

Befragung zu den Beratungsleistungen

Präsentation der Ergebnisse für das Studierendenwerk Thüringen
01.04.2022

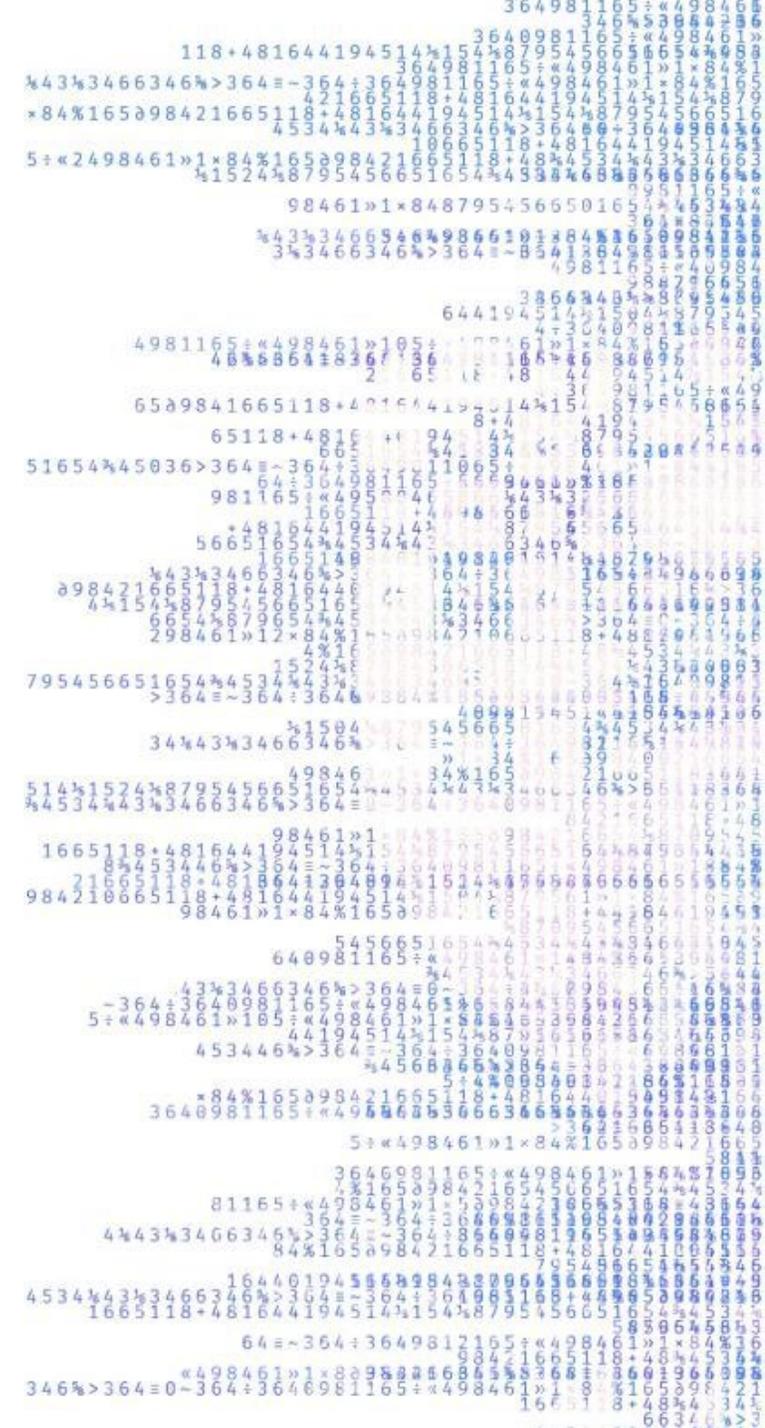


Projektziel & Stichprobenbeschreibung

Belastungssituation, Bekanntheit & Nutzung der Beratungsangebote

Zufriedenheit mit Beratungsangeboten

Ableitung von Handlungsfeldern



Projektziel

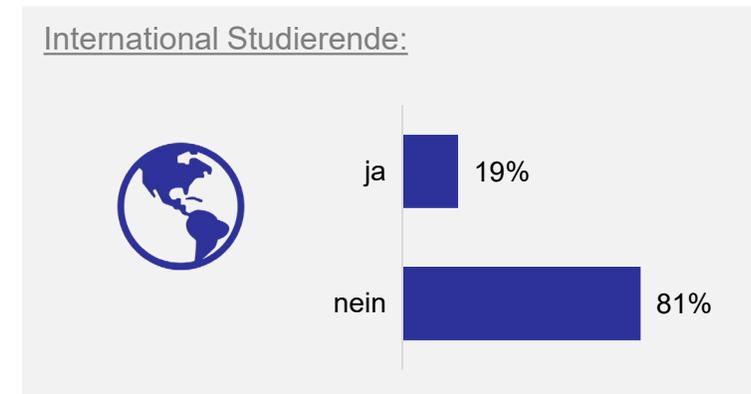
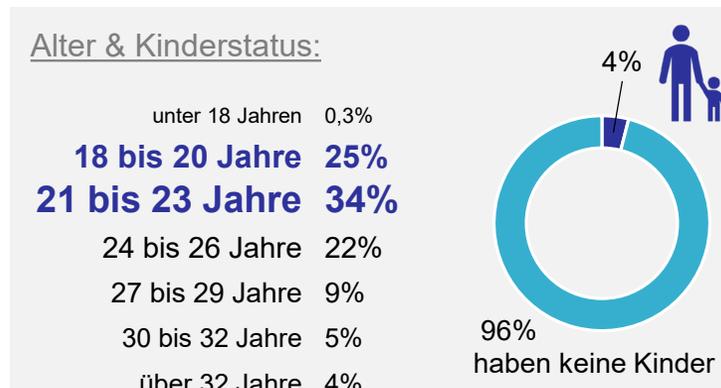
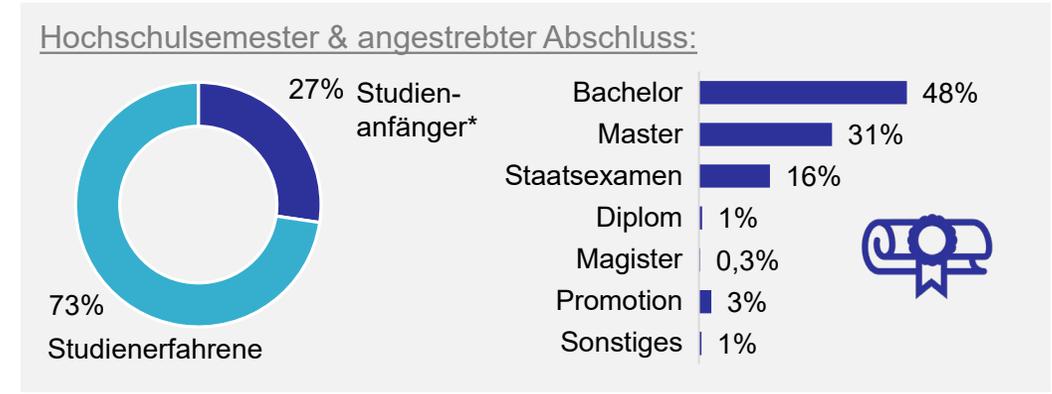
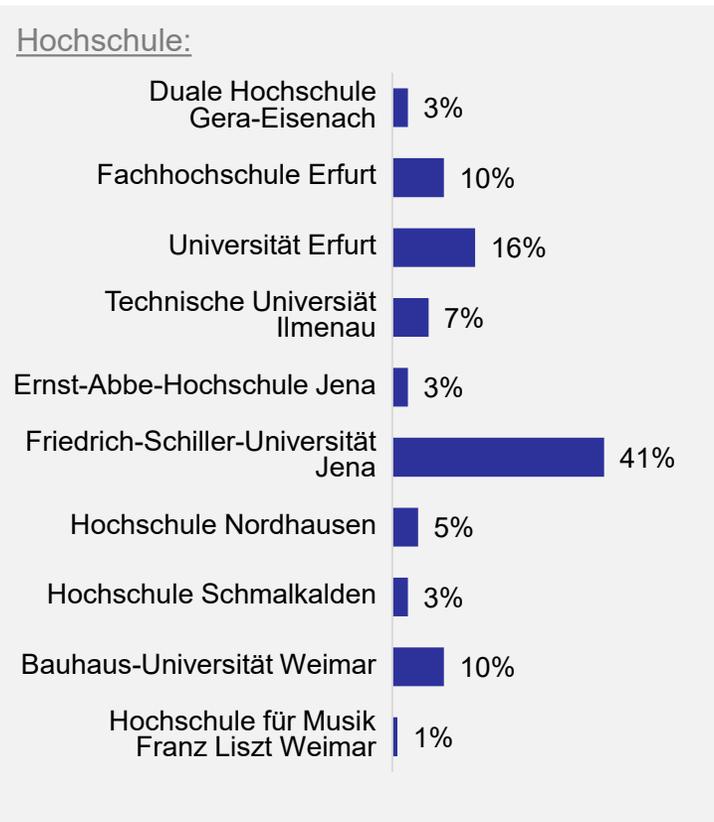
Ziel des Projekts ist es, die Zufriedenheit der Studierenden mit den Beratungsangeboten des Studierendenwerks Thüringen zu erfassen. Dabei sollen ggf. auch Ansätze für Verbesserungen aufgedeckt werden.

Mit der Befragung sollten u.a. folgende Fragen geklärt werden können:

- ▶ Welche Beratungsangebote des Studierendenwerks Thüringen kennen die befragten Studierenden?
- ▶ Welche Beratungsangebote wurden bereits genutzt?
- ▶ Wie stark fühlen sich die Studierenden derzeit durch Stress und Belastung in ihrem Studium beeinträchtigt? Wie hoch ist der derzeitige Unterstützungsbedarf der Studierenden?
- ▶ Welche Gründe sprechen gegen die Nutzung von ASB und PSB?
- ▶ Wie zufrieden sind Studierende mit den in Anspruch genommenen Beratungsleistungen?
- ▶ Welche der angebotenen Kurse und Workshops wurden von den Studierenden genutzt und wie zufrieden waren sie mit diesen?

Stichprobe

4.241 Studierende haben an der Onlinebefragung des STW Thüringens zu den Beratungsleistungen Im November 2021 teilgenommen. Die Stichprobe der Befragten ist hinsichtlich vieler Merkmale gut gemischt und liefert damit Ansichten aus verschiedenen Blickwinkeln.



*Studienanfänger sind Studierende im 1. oder 2. Hochschulsemester

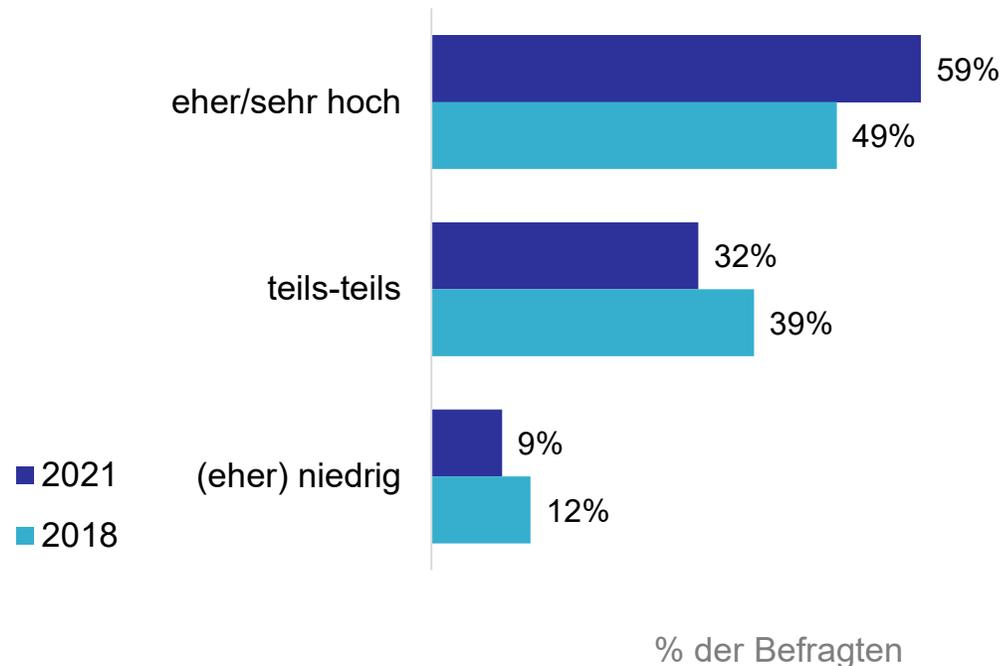
n=4.241

Einschätzung der Belastung durch das Studium

Im Befragungsjahr 2021 stufen die befragten Nutzer die Belastung durch ihr Studium häufiger als sehr oder eher hoch ein als noch in 2018. Die erlebte Belastung weist an den verschiedenen Hochschulen teilweise deutliche Unterschiede auf.

Erlebte Belastung durch das Studium bei Nutzern von Beratungsangeboten

2021 vs. 2018



Ergebnisse auf Hochschulebene:

- Überdurchschnittlich häufig schätzen die Befragten an der TU Ilmenau die Belastung durch ihr Studium als „hoch“ ein.
- Auch an der FSU Jena, der HS Nordhausen und der Hochschule für Musik in Weimar liegt das Belastungserleben über dem Durchschnitt.
- Auffallend niedrig liegt der Anteil diesbezüglich unter den Befragten der Hochschule Schmalkalden.

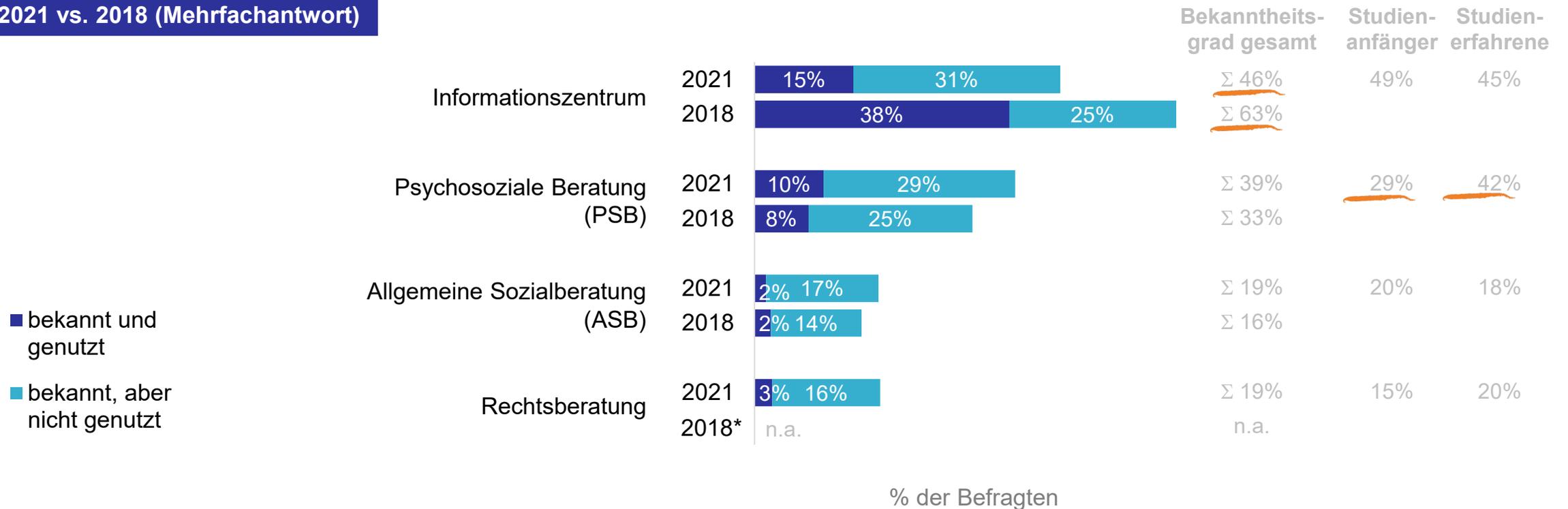
Hinweis: Diese Auswertung betrachtet ausschließlich die Nutzer der Angebote (Infozentrum, ASB, PSB). Von diesen hat kein Teilnehmer die Frage mit „kann ich nicht einschätzen“ beantwortet oder leer gelassen.

n₂₀₂₁ = 1.041 | n₂₀₁₈ = 2.344

Bekanntheit und Nutzung

Die Informationszentren sind weiterhin das am meisten bekannte und genutzte Beratungsangebot. Allerdings ist deren Bekanntheit und Nutzung im Vergleich zu 2018 deutlich zurückgegangen.

Bekanntheit und Nutzung der Beratungsangebote 2021 vs. 2018 (Mehrfachantwort)



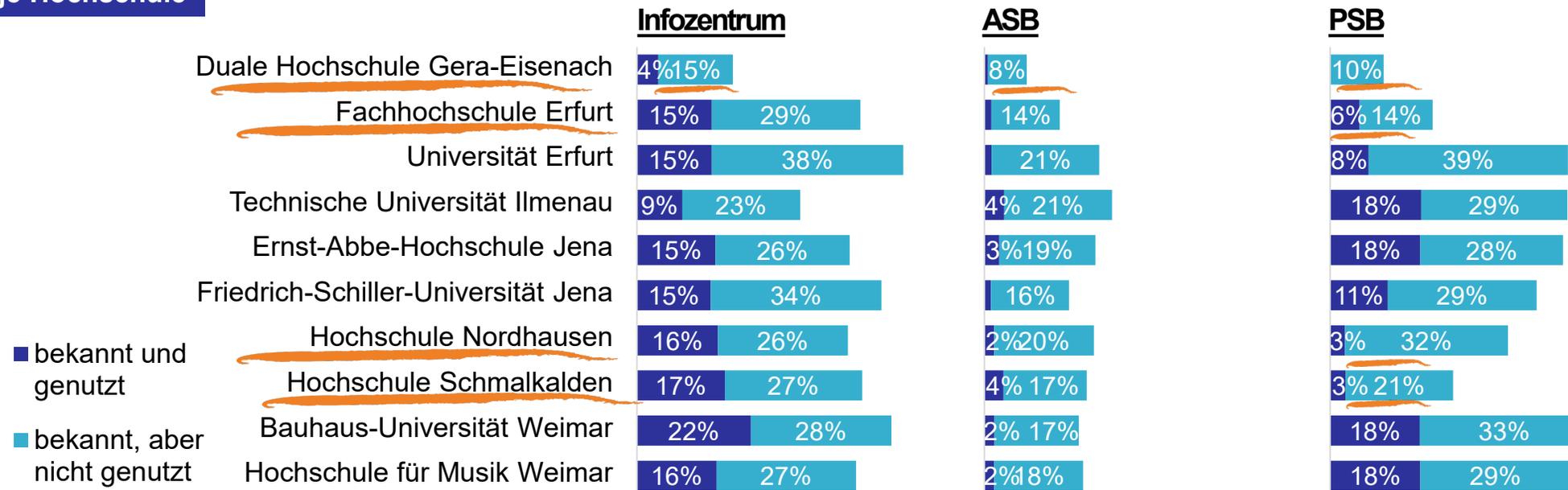
* Beratungsangebot wurde in 2018 nicht abgefragt.

n₂₀₂₁=4.241 | n₂₀₁₈=5.414

Bekanntheit und Nutzung

Bekanntheit und Nutzung der Beratungsangebote ist an den Hochschulen unterschiedlich. An der Dualen HS Gera-Eisenach geben auffällig wenig Studierende an, dass sie die Beratungsangebote kennen oder bereits genutzt haben.

Bekanntheit & Nutzung der Beratungsangebote je Hochschule



% der Befragten je Hochschule

$n_{DH}=143$ | $n_{FH\ Erfurt}=434$ | $n_{Uni\ Erfurt}=692$ | $n_{TU}=280$ | $n_{EAH}=136$ | $n_{FSU}=1.760$ | $n_{HS\ Nordhausen}=207$ | $n_{HS\ Schmalkalden}=133$ | $n_{BUW}=136$ | $n_{HS\ Weimar}=51$

Projektziel & Stichprobenbeschreibung

Belastungssituation, Bekanntheit & Nutzung der Beratungsangebote



Zufriedenheit mit Beratungsangeboten

Ableitung von Handlungsfeldern

Zufriedenheit mit den Informationszentren

Die Nutzer der Infozentren sind mit den Aspekten der Erreichbarkeit und der Beratung eher zufrieden. Dieses Niveau wurde seit 2018 gehalten. Die Zufriedenheit mit der Antragsstellung & -bearbeitung ist im Vergleich zwar geringer, liegt aber dennoch auf einem guten Niveau.

Zufriedenheit mit den Informationszentren in Teilbereichen

2021 vs. 2018



Details zur Erreichbarkeit:

In 2021 wird die **telefonische Erreichbarkeit** tendenziell etwas schlechter bewertet als in 2018.

Details zur Beratung:

Bei den meisten Aspekten hinsichtlich der Beratung konnte die **Zufriedenheit** seit 2018 **gehalten** werden. Leicht **verbessert** hat sich die Zufriedenheit beim **Umgang mit Beschwerden**.

Details zur Antragsstellung & -bearbeitung:

Die Zufriedenheit mit der **Bearbeitungsdauer** ist seit 2018 **etwas gesunken**. Auch die Zufriedenheit mit der **Hilfestellung** ist etwas **gesunken**, liegt aber weiterhin auf **gutem Niveau**.

* Item wurde nur denjenigen Befragten gezeigt, die „Einreichung von Anträgen“ als Grund für Kontaktaufnahme angegeben haben. Item wurde außerdem in 2021 umbenannt (2018: „Antragsbearbeitung“). Eine Vergleichbarkeit der Werte ist daher nur bedingt möglich.

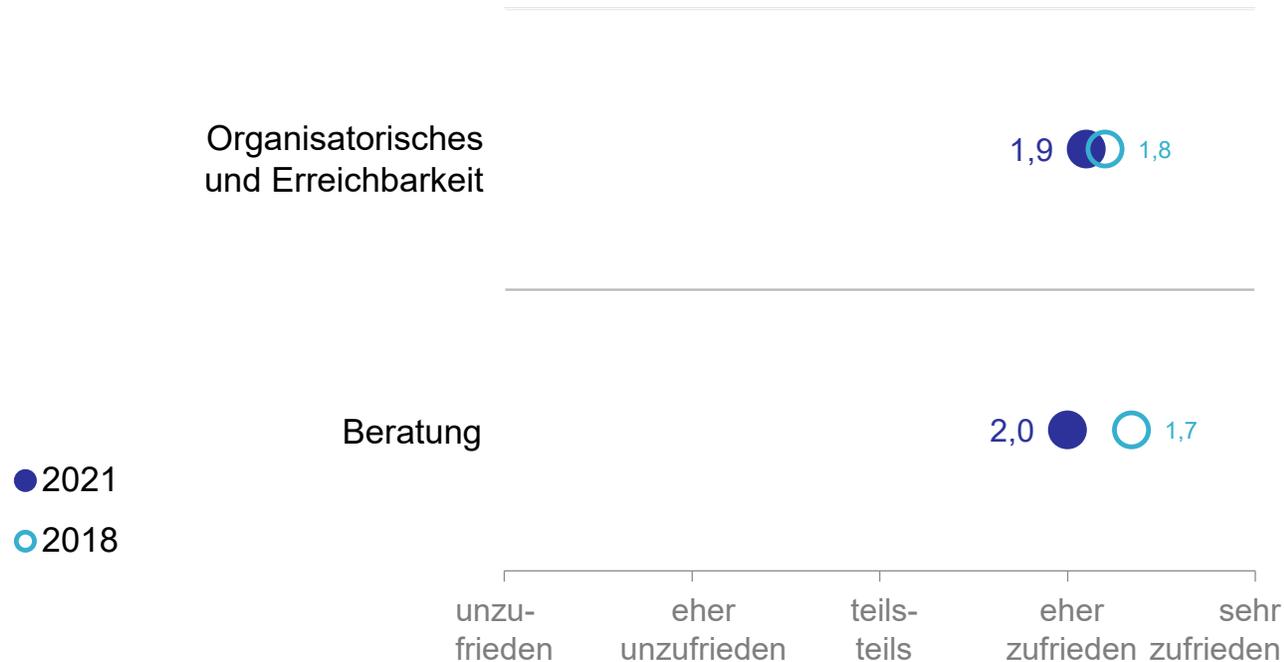
n₂₀₂₁=611 | n₂₀₁₈=1.882

Zufriedenheit mit der Allgemeinen Sozialberatung

Die Zufriedenheit mit der Beratung bei der Allgemeinen Sozialberatung ist gegenüber 2018 gesunken, jedoch liegt sie weiterhin auf gutem Niveau. Auch die Zufriedenheit mit Organisation und Erreichbarkeit der Allgemeinen Sozialberatung liegt 2021 auf gutem Niveau.

Zufriedenheit mit der Allgemeinen Sozialberatung in Teilbereichen

2021 vs. 2018



Details zu Organisatorischem und Erreichbarkeit:

In den meisten Aspekten sind die Zufriedenheitswerte **gesunken**, befinden sich **aber weiterhin auf gutem Niveau**. **Deutlich gesunken** ist die Zufriedenheit mit den **Sprechzeiten**, der **zeitnahen Terminvergabe** und der **telefonischen Erreichbarkeit**.

Details zur Beratung:

Die Zufriedenheit mit der **Fachkompetenz** des Beratungspersonals sowie der **Ausführlichkeit** und **Nützlichkeit** liegt in 2021 auf gutem Niveau, ist aber tendenziell gegenüber 2018 gesunken.

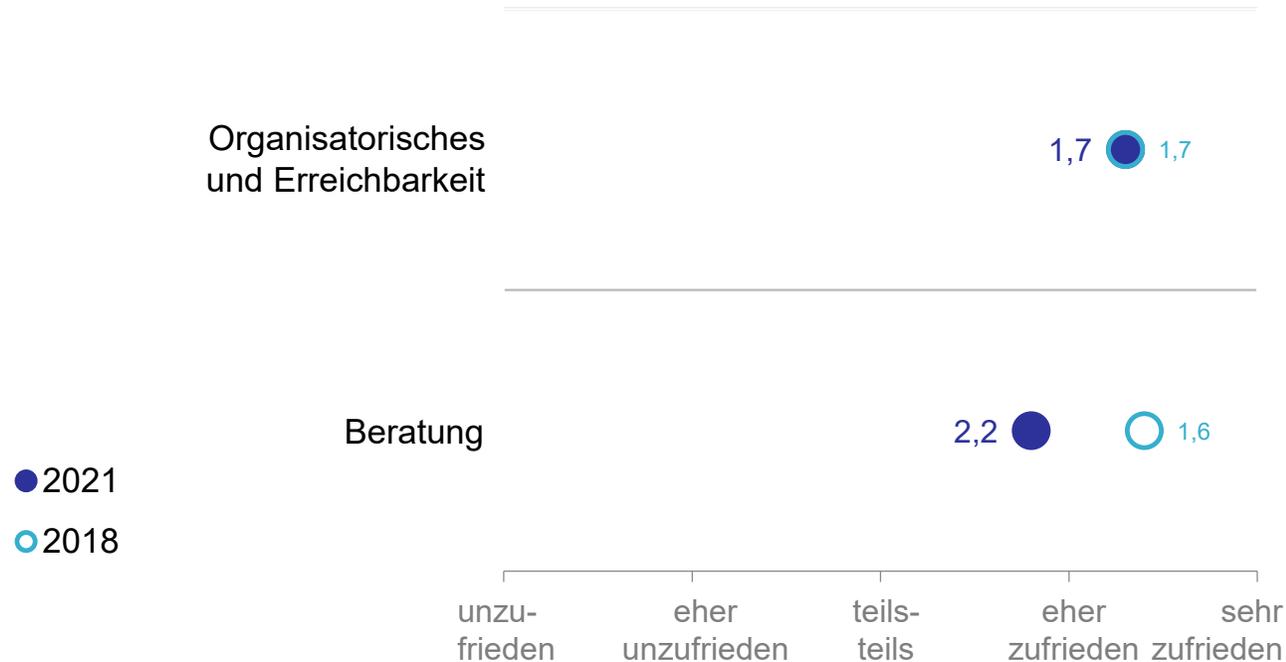
n₂₀₂₁=71 | n₂₀₁₈=85

Zufriedenheit mit der Psychosozialen Beratung

Mit der Beratung in der Psychosozialen Beratung waren die Befragten im Jahr 2021 weniger zufrieden als im Jahr 2018. Weiterhin liegt die Zufriedenheit hier aber auf einem guten Niveau.

Zufriedenheit mit der Psychosozialen Beratung in Teilbereichen

2021 vs. 2018



Details zu Organisatorischem und Erreichbarkeit:

Die Zufriedenheit mit der **telefonischen Erreichbarkeit** konnte auf gutem Niveau **gehalten** werden. Auch die Zufriedenheit in den anderen Teilaspekten liegt in 2021 auf (sehr) gutem Niveau.

Details zur Beratung:

Für die **Nützlichkeit** der Beratung - und auch für **Fachkompetenz** und **Ausführlichkeit** - liegen die Zufriedenheiten in 2021 auf gutem Niveau, sind jedoch gegenüber 2018 gesunken.

n₂₀₂₁=426 | n₂₀₁₈=391

Projektziel & Stichprobenbeschreibung

Belastungssituation, Bekanntheit & Nutzung der Beratungsangebote

Zufriedenheit mit Beratungsangeboten



Ableitung von Handlungsfeldern

Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 1 - Zufriedenheit gesamt

Insgesamt zeigen sich auf den ersten Blick keine dringenden Handlungsfelder bei den Informationszentren sowie der ASB und PSB.

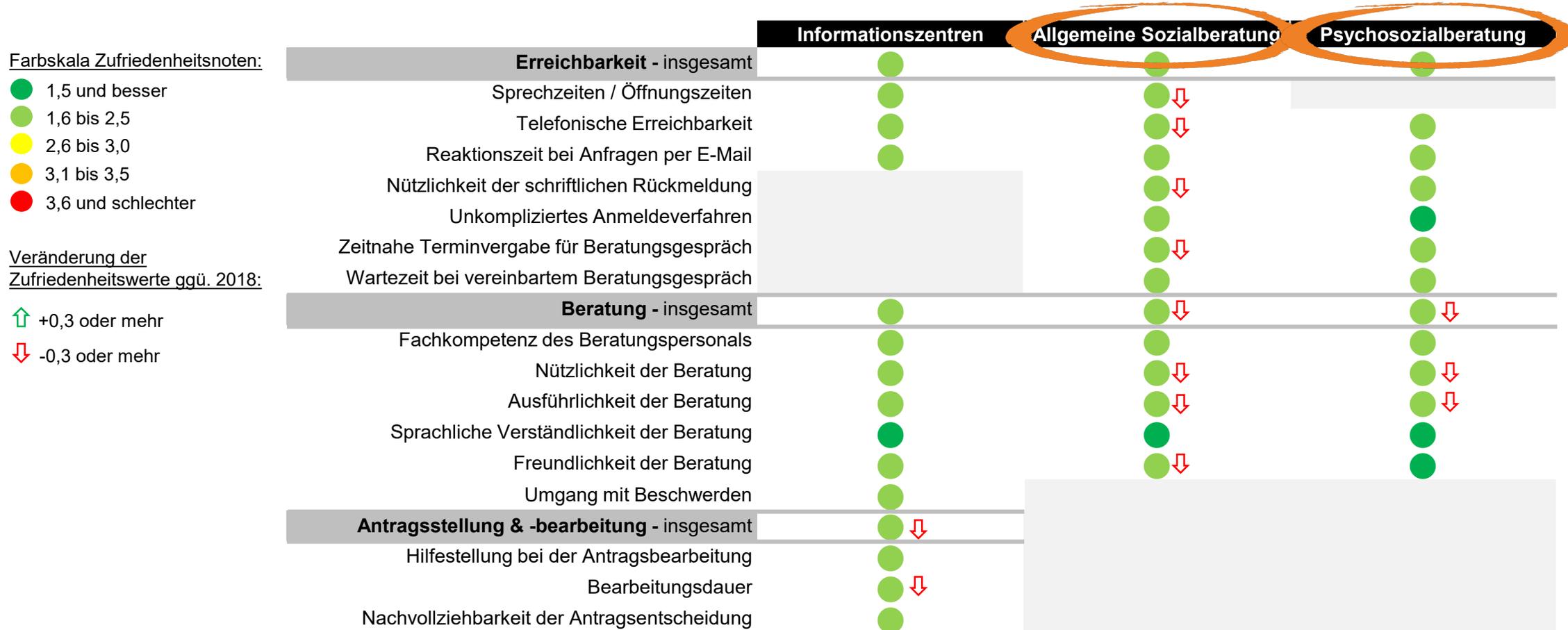
Farbskala Zufriedenheitsnoten:

- 1,5 und besser
- 1,6 bis 2,5
- 2,6 bis 3,0
- 3,1 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

	Informationszentren	Allgemeine Sozialberatung	Psychosozialberatung
Erreichbarkeit - insgesamt	●	●	●
Sprechzeiten / Öffnungszeiten	●	●	
Telefonische Erreichbarkeit	●	●	●
Reaktionszeit bei Anfragen per E-Mail	●	●	●
Nützlichkeit der schriftlichen Rückmeldung		●	●
Unkompliziertes Anmeldeverfahren		●	●
Zeitnahe Terminvergabe für Beratungsgespräch		●	●
Wartezeit bei vereinbartem Beratungsgespräch		●	●
Beratung - insgesamt	●	●	●
Fachkompetenz des Beratungspersonals	●	●	●
Nützlichkeit der Beratung	●	●	●
Ausführlichkeit der Beratung	●	●	●
Sprachliche Verständlichkeit der Beratung	●	●	●
Freundlichkeit der Beratung	●	●	●
Umgang mit Beschwerden	●		
Antragsstellung & -bearbeitung - insgesamt	●		
Hilfestellung bei der Antragsbearbeitung	●		
Bearbeitungsdauer	●		
Nachvollziehbarkeit der Antragsentscheidung	●		

Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 - Veränderung ggü. 2018

In der Veränderung der Zufriedenheit gegenüber 2018 zeigen sich allerdings Aspekte, die derzeit noch nicht stark auf die Zufriedenheit wirken, jedoch langfristig zu Handlungsfeldern werden könnten. Diese betreffen die ASB und die PSB in Einzelaspekten der Erreichbarkeit und Beratung.



Farbskala Zufriedenheitsnoten:

- 1,5 und besser
- 1,6 bis 2,5
- 2,6 bis 3,0
- 3,1 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

Veränderung der Zufriedenheitswerte ggü. 2018:

- ↑ +0,3 oder mehr
- ↓ -0,3 oder mehr

Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 3 - Standortbetrachtung

Sprechzeiten und telefonische Erreichbarkeit sind an einzelnen Standorten ein Handlungsfeld. In der PSB zeigt sich an einigen Standorten die Tendenz des Zufriedenheitsrückgangs bei Nützlichkeit & Ausführlichkeit der Beratung. Hier könnte zukünftig ein Handlungsfeld entstehen.

	Informationszentren							Allg. Sozialberatung			Psychosozialberatung			
	INFO-take Jena	info-punkt FH Erfurt	info-punkt Uni Erfurt	HS Nordhausen	IZ Ilmenau	INFO-take Weimar	IZ Schmal-kalden	Jena	Erfurt	Ilmenau	Jena	Erfurt	Ilmenau	Weimar
Erreichbarkeit - insgesamt	●	●↑	●	●↑	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sprechzeiten / Öffnungszeiten	●	●	●	●↑	●	●	●	●↓	●↓	●				
<u>Telefonische Erreichbarkeit</u>	●	●↑	●	●	●↓	●	●	●	●	●	●	●	●↑	●↑
Reaktionszeit bei Anfragen per E-Mail	●	●↑	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Nützlichkeit der schriftlichen Rückmeldung								●	●	●	●	●	●	●↓
Unkompliziertes Anmeldeverfahren								●	●	●	●	●	●	●
Zeitnahe Terminvergabe für Beratungsgespr.								●↓	●	●	●↓	●	●	●
Wartezeit bei vereinbartem Beratungsgespr.								●	●	●	●	●	●	●
Beratung - insgesamt	●	●↑	●	●↑	●	●	●	●↓	●	●	●↓	●↓	●↓	●↓
Fachkompetenz des Beratungspersonals	●	●	●	●↑	●	●	●	●↓	●↑	●	●	●	●	●↓
<u>Nützlichkeit der Beratung</u>	●	●	●	●↑	●	●	●	●↓	●	●	●↓	●	●↓	●↓
<u>Ausführlichkeit der Beratung</u>	●	●	●	●↑	●	●	●	●	●	●	●↓	●	●↓	●↓
Sprachliche Verständlichkeit der Beratung	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Freundlichkeit der Beratung	●	●↑	●	●↑	●	●	●	●	●↓	●	●	●	●	●↓
Umgang mit Beschwerden	●	●	●	●	●	●↓	●							
Antragsstellung & -bearbeitung - insgesamt	●		●			●								
Hilfestellung bei der Antragsbearbeitung	●		●			●								
Bearbeitungsdauer	●		●			●								
Nachvollziehbarkeit der Antragsentscheidung	●↑		●			●								

Farbskala Zufriedenheitsnoten:

- 1,5 und besser
- 1,6 bis 2,5
- 2,6 bis 3,0
- 3,1 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

Veränderung der Zufriedenheitswerte ggü. 2018:

- ↑ +0,3 oder mehr
- ↓ -0,3 oder mehr

Kontakt

Dr. Falk Ritschel

ritschel@conomic.de

+ 49 (0) 345. 17 11 830



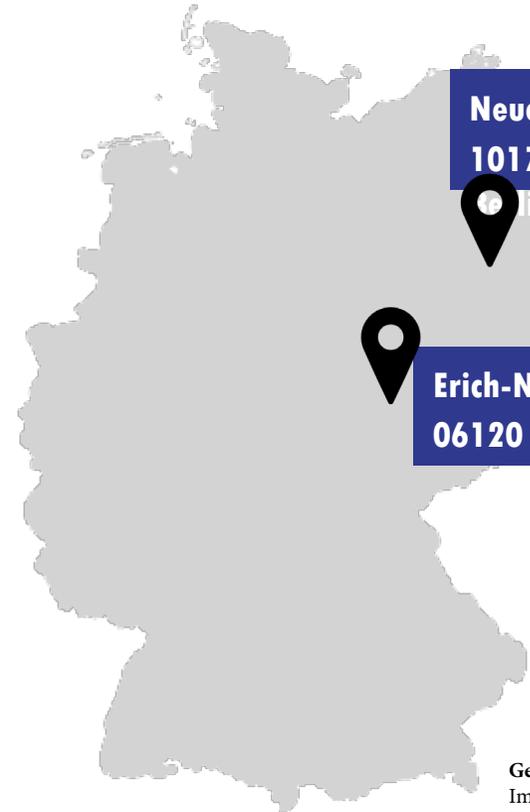
Saskia Ernst

ernst@conomic.de



Judith Werner

werner@conomic.de



**Neue Schönhauser Straße 6
10178**

**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.