

Dr. Falk Ritschel

ritschel@conomic.de

+ 49 (0) 345. 17 11 830



Judith Werner

werner@conomic.de



Saskia Ernst

ernst@conomic.de



C2015X09



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.