

Befragung zur Studienfinanzierung

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



Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Weimar

[illegible]

Projektziel

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

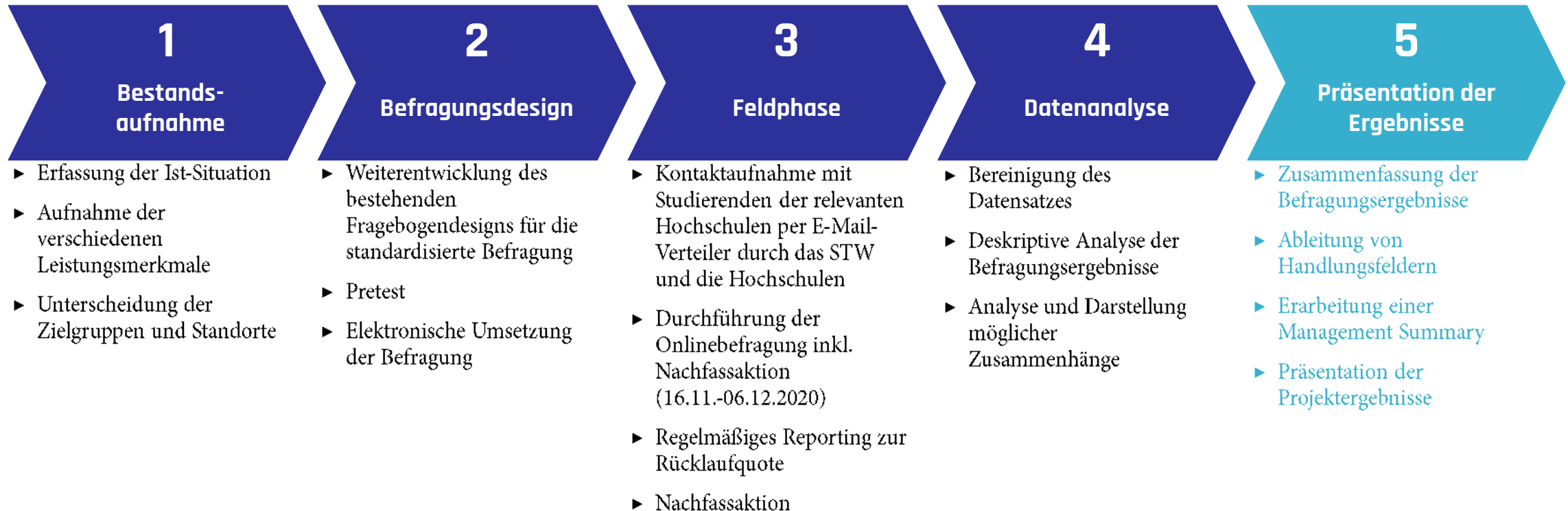
Im Rahmen der Online-Befragung sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- ▶ 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 ($n=\dots$).
- ▶ 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

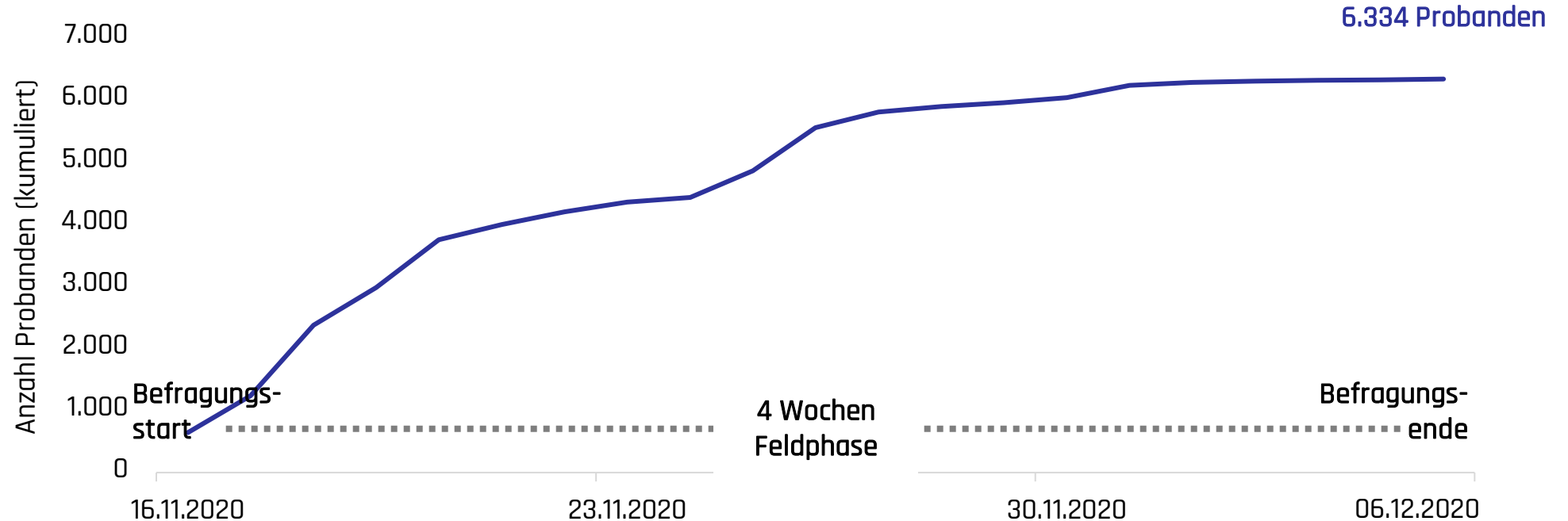
Beschreibung der Stichprobe

Zufriedenheit am Standort Weimar

Feldphase

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

Entwicklung der Teilnehmerzahl

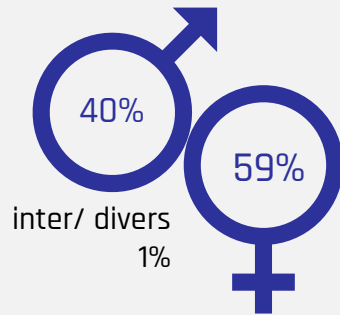


n=6.334

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

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:

FSU Jena	40%
Ernst-Abbe-Hochschule Jena	3%
Universität Erfurt	14%
Fachhochschule Erfurt	9%
IUBH Internationale HS Erfurt	0,02%
Bauhaus-Universität Weimar	9%
HS f. Musik Weimar	2%
TU Ilmenau	9%
Hochschule Schmalkalden	5%
Duale HS Gera-Eisenach	5%
Hochschule Nordhausen	4%
SRH FH für Gesundheit Gera	2%

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

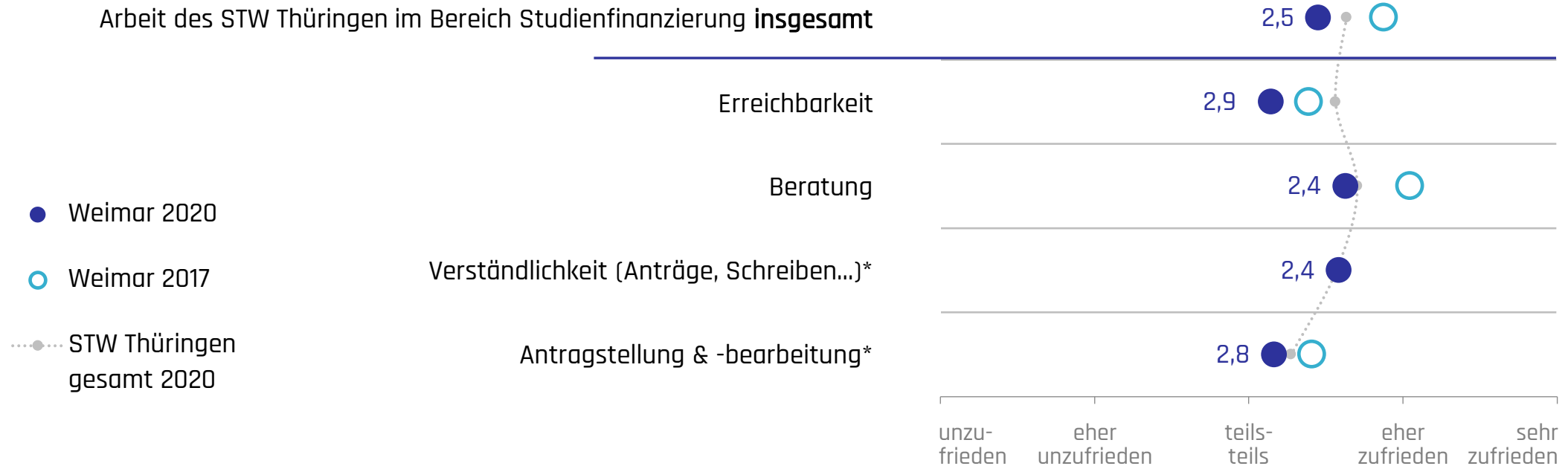
Beschreibung der Stichprobe

➤ Zufriedenheit am Standort Weimar

Zufriedenheit insgesamt – Standort Weimar

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Bereich Studienfinanzierung am Standort Weimar liegt in 2020 bei 2,5 und ist im Vergleich zu 2017 zurückgegangen.

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



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

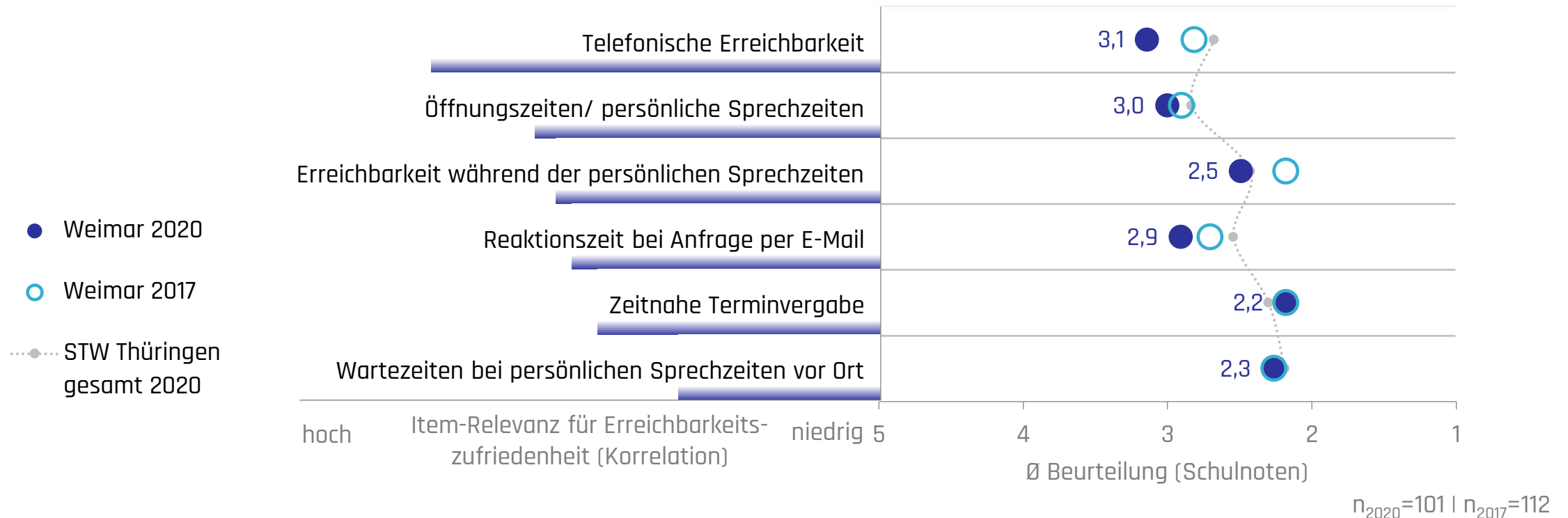
n₂₀₂₀=151 | n₂₀₁₇=151

Erreichbarkeit – Standort Weimar

Die telefonische Erreichbarkeit und die Erreichbarkeit während der persönlichen Sprechzeiten hat sich am Standort Weimar von 2017 zu 2020 verschlechtert.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung - Erreichbarkeit

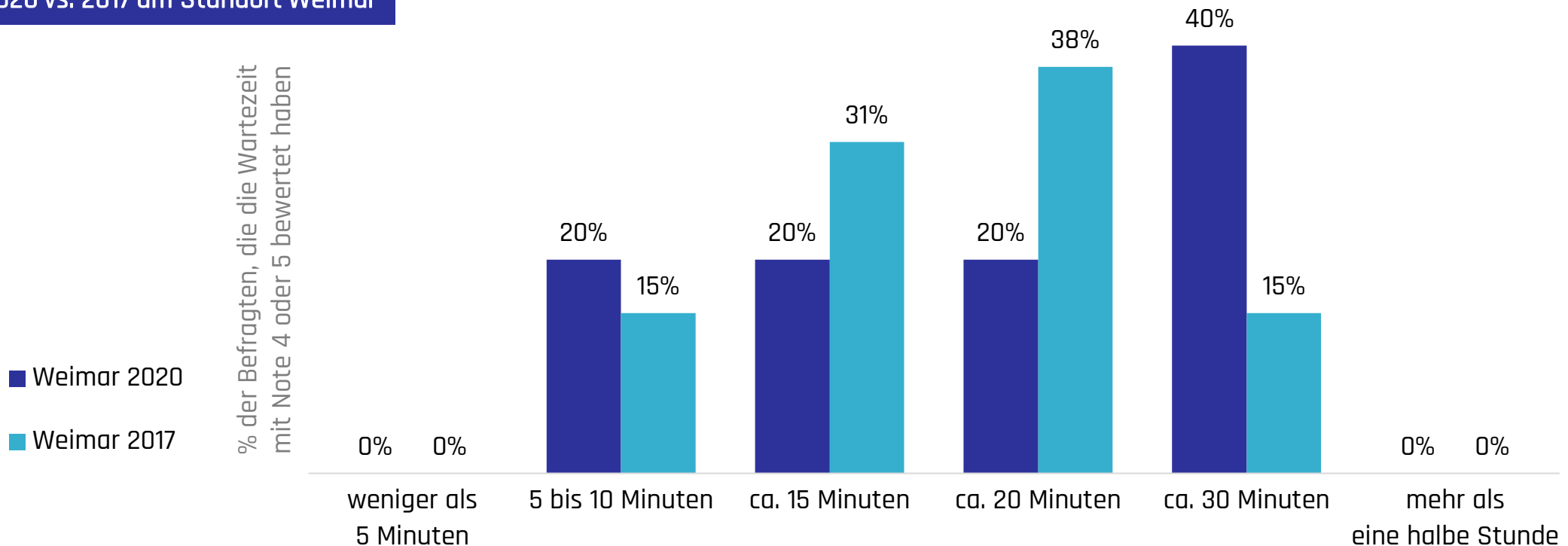
2020 vs. 2017 am Standort Weimar



Wartezeiten - Standort Weimar

Aufgrund der geringen Fallzahl zu den Wartezeiten bei persönlichen Sprechzeiten kann keine gesicherte Aussage zu diesen für den Standort Weimar getroffen werden. Jedoch ist eine Tendenz erkennbar.

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



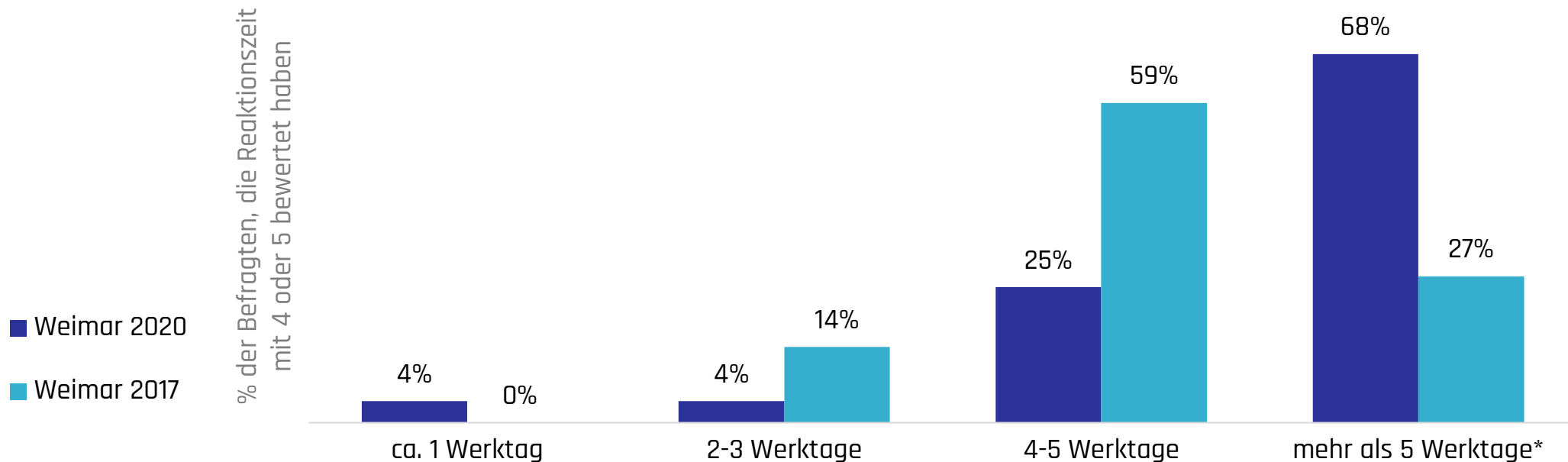
Die Skala wurde in 2020 im Vergleich zu 2017 reduziert - Antwortoptionen wurden zusammengefasst.

$n_{2020}=10$ | $n_{2017}=13$
Achtung! Geringe Fallzahl.

Reaktionszeit von E-Mail-Anfragen - Standort Weimar

Die Reaktionszeiten bei E-Mail-Anfragen haben sich am Standort Weimar im Vergleich zu 2017 verlängert. Während in 2017 nur 27% der Studierenden, die unzufrieden mit den Reaktionszeiten waren, nach mehr als 5 Tagen eine Antwort erhielten, liegt dieser Anteil in 2020 bei 68%.

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



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

$n_{2020}=28$ | $n_{2017}=22$

Beratung – Standort Weimar

Die wichtigsten Aspekte hinsichtlich der Beratung werden am Standort Weimar in 2020 sehr ähnlich wie in 2017 bewertet und liegen auf einem guten Niveau. Lediglich der Umgang mit Beschwerden erhält nur eine Note 2,8.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 1/2

2020 vs. 2017 am Standort Weimar



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

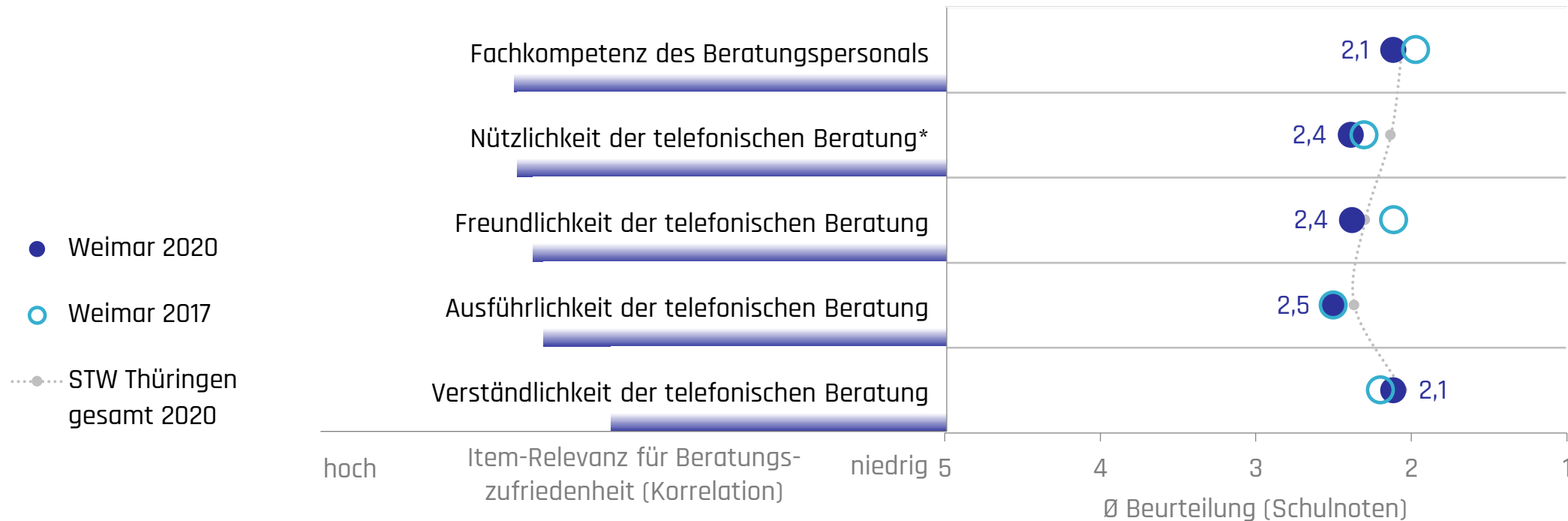
$n_{2020}=82$ | $n_{2017}=107$

Beratung – Standort Weimar

Im Vergleich zu 2017 hat sich die Verständlichkeit der telefonischen Beratung am Standort Weimar leicht verbessert. Die Freundlichkeit der telefonischen Beratung ist hingegen etwas zurückgegangen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Beratung 2/2

2020 vs. 2017 am Standort Weimar



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

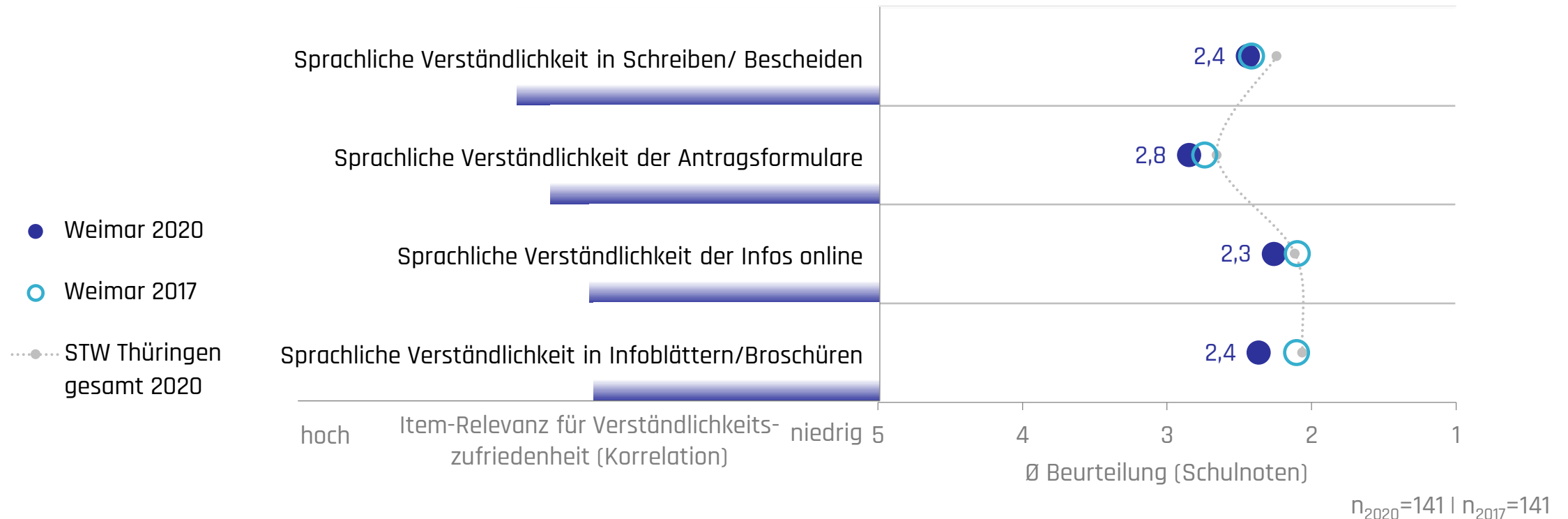
$n_{2020}=82$ | $n_{2017}=107$

Verständlichkeit – Standort Weimar

Die Verständlichkeit in Infoblättern und Broschüren hat sich aus Sicht der Studierenden am Standort Weimar seit 2017 verschlechtert. Auch die Verständlichkeit von Infos online ist etwas schlechter geworden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Verständlichkeit

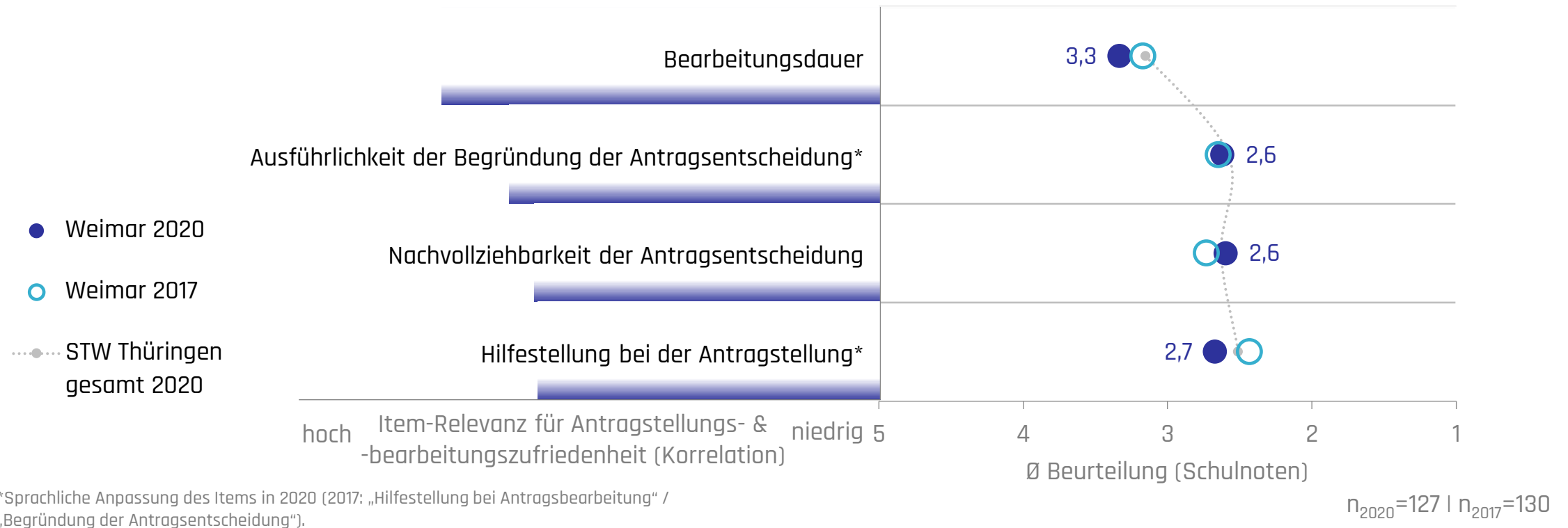
2020 vs. 2017 am Standort Weimar



Antragstellung & -bearbeitung – Standort Weimar

Die Nachvollziehbarkeit der Antragsentscheidung hat sich am Standort Weimar seit 2017 leicht verbessert. Die Hilfestellung bei der Antragstellung ist aus Sicht der Studierenden hingegen etwas zurückgegangen.

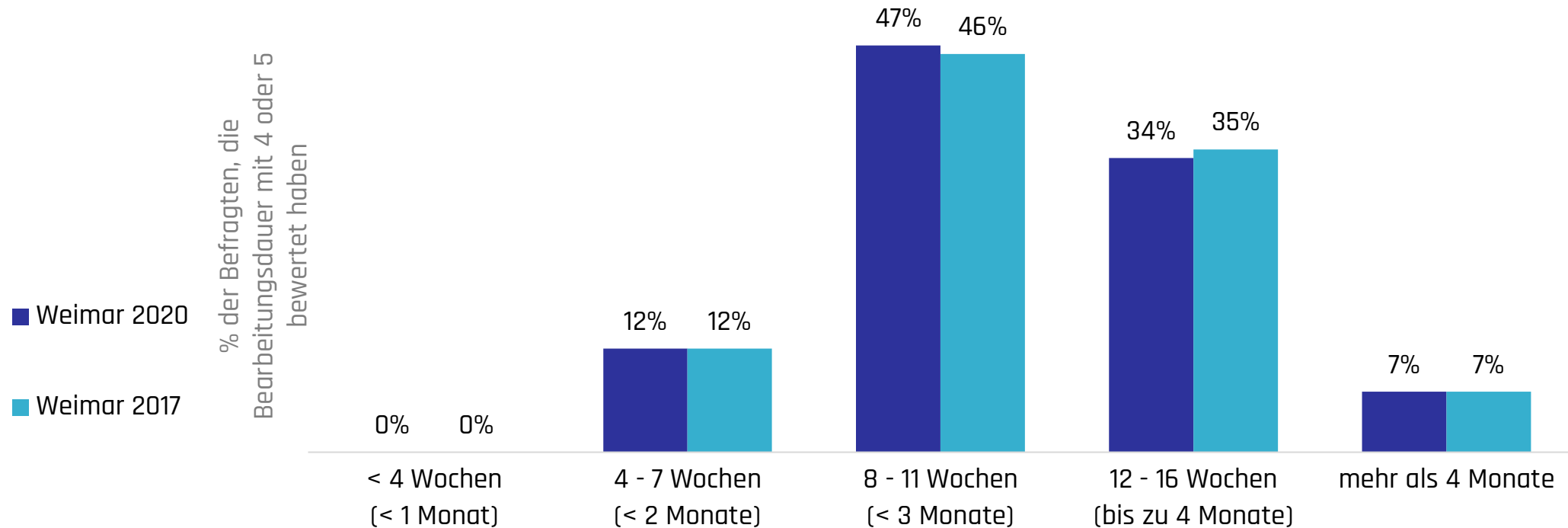
Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung – Antragstellung & -bearbeitung
2020 vs. 2017 am Standort Weimar



Bearbeitungsdauer bei Anträgen - Standort Weimar

Die Bearbeitungsdauer von Anträgen hat sich am Standort Weimar nicht erkennbar verändert.

Dauer der Antragsbearbeitung
2020 vs. 2017 am Standort Weimar



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

$n_{2020}=76$ | $n_{2017}=57$

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.