



Zufriedenheitsbefragung unter Studierenden

Ergebnisse der Onlinebefragung des Studentenwerks München 2017

Um seine Leistungen und Angebote kontinuierlich zu verbessern, führt das Studentenwerk München im Rahmen seines Qualitätsmanagements seit acht Jahren eine Online-Zufriedenheitsbefragung durch. Bei der letzten Befragungsphase im Jahr 2017 haben fast 8.500 Studierende die Fragebögen ausgefüllt. Die Ergebnisse geben Aufschluss darüber, wie zufrieden die Befragten mit den Leistungen des Amts für Ausbildungsförderung (BAföG), mit den Angeboten in den Mensen und StuCafés oder mit ihrem Wohnplatz im Wohnheim sind.

Beim Amt für Ausbildungsförderung konnte eine hohe Zufriedenheit erreicht werden, da die BAföG-Anträge auch online eingereicht werden können. Da hierbei hin und wieder noch technische Probleme auftreten, wird dieser Bereich weiterhin im Fokus der Befragung bleiben. Die FAQs auf der Studentenwerks-Website, die sich als beliebter Informationskanal herausgestellt haben, werden laufend optimiert.

Die Hochschulgastronomie konnte eine deutliche Erhöhung der Zufriedenheit beim Ablauf an den Theken und beim Bezahlen an der Kasse verzeichnen. Ein Grund dafür dürfte die Ausweitung des Selbstbedienungskonzeptes sein, die wiederum den Wünschen der Gäste nach mehr Flexibilität entspringt. Diesem Bedürfnis wird zudem durch neue Angebote wie Themenwochen sowie Aktions-theken, an denen die Köche direkt vor dem Gast kochen (z. B. Grill & Wok), entsprochen.

Bei der Abwicklung der Mietvertragsformalitäten und beim Sicherheitsempfinden in den Wohnanlagen erreichte die Abteilung Studentisches Wohnen erneut sehr gute Ergebnisse. Die in der Befragung 2016 gewünschte Verbesserung der Sauberkeit in den Wohnanlagen wurde 2017 durch die Beauftragung einer externen Reinigungsfirma eingeleitet, welche die Wohngemeinschaften bei der Reinigung der Gemeinschaftsräume unterstützt. Da die Zufriedenheit der Bewohner/-innen jedoch noch nicht ausreichend hoch ist, wird die Abteilung dieses Thema weiter im Blick behalten.

Ansprechpartner für Medienanfragen:

Abt. Unternehmenskommunikation & Kultur

E-Mail: presse@stwm.de