

# Befragung zur Studienfinanzierung

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



# Projektziel

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

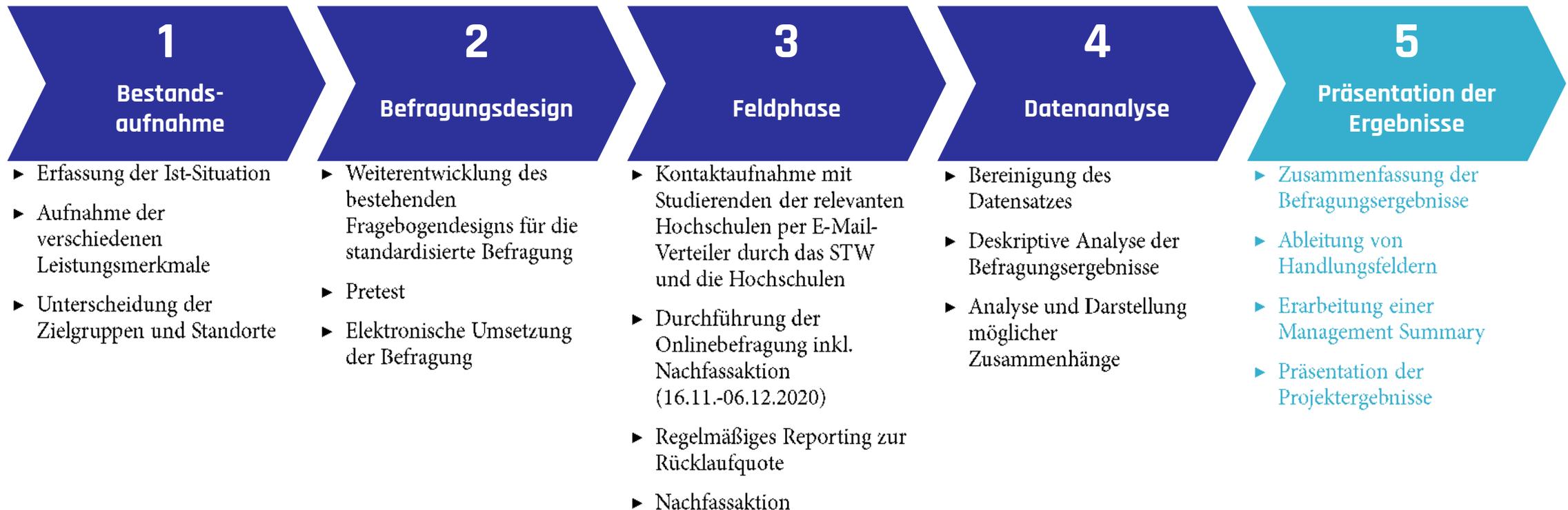
Im Rahmen der Online-Befragung sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- ▶ 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.



# Methodik

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

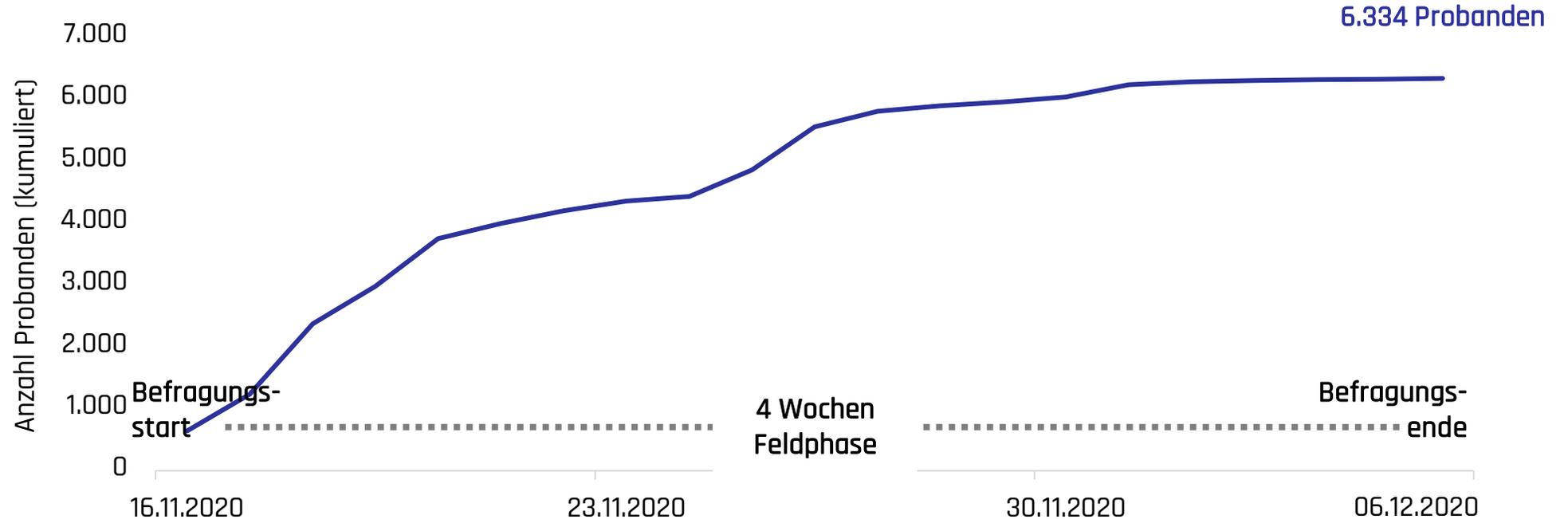
- ▶ Es werden gerundete Werte ausgewiesen (max. 2 Dezimalstellen). Die dahinterliegenden Kalkulationen erfolgen jedoch immer ungerundet.
- ▶ Unter den Abbildungen befindet sich jeweils die für die Berechnung relevante Probandenfallzahl (n=...).
- ▶ Bei Mehrfachantworten entspricht das „n“ der Anzahl 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.



# Feldphase

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

## Entwicklung der Teilnehmerzahl

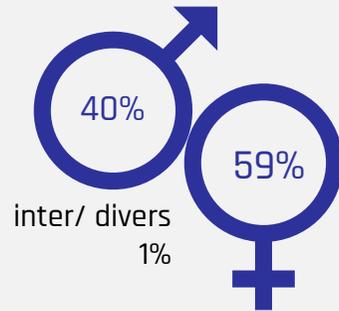


n=6.334

# 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%       |
| <b>18 bis 22 Jahre</b> | <b>49%</b> |
| <b>23 bis 27 Jahre</b> | <b>37%</b> |
| 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

# 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%

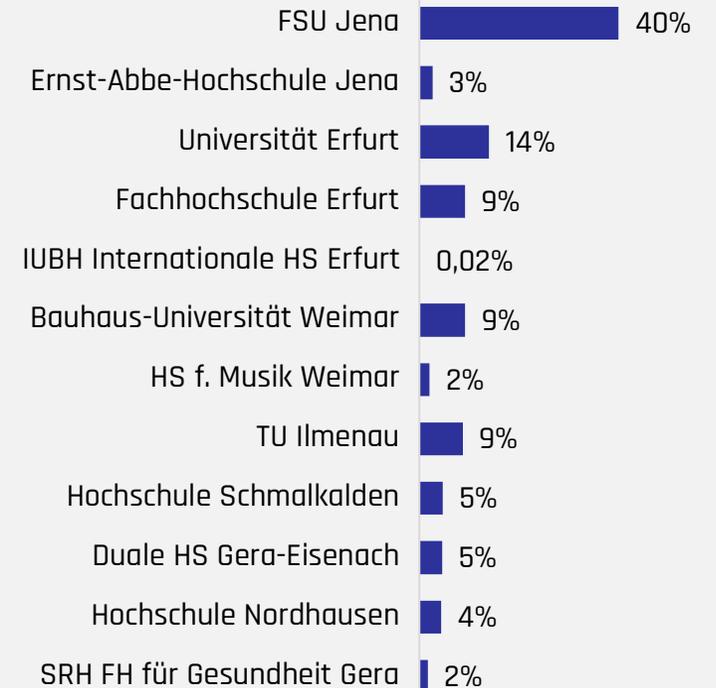
**5./6.** 17%

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%

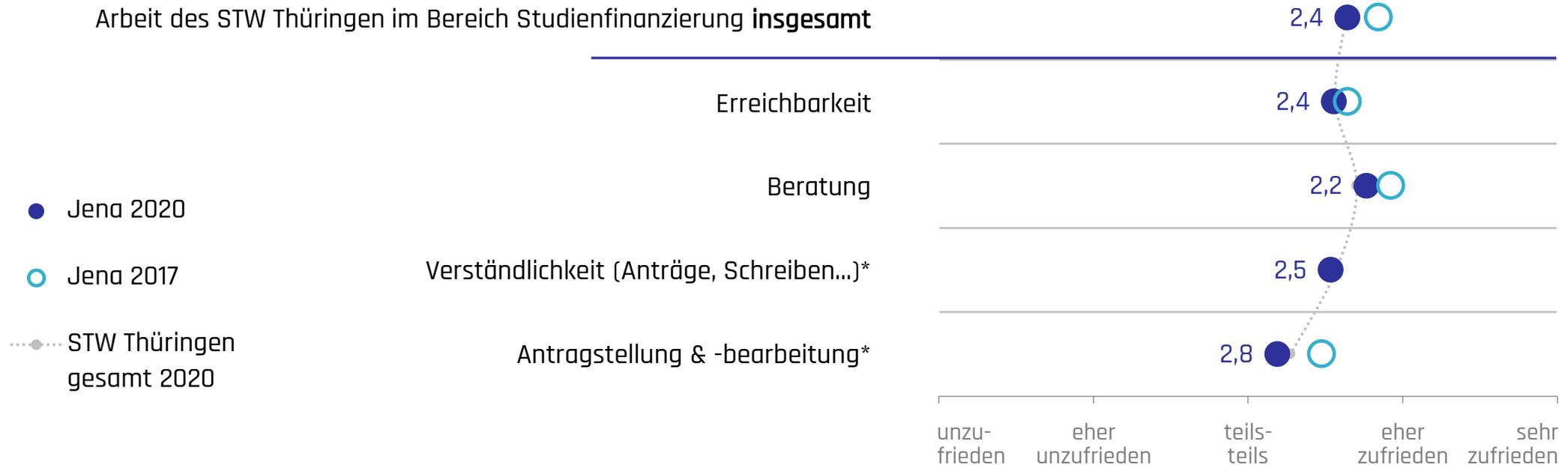
n=6.334



# Zufriedenheit insgesamt – Standort Jena

Die Gesamtzufriedenheit am Standort Jena liegt bei 2,4 und ist seit 2017 leicht gesunken. Vor allem die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit sowie der Antragstellung und -bearbeitung sind zurückgegangen. Insgesamt liegt der Standort aber im Durchschnitt des STW Thüringen in 2020.

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



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

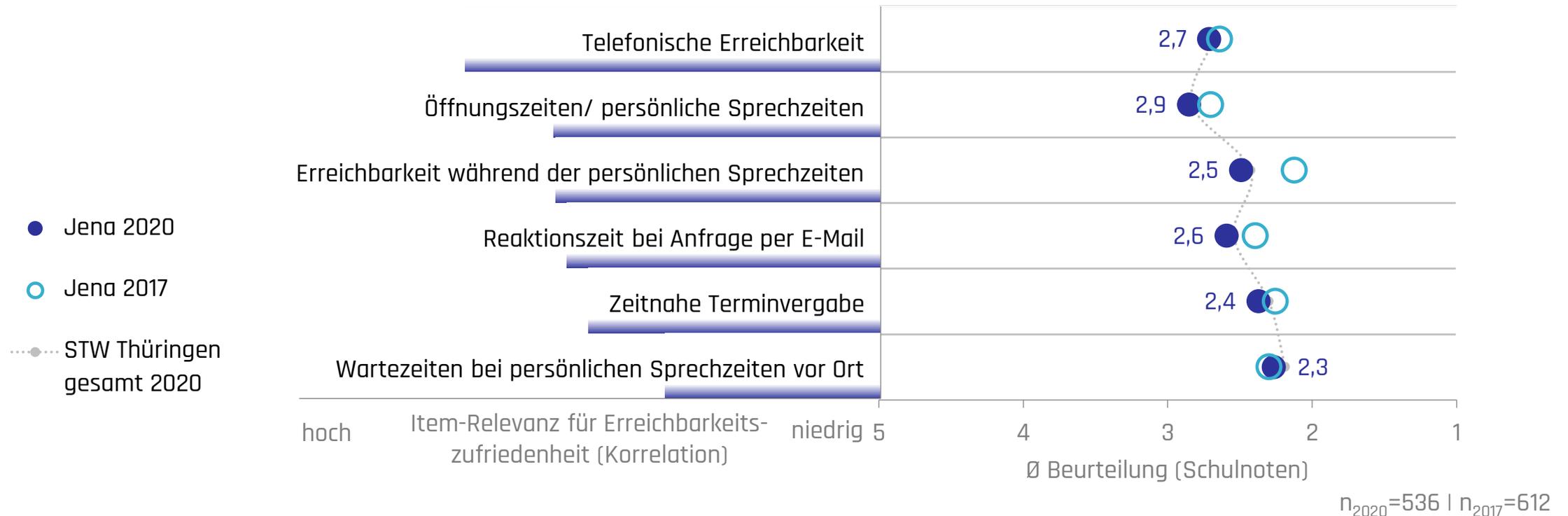
n<sub>2020</sub>=874 | n<sub>2017</sub>=892

# Erreichbarkeit – Standort Jena

Den stärksten Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Studienfinanzierungsberatung am Standort Jena hat die telefonische Erreichbarkeit. Diese erreicht in 2020 mit einer Note von 2,7 am Standort Jena ein durchschnittliches Niveau.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung - Erreichbarkeit

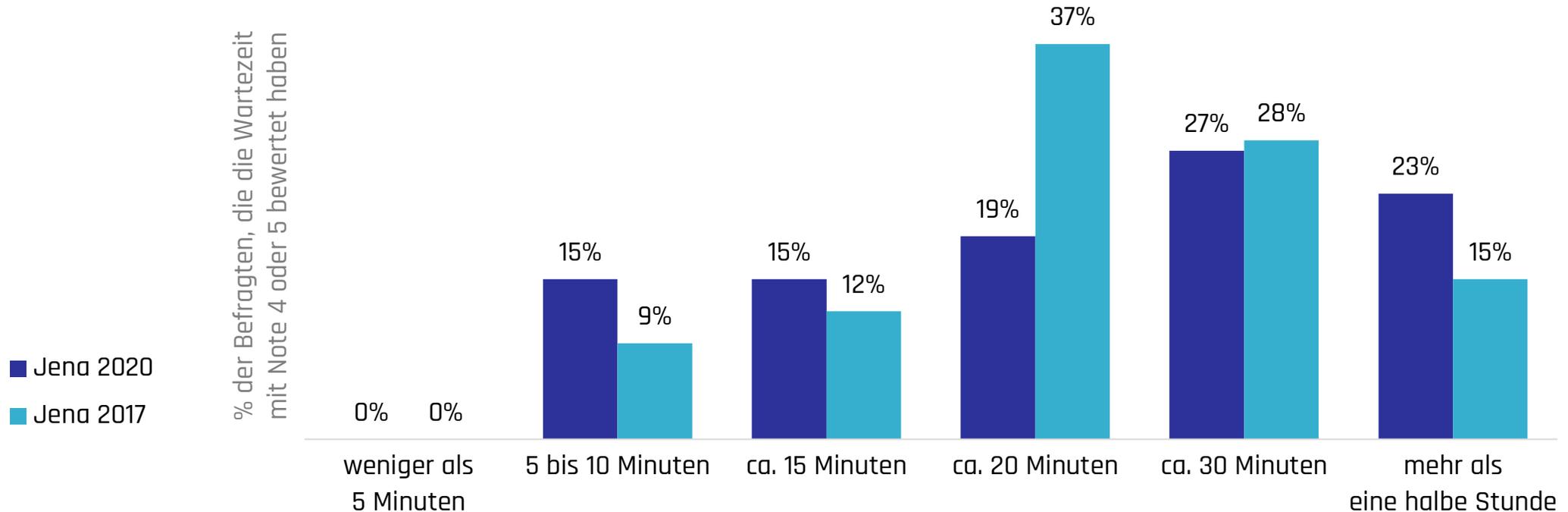
2020 vs. 2017 am Standort Jena



# Wartezeiten - Standort Jena

Etwa jeder vierte Befragte, der in 2020 die Wartezeiten bei persönlichen Sprechzeiten schlecht bewertete, musste mehr als eine halbe Stunde warten.

Wartezeit bei persönlicher Sprechzeit vor Ort  
2020 vs. 2017 am Standort Jena



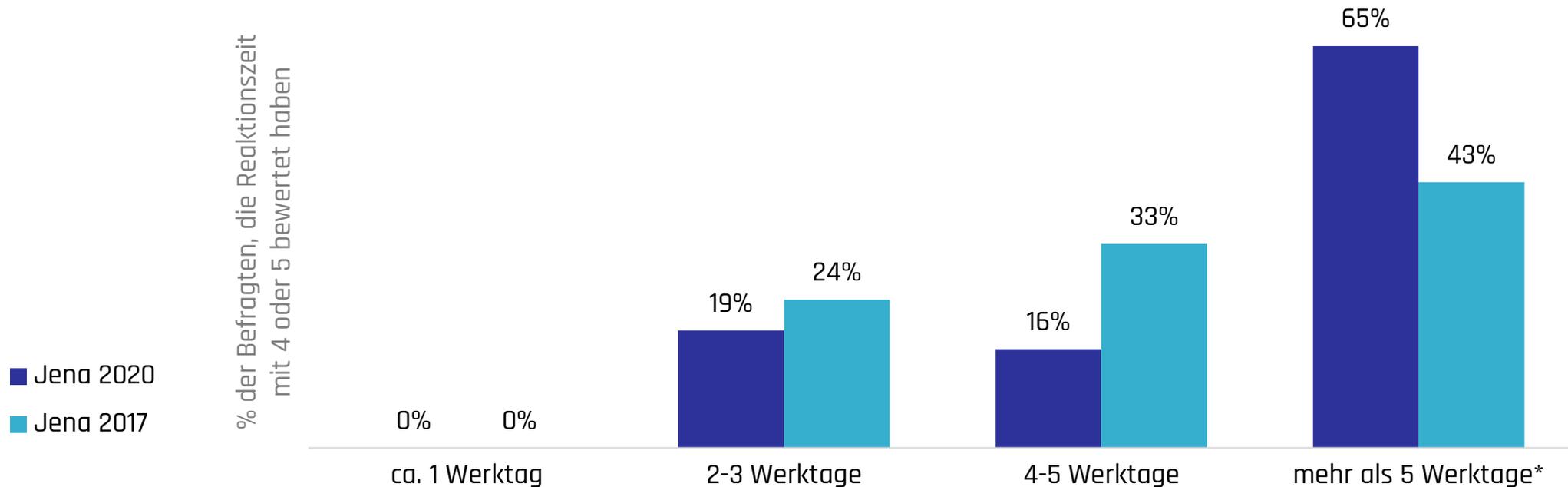
Die Skala wurde in 2020 im Vergleich zu 2017 reduziert - Antwortoptionen wurden zusammengefasst.

$n_{2020}=26$  |  $n_{2017}=68$

# Reaktionszeit von E-Mail-Anfragen - Standort Jena

Die Reaktionszeit bei E-Mail-Anfragen hat sich im Vergleich zu 2017 verlangsamt. Von den Befragten, welche die Reaktionszeit per E-Mail am Standort Jena in 2020 schlecht bewertet haben, mussten 65% mehr als 5 Werkzeuge auf die Bearbeitung ihrer Anfrage warten.

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



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

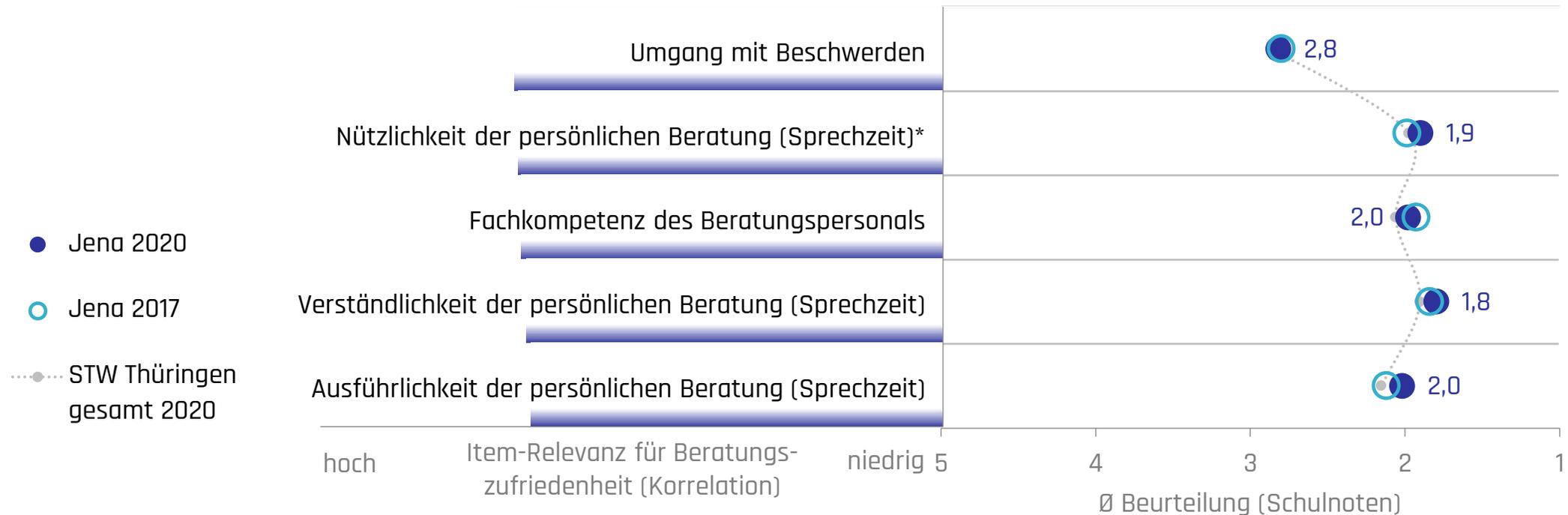
n<sub>2020</sub>=115 | n<sub>2017</sub>=87

# Beratung – Standort Jena

Am Standort Jena konnte die Beratung das gute Niveau aus 2017 halten und teilweise sogar noch leicht verbessern. Der Umgang mit Beschwerden ist mit einer Note von 2,8 wie schon in 2017 der am schlechtesten bewertete Aspekt der Beratung am Standort Jena.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 1/2

2020 vs. 2017 am Standort Jena



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

n<sub>2020</sub>=418 | n<sub>2017</sub>=584

# Beratung – Standort Jena

Die telefonische Beratung am Standort Jena wird in allen einzelnen Aspekten von den Studierenden mit gut bewertet. Die Nützlichkeit hat sich sogar seit 2017 noch weiter verbessert.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 2/2

2020 vs. 2017 am Standort Jena



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

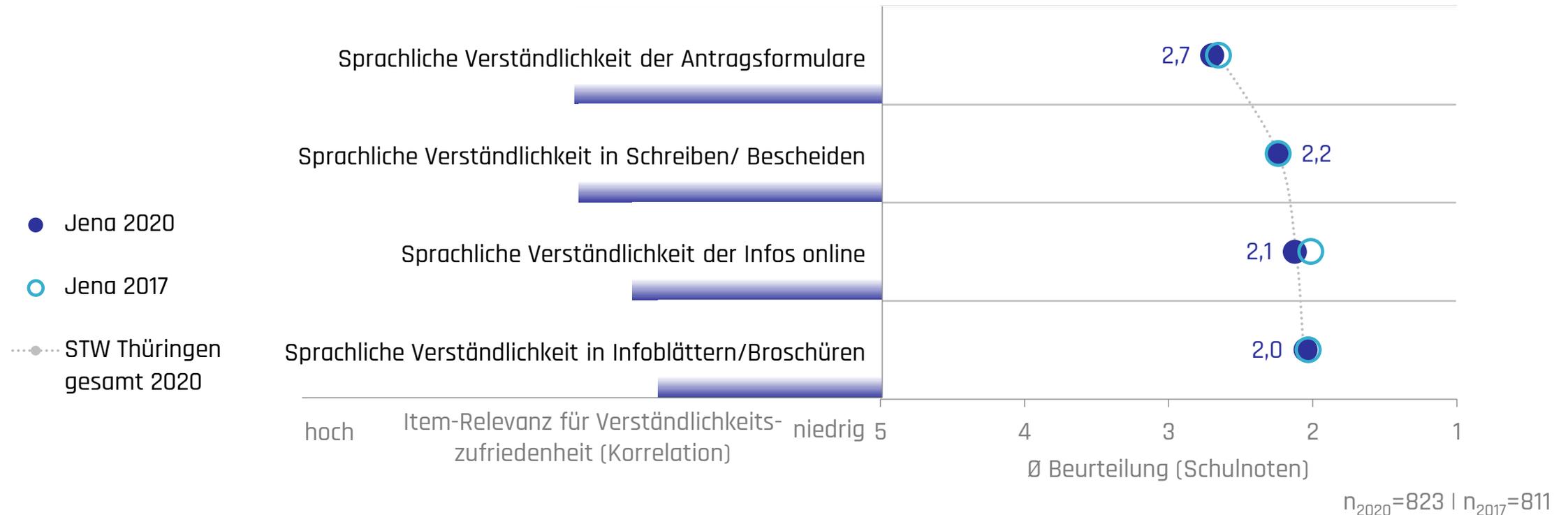
n<sub>2020</sub>=418 | n<sub>2017</sub>=584

# Verständlichkeit – Standort Jena

Die sprachliche Verständlichkeit der Antragsformulare ist der wichtigste Aspekt für die Zufriedenheit in Bezug auf die Verständlichkeit. Diese wird von den Studierenden am Standort Jena mit 2,7 bewertet und ist damit auf gleichem Niveau wie 2017.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Verständlichkeit

2020 vs. 2017 am Standort Jena

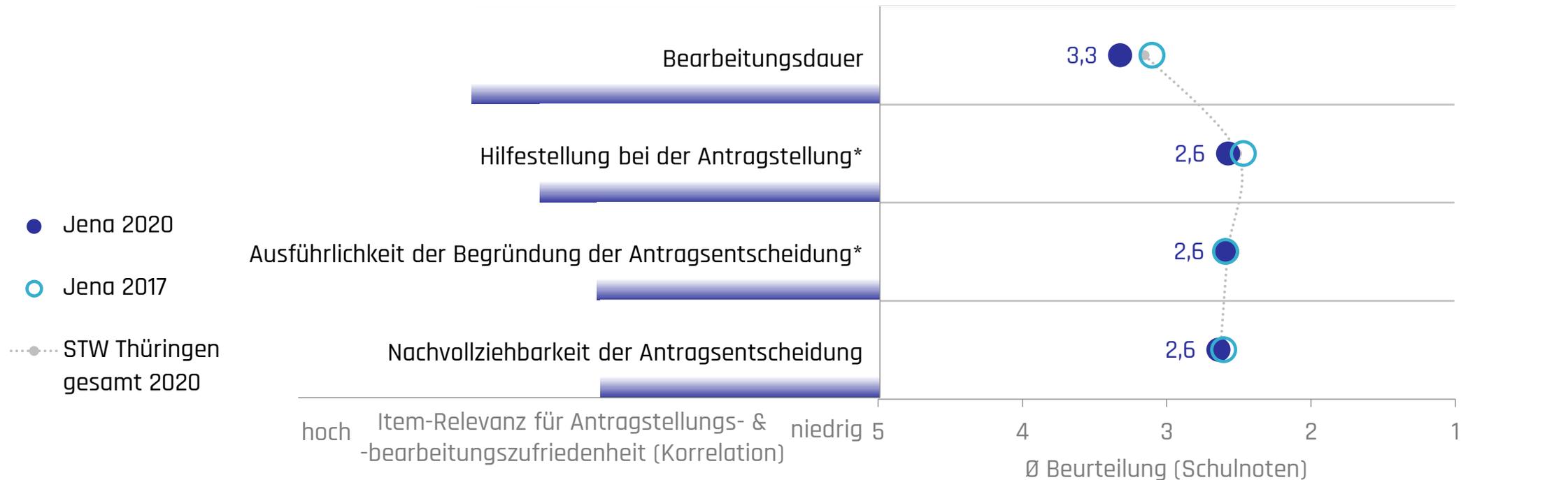


# Antragstellung & -bearbeitung – Standort Jena

Die Bearbeitungsdauer von Anträgen wird am Standort Jena in 2020 etwas schlechter bewertet als in 2017. Mit einer Durchschnittsnote von 3,3 ist dieser Aspekt der am schlechtesten bewertete hinsichtlich der Antragstellung & -bearbeitung und liegt unterm Durchschnitt des STW Thüringen.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Antragstellung & -bearbeitung

2020 vs. 2017 am Standort Jena



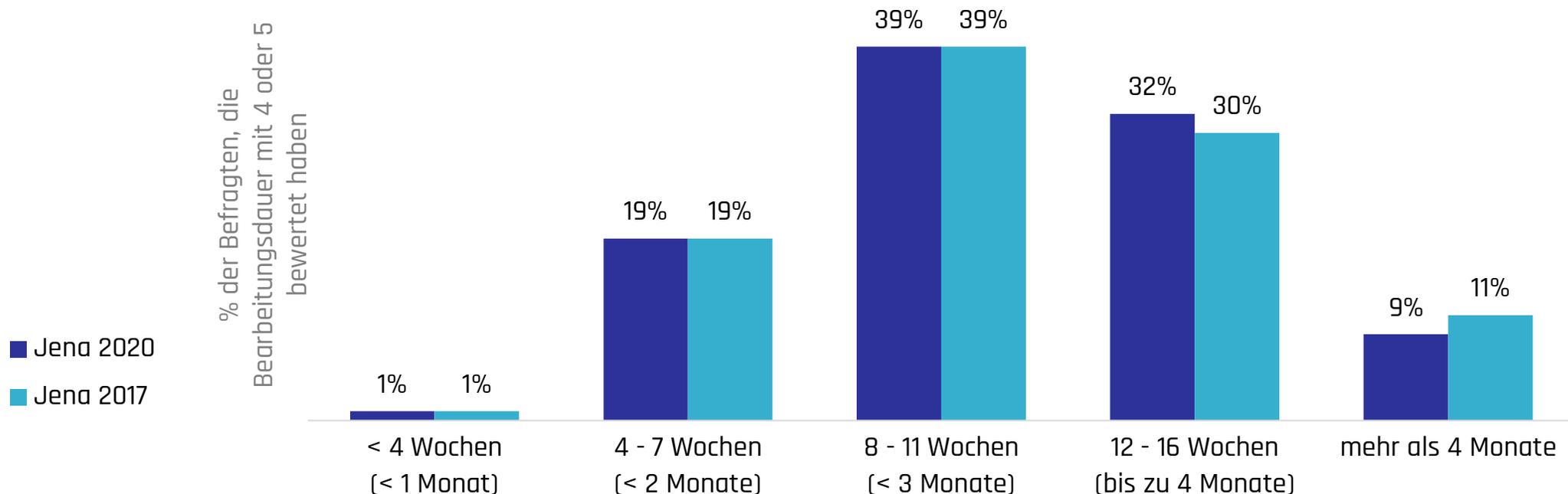
\*Sprachliche Anpassung des Items in 2020 (2017: „Hilfestellung bei Antragsbearbeitung“ / „Begründung der Antragsentscheidung“).

n<sub>2020</sub>=717 | n<sub>2017</sub>=766

# Bearbeitungsdauer bei Anträgen - Standort Jena

Die Bearbeitungsdauer von Anträgen hat sich am Standort Jena seit 2017 nicht verändert. 41% der Studierenden, die die Bearbeitungsdauer als schlecht bewerten, haben in 2020 4 Monate oder mehr auf den Antragsbescheid gewartet.

Dauer der Antragsbearbeitung  
2020 vs. 2017 am Standort Jena



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

n<sub>2020</sub>=373 | n<sub>2017</sub>=314

# 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.