

Viadrina Consulting Group

Report Studierendenbefragung 2025

Zentrale Befunde und prioritäre Handlungsfelder für die strategische
Weiterentwicklung des Studierendenwerks Ost:Brandenburg

Anlass und Zielsetzung

Für die Prozessoptimierung und Digitalisierung des Studierendenwerks Ost:Brandenburg werden valide Daten von Studierenden benötigt. Auf dieser Datenbasis möchte das Studierendenwerk Prozesse und Qualität der Dienstleistungen für Studierende sowie die Organisationsstrukturen anpassen. Zu diesem Zweck wurde zwischen **Oktober und Dezember 2025** eine hochschulübergreifende, zweisprachige Online-Befragung zur Nutzung, Wahrnehmung und Bewertung der Angebote des Studierendenwerks Ost:Brandenburg durchgeführt. Ziel war es, ein besseres Verständnis für Nutzungsmuster, Zufriedenheit sowie mögliche Verbesserungsbedarfe in zentralen Leistungsbereichen zu gewinnen.

Zusammenfassung

An der Befragung nahmen insgesamt 1.028 Studierende der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder), der Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde und der Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus-Senftenberg an der Umfrage teil. Es gab 645 deutschsprachige und 383 englischsprachige Teilnahmen.

Die Analyse zeigt, dass das bestehende Leistungsangebot des Studierendenwerks inhaltlich grundsätzlich bedarfsgerecht ist. Die wesentlichen Herausforderungen liegen weniger im Umfang der Angebote als vielmehr in deren Sichtbarkeit, Zugänglichkeit und operativen Umsetzung. Es handelt sich somit primär um ein Umsetzungs- und Kommunikationsproblem und nicht um ein strukturelles Angebotsdefizit.

Viele Angebote des Studierendenwerks werden von den Nutzenden überwiegend positiv bewertet. Gleichzeitig bleibt die Nutzung einzelner Leistungen deutlich hinter ihrem möglichen Nutzungspotenzial zurück. Die Daten weisen darauf hin, dass dies häufig mit begrenzter Bekanntheit, unklaren Zuständigkeiten oder fehlender Orientierung über die vorhandenen Angebote zusammenhängt.

Zentrale Ergebnisse nach Themenbereichen

Sichtbarkeit und Kommunikation der Angebote

Ein wesentliches strukturelles Problem besteht darin, dass viele Studierende kein klares Gesamtbild über das Leistungsportfolio des Studierendenwerks haben. Die Befragung zeigt, dass viele Studierende nur einen Teil der Angebote des Studierendenwerks kennen. Die Bekanntheit konzentriert sich vor allem auf die klassischen Kernleistungen wie Mensa, Wohnheime und BAföG-bezogene Angebote. Nur etwa ein Viertel der Studierenden gibt an, die Angebote des Studierendenwerks gut bzw. sehr gut zu kennen. Informationen zu den Angeboten sind derzeit auf verschiedene Kanäle verteilt und orientieren sich häufig an internen Organisationsstrukturen statt an der Perspektive der Studierenden. Für viele Studierende erscheinen diese Informationswege daher wenig übersichtlich.

Finanzierung

Die finanzielle Unterstützung ist als zentrale Kernleistung mit unmittelbarem Einfluss auf Studienerfolg und Stabilität der Studierenden zu bewerten. Prozesse rund um BAföG und finanzielle Beratung werden vielfach als intransparent, zeitaufwendig oder schwer zugänglich beschrieben. Internationale Studierende berichten häufiger, dass ihnen entsprechende Angebote nicht bekannt sind. Gewünscht werden klarere Zuständigkeiten, schnellere Rückmeldungen, Transparenz über den Bearbeitungsstand sowie individuellere Beratung. Erreichbarkeit und Prozessgeschwindigkeit haben einen direkten Einfluss auf Studienerfolg und Zufriedenheit. Eine stärkere Serviceorientierung im Ablauf finanzieller Unterstützungsprozesse kann wesentlich dazu beitragen, Vertrauen und Planungssicherheit für Studierende zu erhöhen.

Studentisches Wohnen

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass das studentische Wohnen für viele Studierende eine wichtige Rolle im Studienalltag spielt. Die Zufriedenheit unter Studierenden, die in Wohnheimen des Studierendenwerks wohnen, ist insgesamt hoch. Verbesserungspotenzial

besteht beim Ausbau einer besseren Internetqualität, bei der Optimierung organisatorischer Abläufe und bei der Erreichbarkeit von Ansprechpersonen. Aktuell wohnt rund die Hälfte der Befragten im Wohnheim. Gleichzeitig zeigt die Befragung Hinweise auf eine zusätzliche Nachfrage (+ 13 %), die das vorhandene Wohnangebot übersteigt. Mit der Umfrage wurde vor allem verdeutlicht, dass über 40 % der Befragten die Wohnungssuche zum Studienbeginn als schwierig beschrieben haben.

Verpflegung / Mensa

Die Mensa ist der am häufigsten genutzte Service des Studierendenwerks und stellt für viele Studierende den wichtigsten alltäglichen Kontaktpunkt mit dem Studierendenwerk dar. Dadurch besitzt dieser Bereich eine besonders hohe Bedeutung für die Gesamtwahrnehmung der Institution. 50 % der Umfrage-Teilnehmenden nutzen die Mensa regelmäßig (immer oder oft), 35 % gelegentlich und 15 % nie. Die Angebote werden insgesamt positiv bewertet. In den offenen Rückmeldungen werden jedoch mehrere Verbesserungswünsche genannt: eine größere Angebotsvielfalt, angepasste Öffnungszeiten, eine bessere Balance zwischen Preis, Portion und Qualität sowie eine stärkere Berücksichtigung internationaler Ernährungsgewohnheiten.

Beratung und Unterstützung

Beratungsangebote übernehmen eine wichtige Funktion bei der Unterstützung von Studierenden in belastenden Studienphasen. Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass die vorhandenen Unterstützungsstrukturen im Studienalltag häufig nicht als klar erkennbare Anlaufstellen wahrgenommen werden. Die wenigen Nutzenden (etwa 3 %) bewerten sowohl Inhalt als auch Erreichbarkeit überwiegend positiv. Die geringe Inanspruchnahme ist auf fehlende Bekanntheit und Zugänge der Angebote zurückzuführen. Insbesondere internationale Studierende sowie Personen in spezifischen Belastungssituationen äußern einen klaren Bedarf an transparenten Informationen und niedrigschwelligen, eindeutig strukturierten Kontaktmöglichkeiten. Neben fehlender Bekanntheit nennen viele Studierende auch fehlenden persönlichen Bedarf als Grund für die Nicht-Nutzung.

Kultur und Freizeit

Kultur-, Freizeit- und Community-Angebote leisten einen wichtigen Beitrag zur sozialen Integration und zur Lebensqualität am Studienstandort und sind wichtiger Bestandteil des Studenumfelds. Gleichzeitig sind diese Angebote für viele Studierende weniger sichtbar oder nicht klar mit dem Studierendenwerk verbunden. 76 % der Befragten bewerten Kultur- und Freizeitangebote als wichtig oder sehr wichtig. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen jedoch eine deutliche Diskrepanz zwischen der wahrgenommenen Bedeutung dieser Angebote und ihrer tatsächlichen Nutzung. Diese Differenz ist nach Auswertung der Daten nicht primär auf inhaltliche Defizite oder mangelnde Qualität zurückzuführen, sondern auf begrenzte Sichtbarkeit, fehlende zentrale Informationsführung sowie unklare Zugangswege.

Strategische Ableitungen und Fazit

Das Studierendenwerk verfügt über eine solide inhaltliche Leistungsbasis. Die zentrale Herausforderung besteht darin, bestehende Angebote wirksamer zugänglich zu machen und Serviceprozesse verlässlicher zu gestalten. Über verschiedene Themenbereiche hinweg zeigt sich ein wiederkehrendes Muster: Bestehende Leistungen werden von Nutzenden überwiegend positiv bewertet, sind jedoch für einen Teil der Studierenden nur begrenzt sichtbar oder schwer einzuordnen. Vorrangig sind Maßnahmen zur Verbesserung der operativen Leistungsfähigkeit erforderlich. Insbesondere relevant sind eine klare und zentrale Kommunikation aller Leistungen, einfache und niedrighschwellige Zugänge, transparente Zuständigkeiten, beschleunigte und verlässliche Serviceprozesse und gezielte Optimierung bestehender Kernservices. Investitionen in diese Bereiche versprechen einen höheren Wirkungsgrad als die Einführung zusätzlicher Angebote.

Die Befragung bietet damit eine empirische Grundlage für die gezielte Weiterentwicklung der bestehenden Leistungen des Studierendenwerks.