

Befragung zur Studienfinanzierung

Management Summary für das Studentenwerk Freiberg

20.01.2025



Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

Kontaktwege & Antragseinreichung

Hürden der Studienfinanzierung

Ableitung von Handlungsfeldern

118+4816441945144x364=364
43%3466346%>364=364
84%16598421665118+4816441945144x364=364
5÷«2498461»1x84%16598421665118+4816441945144x364=364
98461»1x848795+56650165
43%3466346%>364=364
3%3466346%>364=364
6441945144x364=364
4981165÷«498461»1x848795+56650165
659841665118+4816441945144x364=364
65118+4816441945144x364=364
51654%45036>364=364
981165÷«498461»1x848795+56650165
5665118+4816441945144x364=364
98421665118+4816441945144x364=364
4%1524%879545665118+4816441945144x364=364
795456651654%45346>364=364
34%43%3466346%>364=364
514%1524%879545665118+4816441945144x364=364
4534%43%3466346%>364=364
1665118+4816441945144x364=364
98421665118+4816441945144x364=364
98461»1x848795+56650165
648981165÷«498461»1x848795+56650165
5÷«498461»1x848795+56650165
453446%>364=364
453446%>364=364
81165÷«498461»1x848795+56650165
4%43%3466346%>364=364
84%16598421665118+4816441945144x364=364
164401945144x364=364
4534%43%3466346%>364=364
1665118+4816441945144x364=364
64=364÷3649812165÷«498461»1x848795+56650165
346%>364=0-364÷364981165÷«498461»1x848795+56650165

Projektziel

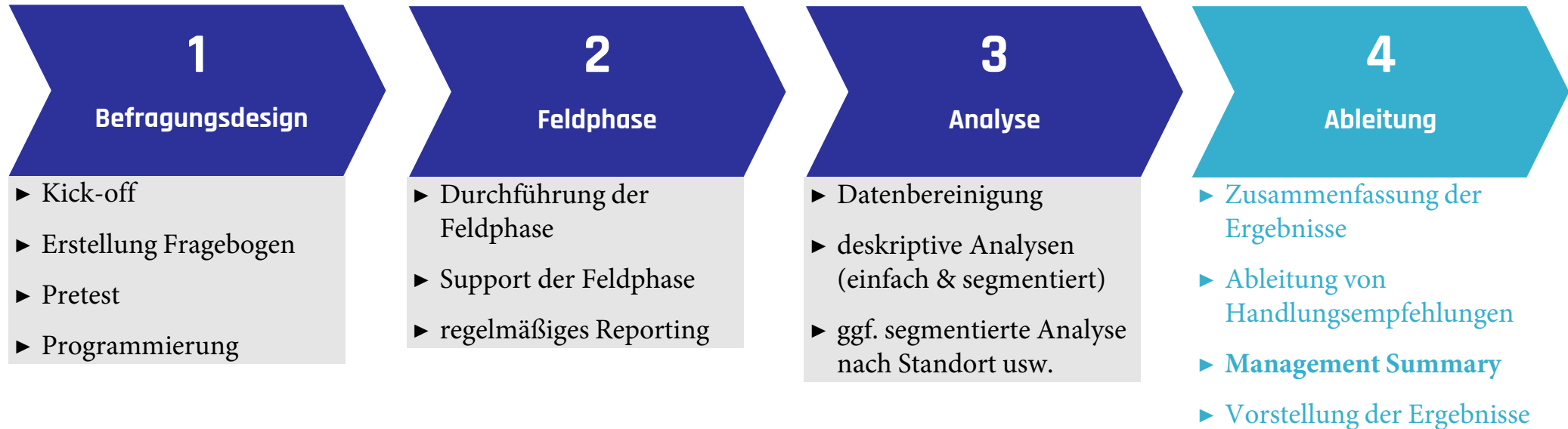
Mit der Befragung zur Studienfinanzierung soll die Zufriedenheit aller Studierenden mit dem Service der Studienfinanzierungsberatung des Studentenwerks Freiberg erfasst und abgebildet werden.

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

- ▶ In welcher Form treten die Studierenden mit der BAföG-Beratung des Studentenwerks Freiberg in Kontakt?
- ▶ Auf welchem Weg reichen die Studierenden ihre BAföG-Anträge ein?
- ▶ Wie bekannt ist die Plattform „BAföG Digital“, die eine Online-Antragstellung ermöglicht? Falls dieser Weg der Antragstellung (noch) nicht genutzt wurde, aus welchen Gründen nicht?
- ▶ Wie beurteilen aktuelle sowie ehemalige BAföG-Empfänger, aber auch unfreiwillige Nicht-Empfänger die verschiedenen Serviceleistungen der BAföG-Beratung in Bezug auf Erreichbarkeit, Beratung, Verständlichkeit, Antragstellung & -bearbeitung?
- ▶ Aus welchen Gründen stellen Studierende keinen BAföG-Antrag?
- ▶ Welche Gründe haben bei ehemaligen Empfängern zum Ende ihres Leistungsbezuges geführt, und welche bei unfreiwilligen Nicht-Empfängern zur Ablehnung ihres Antrags?
- ▶ Mit welchen Mitteln finanzieren die Befragten ihre Studienzeit?

Vorgehen

Das Projekt teilt sich in vier Phasen. Derzeit befinden wir uns in der Abschlussphase.

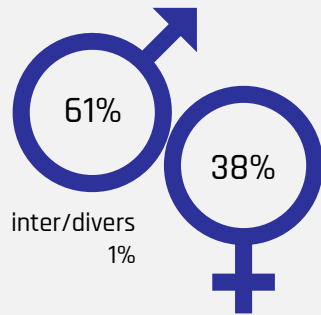


- ▶ Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung (Umsetzung mit der Befragungssoftware LimeSurvey)
- ▶ Versand der Einladungen erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen
- ▶ Feldphase: 18. November bis 1. Dezember 2024 (2 Wochen)
- ▶ **901 Probanden** in der Stichprobe

Stichprobe (ungewichtet)

Insgesamt haben 901 Studierende an der Befragung des Studentenwerks Freiberg zum Thema Studienfinanzierung teilgenommen.

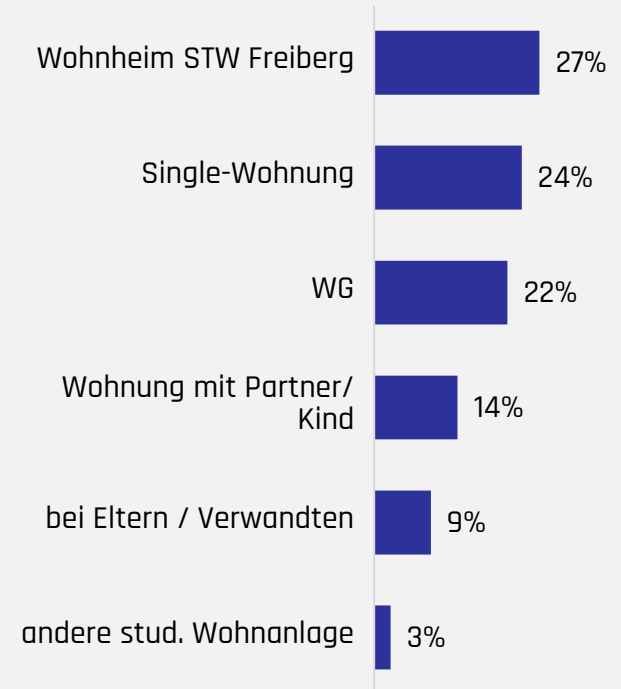
Geschlecht:



Alter:

unter 18 Jahre	0,1%
18 bis 24	63%
25 bis 30	27%
31 bis 37	6%
über 37	3%

Aktuelle Wohnform:



Kinder:

keine Kinder	96%
eins	2%
zwei	2%
drei oder mehr	1%



Aktuell angestrebter Abschluss:



Bachelor	43%
Master	33%
Diplom	10%
Magister	8%
Promotion	6%
Staatsexamen	0,3%

n=901


Stichprobe (ungewichtet)


Von beiden Standorten haben in etwa gleich viele Studierende an der Umfrage teilgenommen.

Status:

63% freiwillige Nicht-Empfänger 

27% aktuelle Empfänger 

4% unfreiwillige Nicht-Empfänger 

3% ehemalige Empfänger 

3% Antragsbescheid ausstehend 

Hochschule:

TU Freiberg 51%

HS Mittweida 49%

Herkunft & Internationalität:



71%

29%
Internationale Herkunft



Studienort Antragseinreichung:

Freiberg 33%

Mittweida 66%

Sonstiges 1%

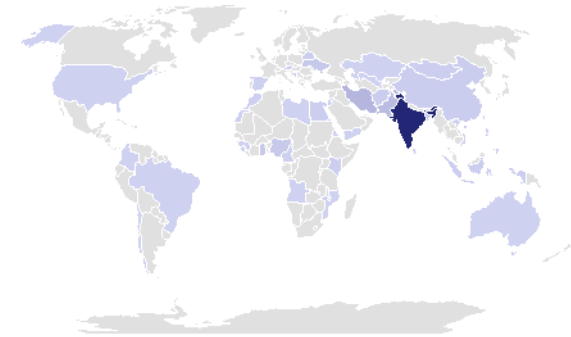
Hochschulsemester:

1. Semester 27%

2. bis 5. Semester 41%

6. bis 10. Semester 20%

11. Semester und höher 12%



Unterstützt von Bing
© GeoNames, HERE, MSFT, Microsoft, NavInfo, OpenStreetMap, TomTom, Wikipedia

n=901

Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

Kontaktwege & Antragseinreichung

Hürden der Studienfinanzierung

Ableitung von Handlungsfeldern

Executive Summary

- ▶ Die **Höhe der Kosten des Studiums** wird **unterschiedlich** eingeschätzt. Während **ein Viertel** der Befragten diese als (sehr oder eher) **hoch** einschätzt, empfindet **ein Drittel**, dass die Kosten (sehr oder eher) **niedrig** sind. Diejenigen, deren BAföG-Antrag abgelehnt wurde (unfreiwillige Nicht-Empfänger), empfinden die Kosten jedoch als deutlich höher.
- ▶ Die **Haupteinkommensquellen** der Befragten sind **eigenes Einkommen, eigene Ersparnisse sowie Unterstützung durch die Familie**. Weniger als ein Drittel finanziert sich mittels BAföG.
- ▶ Entsprechend **gering** ist mit **27%** auch der **Anteil der aktuellen BAföG-Empfänger** unter den Befragten. Demgegenüber **verzichten beinahe zwei Drittel (63%)** der Befragten „freiwillig“ auf eine BAföG-Antragstellung.
- ▶ Der **Kontakt zur BAföG-Beratung** wird mit **82%** **hauptsächlich über E-Mail-Verkehr** gesucht. Zudem nutzen je über die Hälfte der Befragten auch den telefonischen und/oder den postalischen Weg. Die **Einreichung des Antrags** erfolgt **vorwiegend digital**. Hier spielt vor allem das **Portal „BAföG Digital“** die Hauptrolle, welches von **61%** der Befragten zum Einreichen des Antrags genutzt wurde.
- ▶ Als **Hauptgrund, „freiwillig“ auf BAföG zu verzichten** (keinen Antrag einzureichen) geben zwei Drittel der „freiwilligen Nicht-Empfänger“ an, zu wissen (oder zu vermuten), **nicht anspruchsberechtigt** zu sein. Darüber hinaus gibt ein Viertel der Befragten an, **nicht genügend Informationen** zum Thema BAföG zu haben. Auf **Nachfrage** zu diesem Grund zeigt sich, dass etwa die Hälfte dieser Gruppe gar **keine Informationsquellen zum Thema BAföG kennt**.
- ▶ **Hauptablehnungsgrund** einer Förderung seitens der Förderstelle sind **zu hohe Einkünfte der Eltern/des Ehepartners (53%)**. Das **Überschreiten der Förderhöchstdauer** ist der Hauptgrund, aus dem die Förderung nach einer bestimmten Zeit **eingestellt** wird.
- ▶ Die Befragten sind mit der **BAföG-Beratung insgesamt zufrieden**. Auch die Zufriedenheitswerte mit den betrachteten **Leistungsbereichen** liegen auf einem **hohen Niveau**. Vor allem die **Beratung selbst**, aber auch die **Erreichbarkeit** wird **klar positiv** bewertet.

Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

Kontaktwege & Antragseinreichung

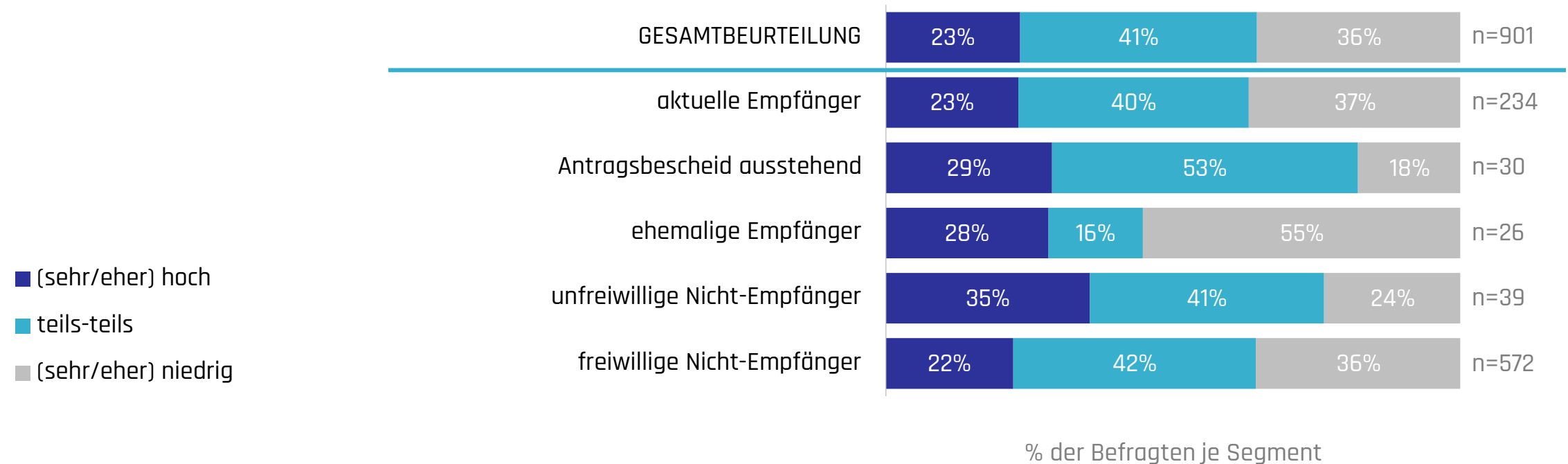
Hürden der Studienfinanzierung

Ableitung von Handlungsfeldern

Studienkosten

Insgesamt schätzen knapp ein Viertel der Befragten die Studienkosten als hoch ein. Dem-gegenüber empfinden gut ein Drittel diese Kosten als niedrig. Zwischen aktuellen Empfängern und freiwilligen Nicht-Empfängern gibt es keine Unterscheide. Unfreiwillige Nicht-Empfänger sehen das anders.

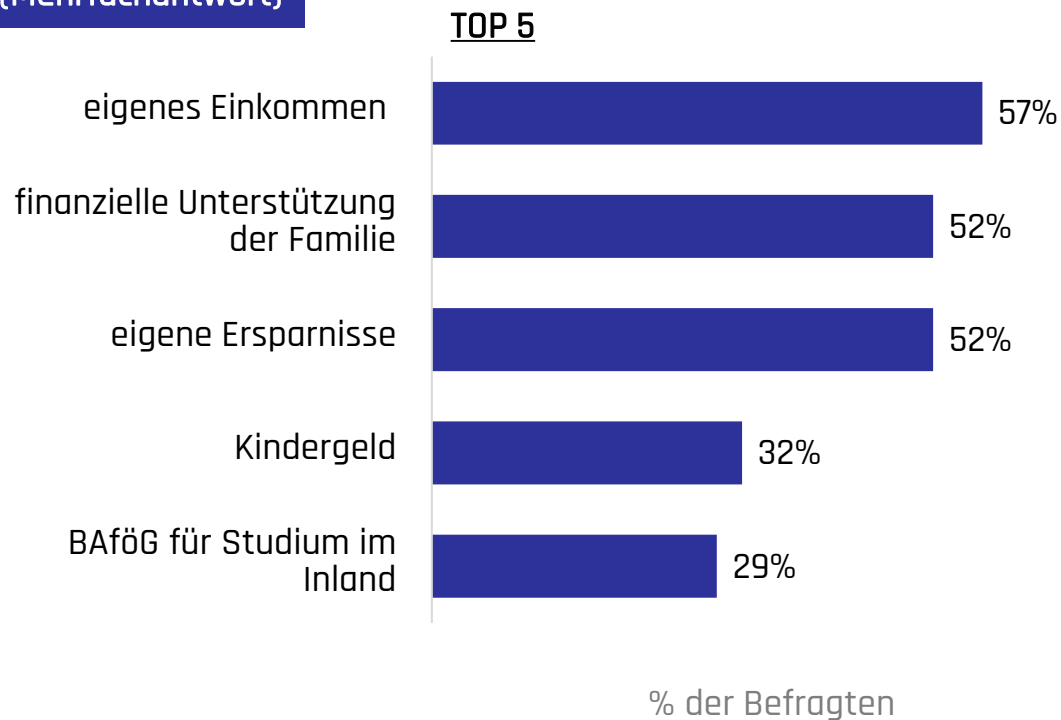
Einschätzung der Studienkosten (Lebensunterhalt, Semestergebühren etc.)
segmentiert nach BAföG-Status



Studienfinanzierung

Über die Hälfte (57%) der Studierenden finanziert ihr Studium durch eigenes Einkommen. 52% der Befragten erhalten finanzielle Unterstützung von ihrer Familie oder haben eigene Ersparnisse für Ihre Studienzeit.

Finanzierung der Studienzeit (Mehrfachantwort)



Weitere genutzte Finanzierungsmöglichkeiten:

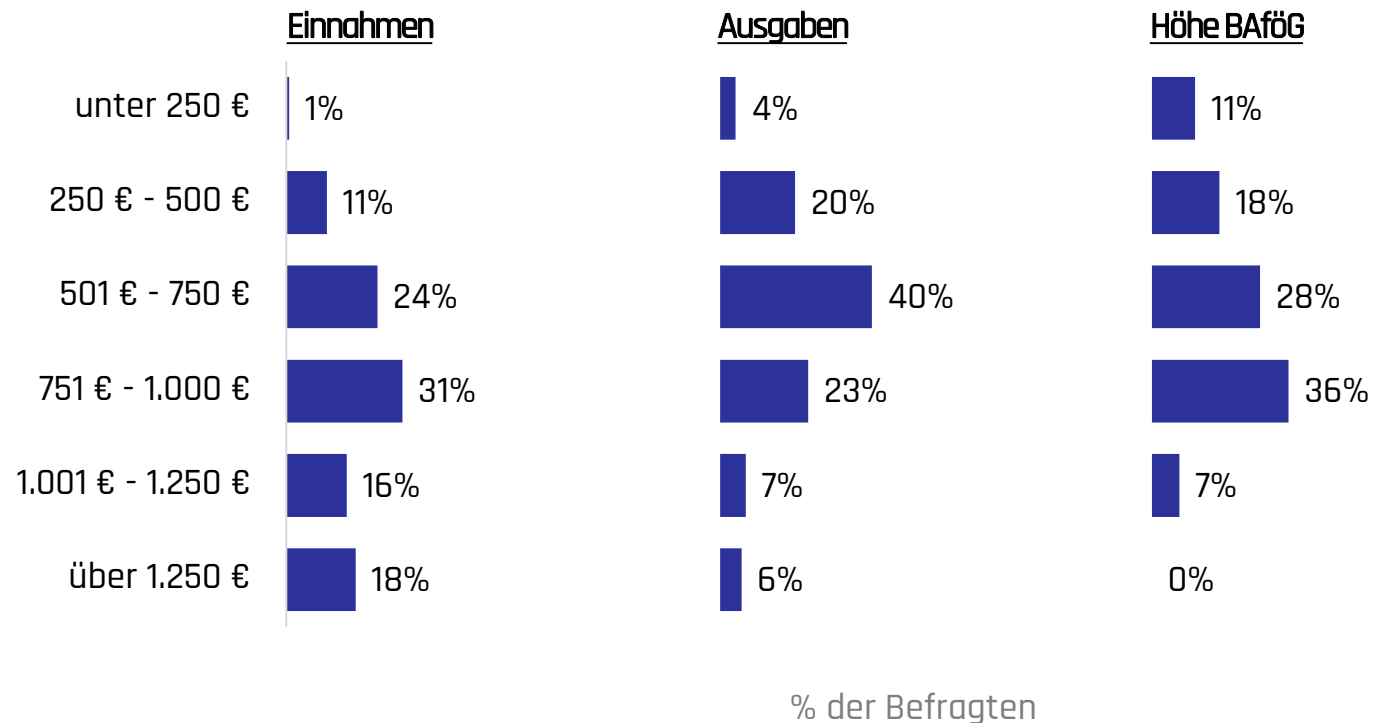
- Stipendium (12%)
- Praktikum (6%)
- BAföG für Studium im Ausland (3%)
- Wohngeld (2%)
- BAföG-Studienstarthilfe (2%)
- Bildungsfond (1%)
- KfW-Studienkredit (1%)
- Sonstiges (4%): (Halbwaisen-)Rente (n=13), Bildungskredit (n=8), Darlehen (n=3), Kinderzuschlag (n=3), Flexibilitätssemester (n=2), Aufwandsentschädigung (n=1), Unterhaltersatz (n=1)

n=890

Studienfinanzierung

Knapp ein Drittel aller Befragten haben im Durchschnitt monatlich Einnahmen von 751 € bis 1.000€. Die monatlichen Gesamtausgaben für das Studium, die Wohnung, die Lebensmittel usw. liegt bei 40% der Befragten bei 501€ bis 750€.

Einnahmen, Ausgaben & Bafög-Höhe



$n_{\text{Einnahmen}}=682 \mid n_{\text{Ausgaben}}=682 \mid n_{\text{Höhe BAföG}}=203$



Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

► Kontaktwege & Antragseinreichung

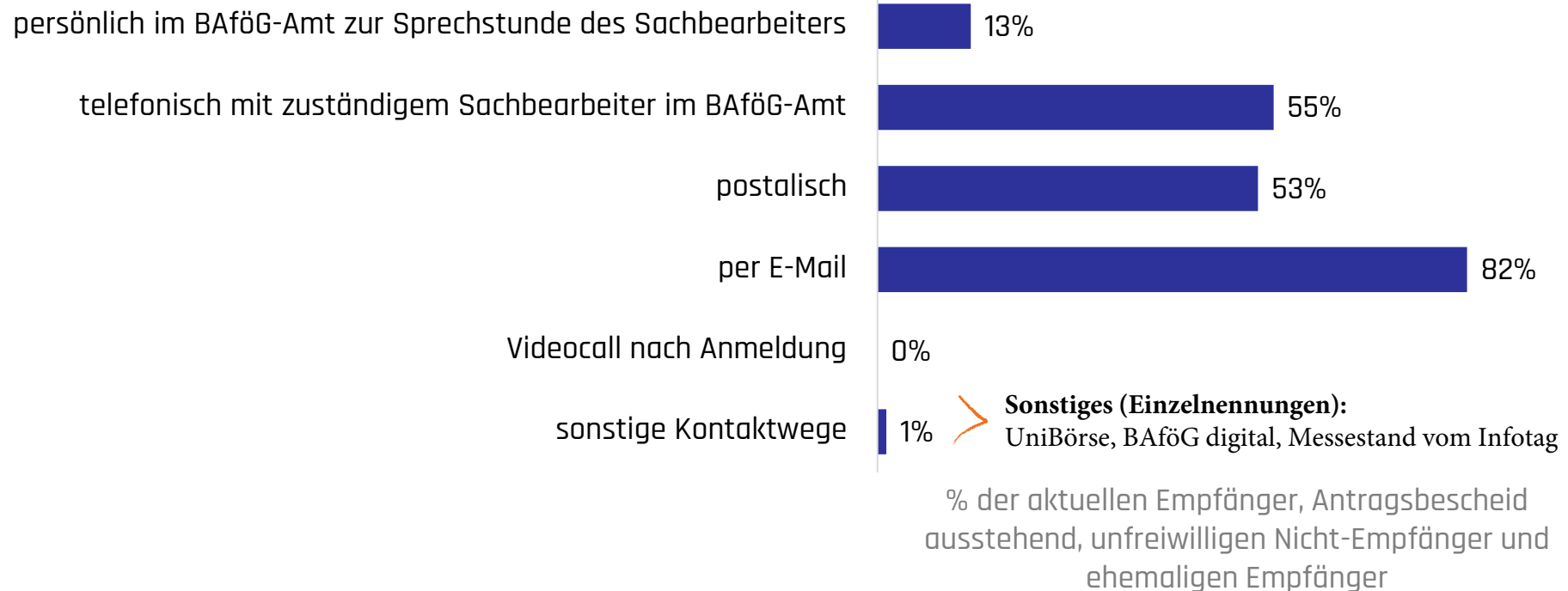
Hürden der Studienfinanzierung

Ableitung von Handlungsfeldern

Kontakt mit der BAföG-Beratung

Die am häufigsten genutzte Kontaktart für die BAföG-Beratung des Studentenwerks Freiberg ist per E-Mail. Etwas über die Hälfte der Studierenden hatte noch telefonisch oder postalisch Kontakt mit dem BAföG-Amt.

Kontakt mit der BAföG-Beratung (Mehrfachantwort)

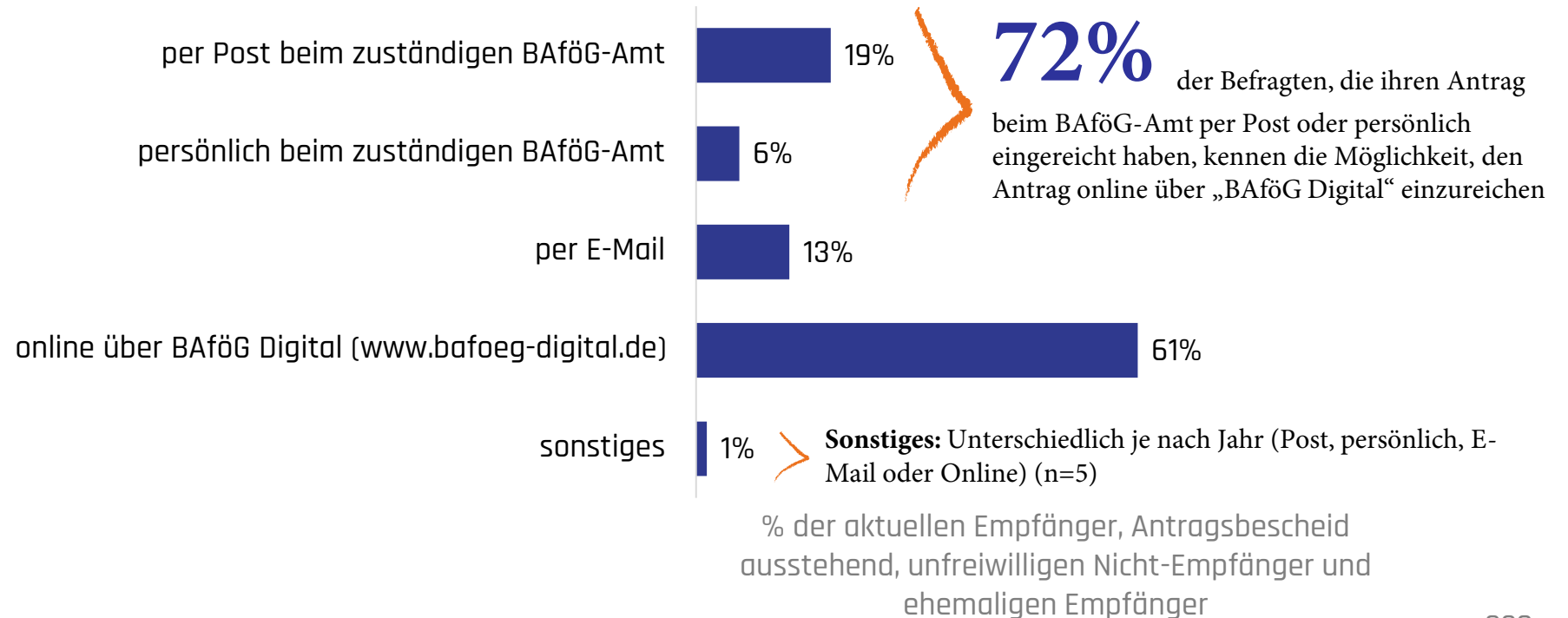


n=321

Einreichung des BAföG-Antrags

61% der Befragten reichten ihren BAföG-Antrag online über „BAföG Digital“ ein. Lediglich 19% nutzten den postalischen Weg für die Einreichung und nur 6% reichten den Antrag persönlich beim zuständigen BAföG-Amt ein.

Einreichung des BAföG-Antrags



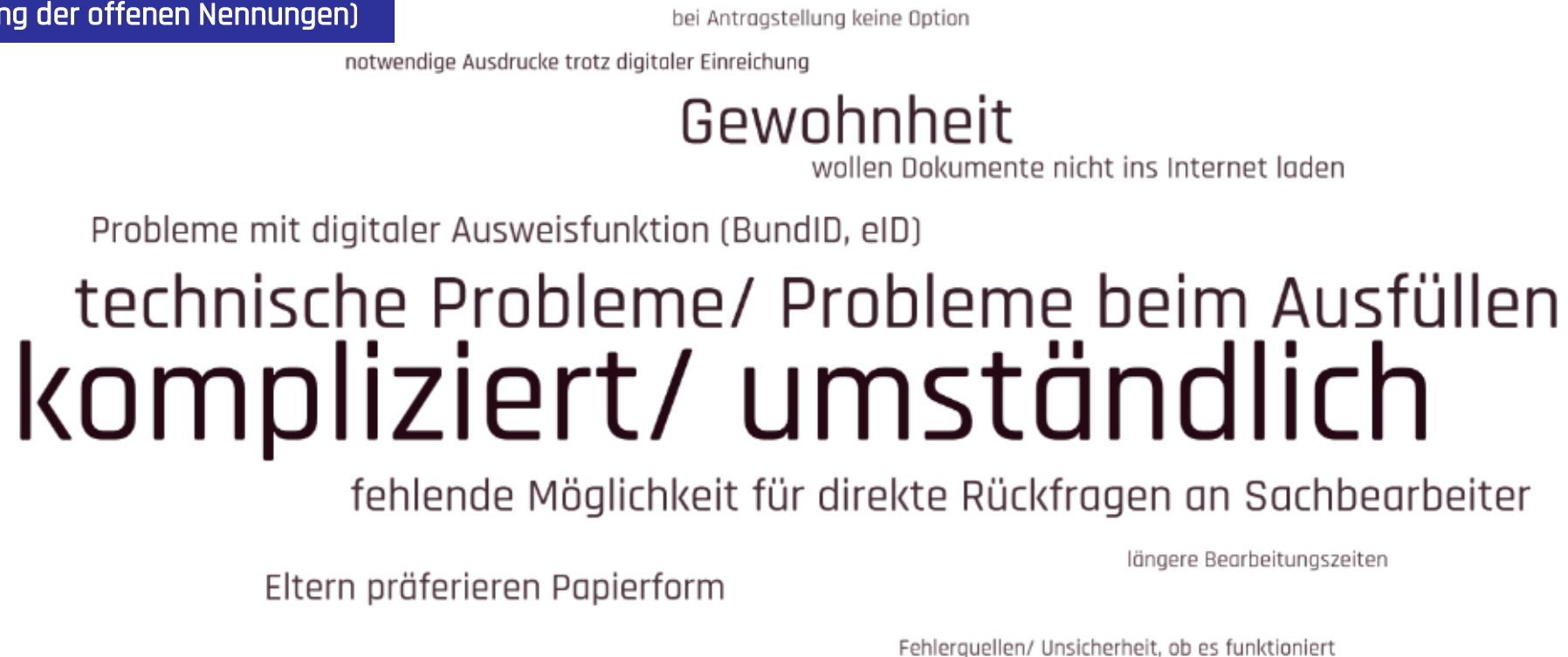
n=329

Gründe gegen die Nutzung von BAföG-Digital

Als ein Grund gegen die Antragstellung online wird von den Befragten häufig angeführt, dass die Abgabe des Antrags online zu kompliziert bzw. umständlich ist. Außerdem treten häufig technische Probleme oder Probleme beim Ausfüllen auf.

Gründe für Nicht-Nutzung der Antragstellung online, obwohl diese bekannt ist¹

(Kategorisierung der offenen Nennungen)



¹ Kategorisierung der Antworten, mit $n \geq 3$. Die Größe der Schrift spiegelt die Häufigkeit der Nennung wider.

n=70 | Anzahl Antworten=82



Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

Kontaktwege & Antragseinreichung

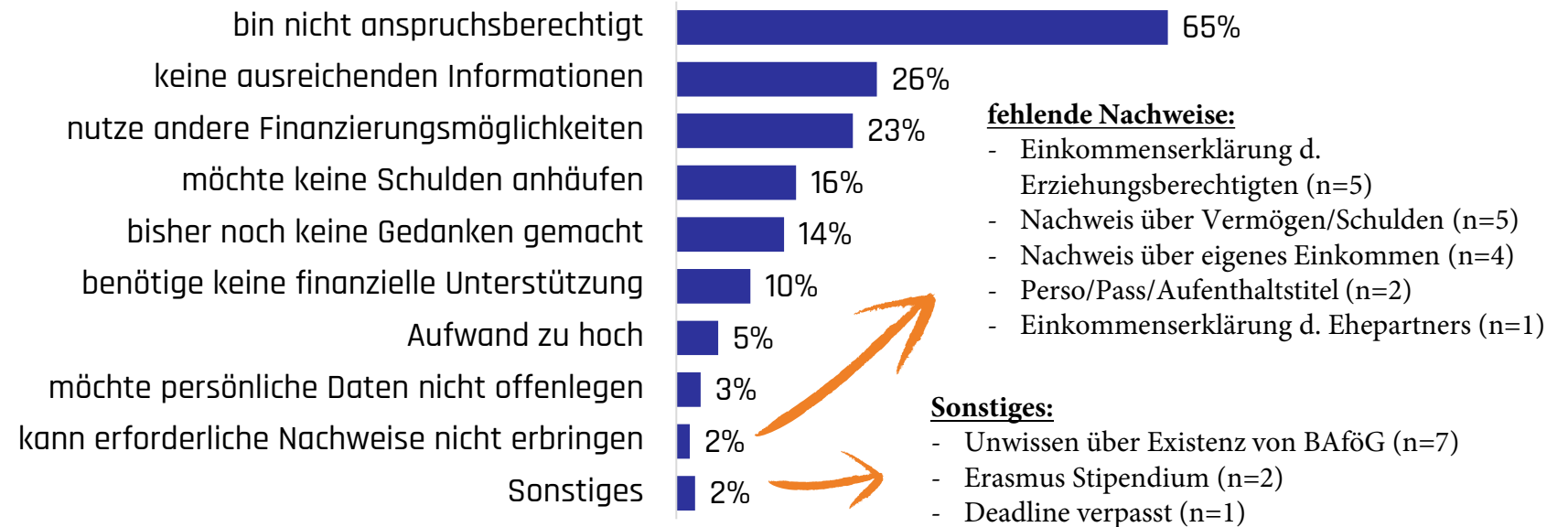
► Hürden der Studienfinanzierung

Ableitung von Handlungsfeldern

Gründe gegen Antragstellung bei freiwilligen Nicht-Empfängern

Die Mehrheit der freiwilligen Nicht-Empfänger hat keinen Antrag für Unterstützungsleistungen gestellt, da sie davon ausgehen bzw. wissen, nicht anspruchsberechtigt zu sein. Ein Viertel der Befragten haben nicht ausreichend Informationen, ob sie die Kriterien für BAföG erfüllen.

Gründe gegen die Antragstellung (Mehrfachantwort)



% der freiwilligen Nicht-Empfänger

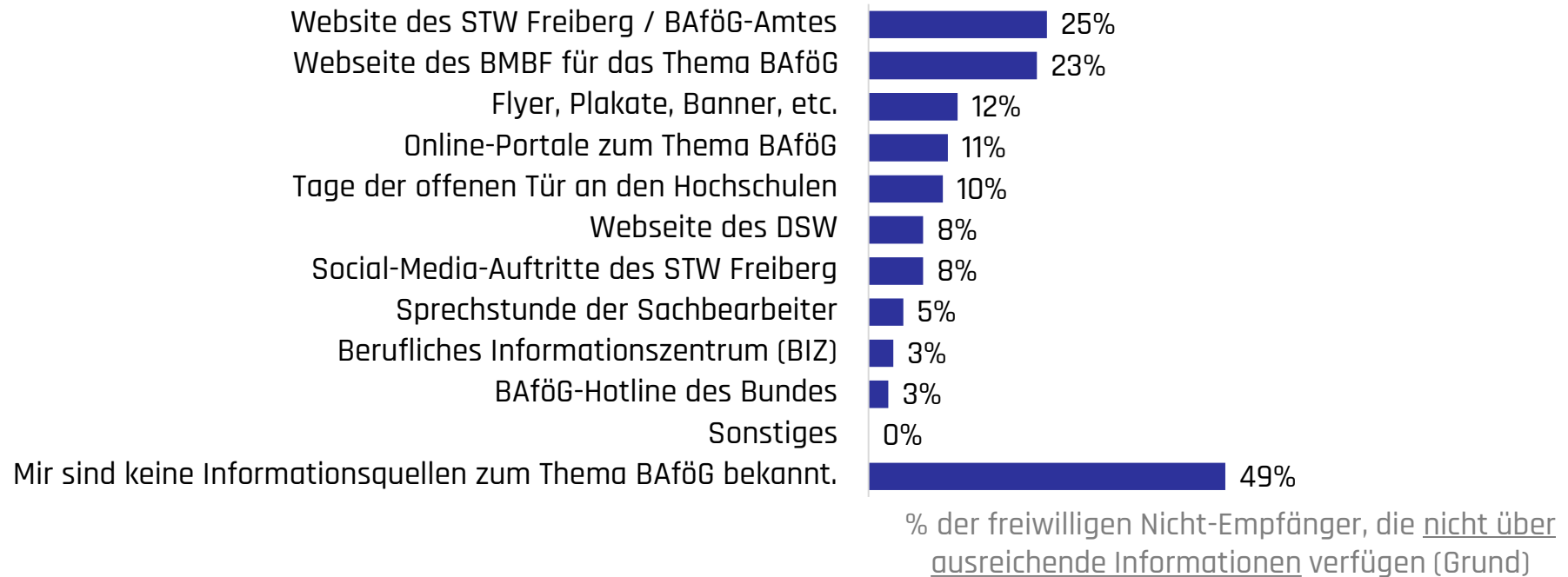
n=565

Gründe gegen Antragstellung: keine ausreichenden Informationen

Von den freiwilligen Nicht-Empfängern, denen Informationen fehlen, um einschätzen zu können, ob sie die Kriterien für den Erhalt von BAföG erfüllen, kennt die Hälfte keine Informationsquellen. Je etwa ein Viertel kennt die Website des STW Freiberg und des Bundesministeriums.

Konkretisierung des Grundes: „keine ausreichenden Informationen“ (Mehrfachantwort)

Abfrage: Bekannte Informationsquellen zum Thema BAföG



n=146

Gründe gegen Antragstellung: Hoher Aufwand

Der am meisten genannte Grund der Befragten, die angaben wegen des zu hohen Aufwands keinen BAföG-Antrag gestellt zu haben, ist der Zeitaufwand und die Motivation. Außerdem ist der bürokratische Aufwand zu hoch.

Konkretisierung des Grundes „Der Aufwand war für mich zu hoch.“¹
(Kategorisierung der offenen Nennungen)

negative Erfahrung im Bekanntenkreis

Kosten-Nutzen-Abwägung

Zeitaufwand und Motivation
bürokratischer Aufwand

Unsicherheit bezüglich der Anspruchsberechtigung

Nachweise erbringen

¹ Kategorisierung der Antworten, mit $n \geq 2$. Die Größe der Schrift spiegelt die Häufigkeit der Nennung wider.

n=22 | Anzahl Antworten=30

Hürden für den Erhalt von BAföG

Für ehemalige BAföG-Empfänger ist die Überschreitung der Förderungshöchstdauer der Hauptgrund, weswegen sie kein BAföG mehr erhalten. Bei den unfreiwilligen Nicht-Empfängern ist es die Höhe der Einkünfte der Eltern bzw. des Ehepartners.

Ablehnungsgründe beim BAföG-Antrag und Gründe gegen Erhalt weiterer Unterstützungsleistungen (Mehrfachantwort)

		unfreiwillige Nicht-Empfänger	ehemalige Empfänger
„dem Grunde nach“	Leistungsbescheinigung konnte nicht erbracht werden	16%	0%
	Zweitstudium/ Teilzeitstudium	11%	4%
	Überschreitung der Förderungshöchstdauer	5%	52%
	Aufenthaltsstatus hat sich geändert	3%	4%
	zu später oder mehrfacher Fachrichtungswechsel	0%	0%
	Alter bei Antragsstellung	0%	0%
derzeit „Nullbescheid“, aber grundsätzlich „später“ förderfähig	Höhe der Einkünfte der Eltern bzw. des Ehepartners	53%	16%
	Höhe der eigenen Ersparnisse	13%	12%
	Höhe der eigenen Einkünfte	8%	24%
	Sonstiges	18%	24%

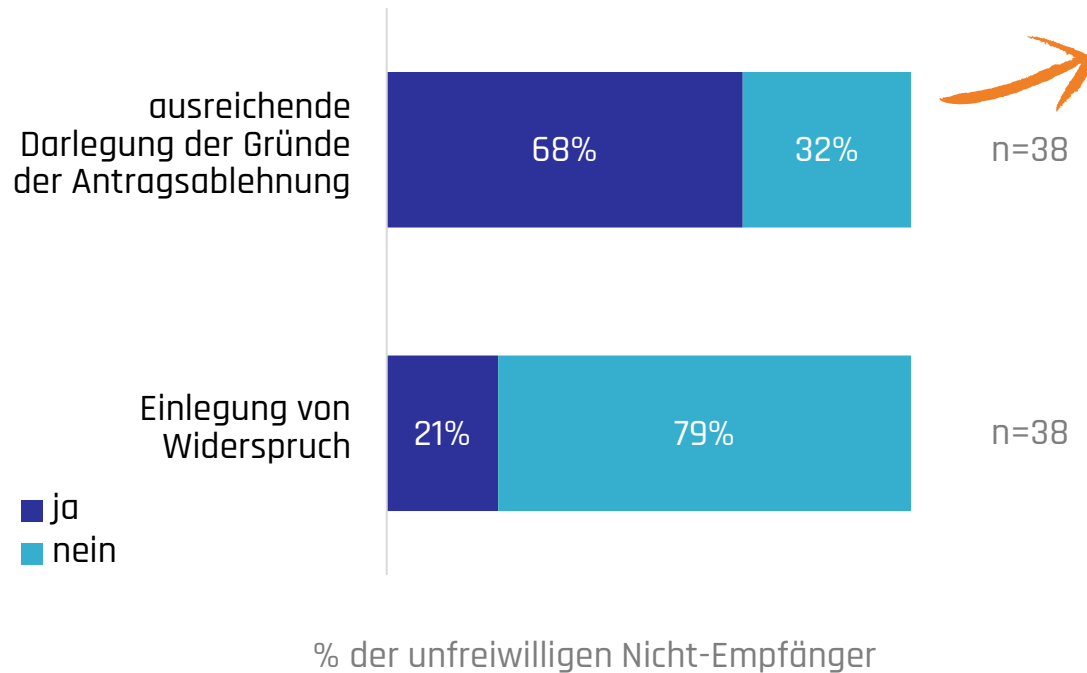
% der unfreiwilligen Nicht-Empfänger bzw. der
ehemaligen Empfänger

$n_{\text{unfreiwillige Nicht-Empfänger}}=38$ | $n_{\text{ehemalige Empfänger}}=25$

Erläuterung der Antragsablehnung bei unfreiwilligen Nicht-Empfängern

68% der unfreiwilligen Nicht-Empfänger sind der Ansicht, dass ihnen die Gründe für die Antragsablehnung ausreichend dargelegt wurden. Einige der Befragten nannten die unten aufgelisteten Punkte, die ihnen für das Verständnis der Antragsablehnung fehlten.

Ausreichende Darlegung der Gründe der Antragsablehnung & Einlegung von Widerspruch gegen die Antragsablehnung



Fehlende Punkte bei der Antragsablehnung

Einzelnennungen:

- „Auflistung der Höhe der elterlichen geldlichen Unterstützung“
- „keine Gründe genannt“
- „Klare Aussagen über die Bedarfsberechnung des Studenten. Zudem ist es eigentlich eine Frechheit das das BAföG Amt die Mietpreise bzw. die Kosten der Wohnung erfragt, aber am Ende auf eine Durchschnittliche Mietpreistabelle der Region zurück greift.“
- „Im Vorjahr hat das Einkommen meiner Eltern noch Bafög ermöglicht. Dieses Jahr haben sie sogar weniger verdient, aber der Antrag wurde abgelehnt“
- „genauere Auflistung, weshalb man abgelehnt wurde“
- „Es wurde eine Rechnung angefügt, wie viel mir meine Eltern zur Verfügung stellen sollen, die war nicht ausreichend erklärt und für mich nicht nachvollziehbar.“
- „Begründung, warum man im Master die Uni nicht wechseln darf, weil einem die Förderung, die man bekommt in München, nicht zum Leben reicht.“

n=7

Projektziel, Vorgehen & Stichprobe

Executive Summary

Studienkosten & -finanzierung

Kontaktwege & Antragseinreichung

Hürden der Studienfinanzierung

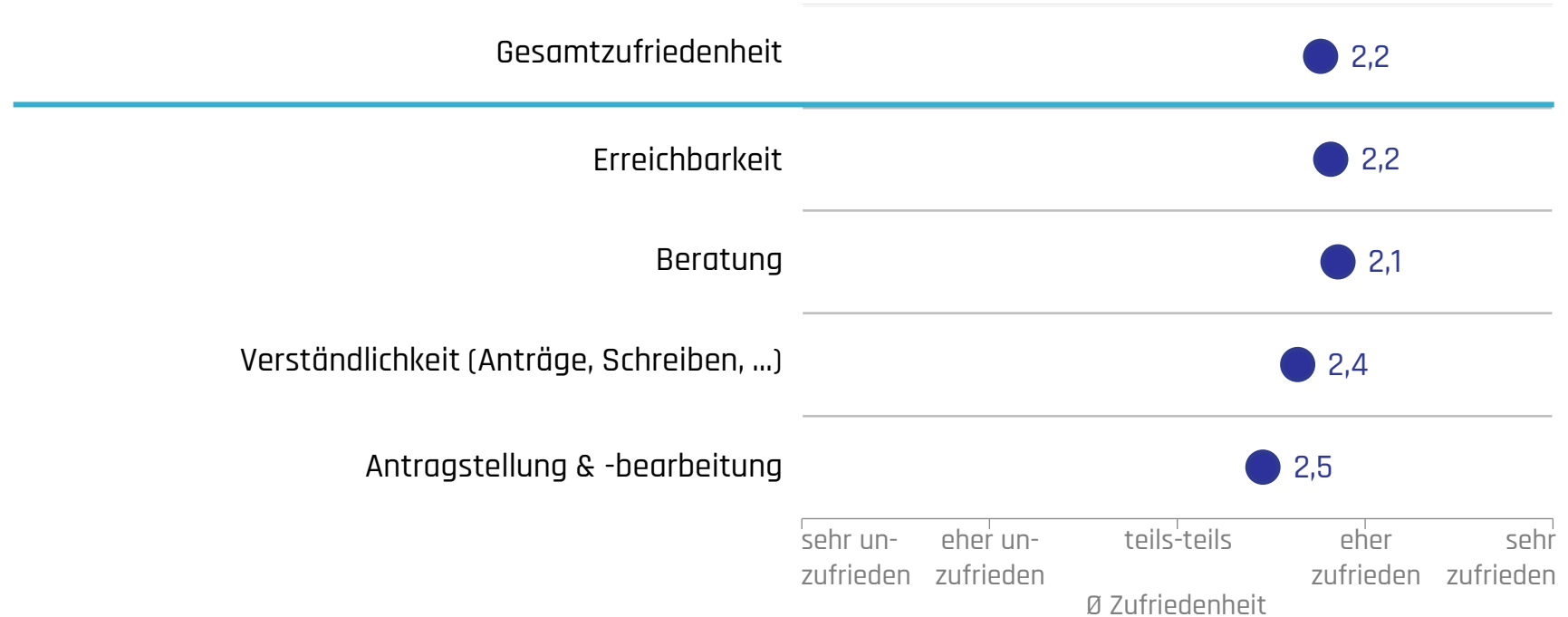
► Ableitung von Handlungsfeldern

Zufriedenheit insgesamt

Die Gesamtzufriedenheit mit der BAföG-Beratung des Studentenwerks Freiberg liegt im guten Bereich sowie auch die Zufriedenheit mit den zu bewertenden Teilbereichen.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in den Teilbereichen
für die BAföG-Beratung des STW Freiberg insgesamt¹

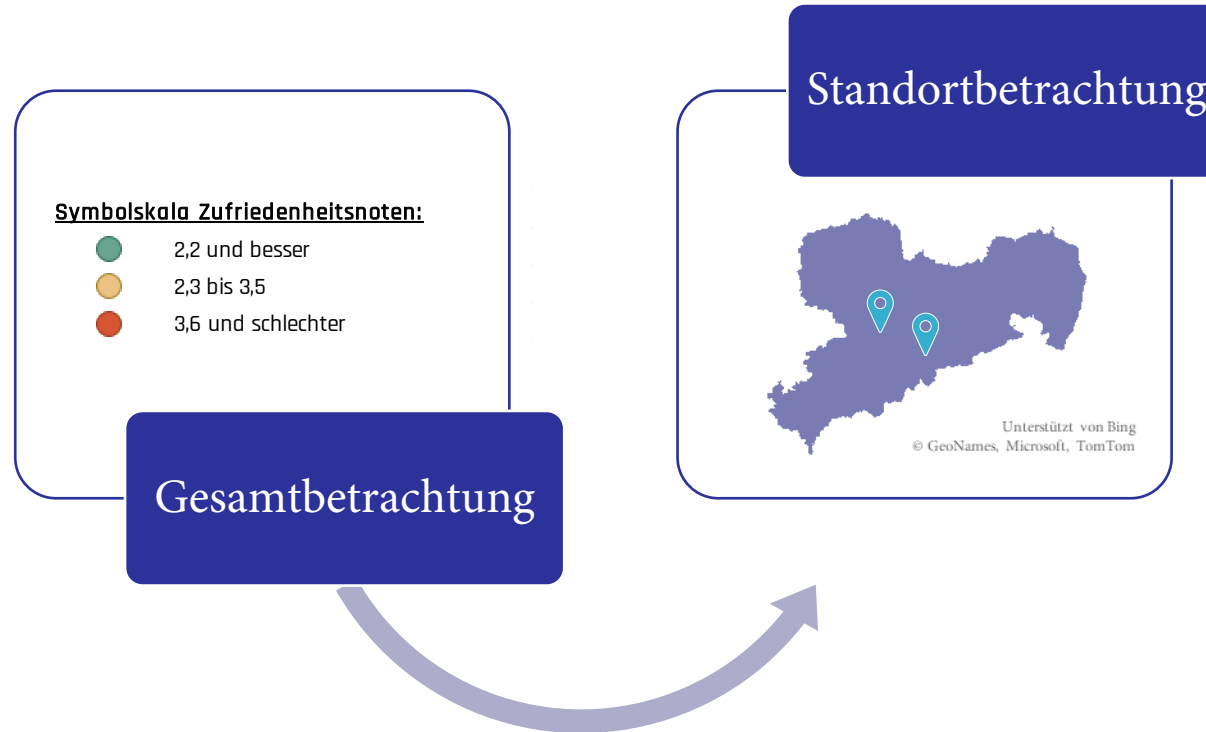
¹nach Anzahl der gestellten Anträge je Standort gewichtet



n=299

Ableitung von Handlungsfeldern

Zur Ableitung von Handlungsfeldern auf Basis der Zufriedenheitswerte wird ein schrittweises Vorgehen in der Ergebnisbetrachtung empfohlen.



Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 1 – Gesamtbetrachtung

In der übergeordneten Betrachtung der Bafög-Beratung des Studentenwerks Freiberg zeigen sich auf Gesamtebene Handlungsfelder in den Themen Verständlichkeit und Antragsstellung. Diese ergeben sich allerdings auf einem recht hohen Niveau.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

- 2,2 und besser
- 2,3 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

gesamt	
Erreichbarkeit - Insgesamt	
Öffnungszeiten/ persönliche Sprechzeiten	●
telefonische Sprechzeiten	●
Erreichbarkeit während der telefonischen Sprechzeiten	●
Wartezeiten bei persönlichen Sprechzeiten vor Ort	●
zeitnahe Terminvergabe	●
Reaktionszeit bei Anfrage per E-Mail	●

gesamt	
Beratung - Insgesamt	
Fachkompetenz des Beratungspersonals	●
Nützlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)	●
Ausführlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)	●
Verständlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)	●
Freundlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)	●
Nützlichkeit der telefonischen Beratung	●
Ausführlichkeit der telefonischen Beratung	●
Verständlichkeit der telefonischen Beratung	●
Freundlichkeit der telefonischen Beratung	●
Nützlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz	●
Ausführlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz	●
Verständlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz	●
Freundlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz	●
Umgang mit Beschwerden/Widersprüchen	●

gesamt	
Verständlichkeit (Anträge, Schreiben, ...) - Insgesamt	
sprachliche Verständlichkeit der Infos online auf der Website des Studentenwerks	●
sprachliche Verständlichkeit in Infoblättern/ Broschüren	●
sprachliche Verständlichkeit der Antragsformulare (Papier/Download)	●
sprachliche Verständlichkeit der Fragen auf der Plattform "BAfög Digital"	●
sprachliche Verständlichkeit in Schreiben/ Bescheiden	●

gesamt	
Antragsstellung & -bearbeitung - Insgesamt	
Hilfestellung bei der Antragstellung	●
Bearbeitungsdauer des Antrags	●
Ausführlichkeit der Begründung der Antragsentscheidung	●
Nachvollziehbarkeit der Antragsentscheidung	●

Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Bei Betrachtung der Zufriedenheiten auf Standortebene zeigt sich, dass die Sprechzeiten (persönlich und telefonisch) sowie die Reaktionszeit auf E-Mails an beiden Standorten Potenzial zur Verbesserung aufweisen.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:




- 2,2 und besser
- 2,3 bis 3,5
- 3,6 und schlechter









































	gesamt	Freiberg	Mittweida
Erreichbarkeit - insgesamt	●	●	●
Öffnungszeiten/ persönliche Sprechzeiten	●	●	●
telefonische Sprechzeiten	●	●	●
Erreichbarkeit während der telefonischen Sprechzeiten	●	●	●
Wartezeiten bei persönlichen Sprechzeiten vor Ort	●	●	●
zeitnahe Terminvergabe	●	●	●
Reaktionszeit bei Anfrage per E-Mail	●	●	●

Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Hinsichtlich der Beratung selbst ist das Studentenwerk Freiberg an beiden Standorten gut aufgestellt. Lediglich die Ausführlichkeit der Beratung via E-Mail sowie der Umgang mit Beschwerden bzw. Widersprüchen erhalten standortübergreifend weniger positive Bewertungen.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:




-  2,2 und besser
-  2,3 bis 3,5
-  3,6 und schlechter



















	gesamt	Freiberg	Mittweida
Beratung - insgesamt			
Fachkompetenz des Beratungspersonals			
Nützlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)			
Ausführlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)			
Verständlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)			
Freundlichkeit der persönlichen Beratung (Sprechzeit)			
Nützlichkeit der telefonischen Beratung			
Ausführlichkeit der telefonischen Beratung			
Verständlichkeit der telefonischen Beratung			
Freundlichkeit der telefonischen Beratung			
Nützlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz			
Ausführlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz			
Verständlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz			
Freundlichkeit der Beratung via E-Mail-Korrespondenz			
Umgang mit Beschwerden/Widersprüchen			
















Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Die sprachliche Verständlichkeit der Antragsformulare sowie in Schreiben/Bescheiden wird weniger gut bewertet, wobei das Studentenwerk hierauf nur geringen Einfluss hat. Verbesserungspotenzial zeigt sich vor allem im Bereich der Antragstellung und -bearbeitung an beiden Standorten.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

-  2,2 und besser
-  2,3 bis 3,5
-  3,6 und schlechter

	gesamt	Freiberg	Mittweida
Verständlichkeit (Anträge, Schreiben, ...) - insgesamt			
sprachliche Verständlichkeit der Infos online auf der Website des Studentenwerks			
sprachliche Verständlichkeit in Infoblättern/ Broschüren			
sprachliche Verständlichkeit der Antragsformulare (Papier/Download)			
sprachliche Verständlichkeit der Fragen auf der Plattform "BAföG Digital"			
sprachliche Verständlichkeit in Schreiben/ Bescheiden			

	gesamt	Freiberg	Mittweida
Antragsstellung & -bearbeitung - insgesamt			
Hilfestellung bei der Antragstellung			
Bearbeitungsdauer des Antrags			
Ausführlichkeit der Begründung der Antragsentscheidung			
Nachvollziehbarkeit der Antragsentscheidung			

Überblick möglicher Handlungsfelder

Mit Blick auf die verschiedenen Bereiche zeigen sich einige Handlungsfelder, die Potenzial zur Steigerung der Zufriedenheit mit der BAföG-Beratung des Studentenwerks Freiberg bieten.

Erreichbarkeit

- ▶ Die **telefonischen Sprechzeiten** sowie die **persönlichen Sprechzeiten bzw. Öffnungszeiten** zeigen sich als Handlungsfeld an beiden Standorten.
- ▶ Ebenso wird die **Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail** weniger gut bewertet. Eine Verbesserung in diesem Punkt hätte **spürbar** positiven **Einfluss** auf die Zufriedenheit mit der **Erreichbarkeit insgesamt**.

Beratung

- ▶ Die **Leistungen** im Bereich der Beratung werden nahezu durchgehend **positiv wahrgenommen**. Einzig bei der **Ausführlichkeit der Beratung per E-Mail** sowie beim **Umgang mit Beschwerden/Widersprüchen** zeigt sich auf den ersten Blick **noch Potenzial zur Verbesserung**.

Verständlichkeit

- ▶ Die **sprachliche Verständlichkeit der Antragsformulare** (Papier/Download) **sowie in Schreiben bzw. Bescheiden** werden weniger positiv bewertet, was sich auch in der **Gesamtbewertung zur Verständlichkeit** niederschlägt. Allerdings ist hier der Einfluss des Studentenwerks begrenzt und Verbesserungen dadurch nur schwer zu erzielen.

Antragstellung & -bearbeitung

- ▶ In diesem Bereich zeigt sich das **deutlichste Handlungsfeld**. Hier wird die **Bearbeitungsdauer** der Anträge bemängelt, die gleichzeitig erheblichen Einfluss auf die Wahrnehmung der Antragstellung und –bearbeitung insgesamt hat.
- ▶ Hinsichtlich der **Antragsentscheidung** zeigt sich Verbesserungspotenzial bei der **Ausführlichkeit der Begründung** sowie bei der **Nachvollziehbarkeit** dieser.

Kontakt

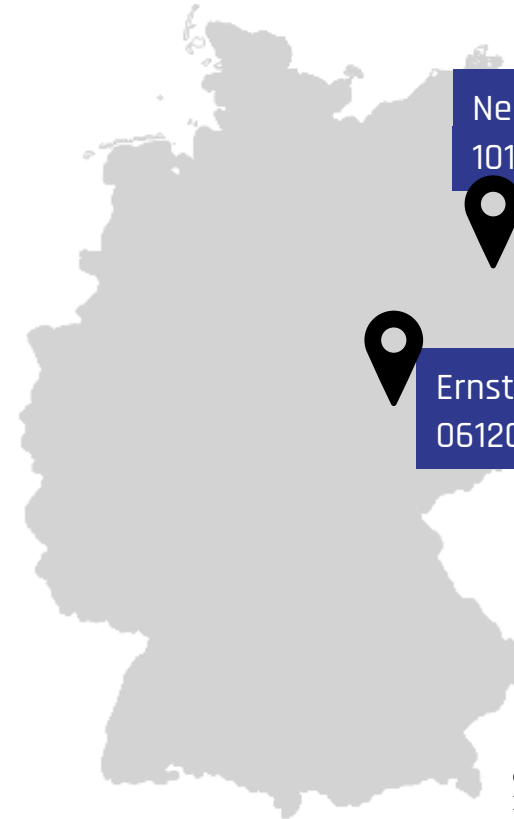
Dr. Falk Ritschel
ritschel@conomic.de
+ 49 (0) 345. 17 11 830



Christian Nestor
nestor@conomic.de



Sabrina Hankerson
hankerson@conomic.de



Neue Schönhauser Straße 6
10178 Berlin

Ernst-Grube-Straße 14
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.