

Wenn das Sekretariat zu hat, fragen die Schüler den Chat.

Schulwerk Mitte in Nürtingen beantwortet Fragen von Interessenten, Eltern und Schülern seit November 2025 auch über einen Chat auf der Website.

Wir haben uns angeschaut, was da eigentlich passiert.

ZUSAMMENFASSUNG

Schulwerk Mitte, ein privater Schulträger in Nürtingen, hat seit November 2025 einen Chat auf der Website, der aus den Inhalten der Schule antwortet. Wir haben alle Gespräche aus knapp vier Monaten mit Anmeldephase und Schulstart ausgewertet. Am deutlichsten ist die Uhrzeit: Vier von fünf Gesprächen laufen, während das Sekretariat geschlossen ist. Daneben nutzen nicht nur Interessenten den Chat, ein Viertel der Fragen kommt von Schülerinnen und Schülern der Schule. Auf gut drei Viertel der Fragen gibt er eine konkrete Auskunft, und die Schule sagt selbst, dass seitdem weniger Anrufe und Mails kommen.

40 %

der Gespräche
beginnen nach 17 Uhr

80 %

der Gespräche,
während das
Sekretariat
geschlossen war

78 %

der Fragen mit einer
konkreten Auskunft
beantwortet

AUF EINEN BLICK

Kunde

Schulwerk Mitte gGmbH

Branche

**Private, staatlich anerkannte
Schulen**

Ort

**Nürtingen, Baden-
Württemberg**

Chat im Einsatz seit

November 2025

Wissen aus

**Website, Unterlagen und FAQ
der Schule**

Ausgewertet

23.06. bis 14.10.2026

Ausgangslage

Schulwerk Mitte ist ein privater Träger staatlich anerkannter Schulen in Nürtingen, seit über 20 Jahren. Unter einem Dach gibt es dort das Sozialwissenschaftliche Gymnasium, das Kaufmännische Berufskolleg, die Berufsfachschule, das Vorqualifizierungsjahr und abends die Abendrealschule und die Abendhauptschule. Schulgeld kostet das alles nicht, und entsprechend viele Fragen kommen rein, gerade wenn die Anmeldungen laufen.

Das Sekretariat ist montags, dienstags, donnerstags und freitags vormittags besetzt, donnerstags zusätzlich am frühen Nachmittag und mittwochs gar nicht. Wer außerhalb dieser Zeiten etwas wissen will, sucht auf der Website, schreibt eine Mail und wartet, oder lässt es eben.

Das betrifft nicht nur Schulwerk Mitte

Privatschulen sind in Deutschland längst keine Nische mehr. Der Anteil der Schülerinnen und Schüler an privaten allgemeinbildenden Schulen ist von 6,0 % im Schuljahr 2002/03 auf 9,2 % im Schuljahr 2022/23 gestiegen [2], in Baden-Württemberg ist es heute etwa jeder Zehnte [3]. Und die, die fragen, sind anders unterwegs als noch vor ein paar Jahren: Bei den 16- bis 29-Jährigen schreibt die Mehrheit lieber eine Nachricht, als anzurufen [4]. Ein Sekretariat, das man nur vormittags erreicht, passt dazu halt nicht besonders gut.

Warum also ein Chat? Sandra Sperber, stellvertretende Geschäftsführerin und zuständig für die Schulverwaltung, hat es am Telefon ziemlich trocken erklärt: So ein Chat gehört heute einfach dazu, und eigentlich will keiner mehr so viele Mails haben. Schriftlich hat sie es so formuliert:

„Keiner sucht mehr großartig Informationen auf einer Homepage, man will sofort eine konkrete Antwort, sei es auch nur die Telefonnummer oder welchen Durchschnitt man für das Berufliche Gymnasium haben will.“

Sandra Sperber, Schulverwaltung und stellvertretende Geschäftsführerin, Schulwerk Mitte

Die Lösung: ein Chat, der aus den Inhalten der Schule antwortet

Seit November 2025 hängt auf schulwerk-mitte.de ein Chat von deinwebseitenchat.de. Er antwortet nur aus dem, was die Schule selbst bereitstellt: die Seiten der Website, Unterlagen wie die Aufnahmevoraussetzungen, die Raumübersicht und die Leitfäden zur Oberstufe, und ein paar Fragen und Antworten, die das Sekretariat selbst hinterlegt hat. Steht etwas nirgends, sagt er das und nennt Telefon und Mail des Sekretariats.

Ganz ohne Bedenken ging das nicht los. Die größte Frage war, ob die Antworten stimmen:

„Ob die Antworten stimmen, war tatsächlich fraglich. Doch wenn man einmal angefangen hat und vor allem zu Beginn die Fragen, die reinkommen, gut durchleuchtet, erkennt man seine Schwachstellen, wo noch Informationen fehlen, und kann es dadurch Tag für Tag und Woche für Woche besser machen. Und nach ein paar Monaten ist es eigentlich ein Selbstläufer.“

Sandra Sperber, Schulwerk Mitte

Beim Datenschutz war die Sorge kleiner:

„Wegen Datenschutz hatten wir weniger Bedenken, kaum einer gibt persönliche Daten preis, außer er möchte, dass wir Kontakt aufnehmen.“

Sandra Sperber, Schulwerk Mitte

Was wir beobachtet haben

Ausgewertet haben wir alle Gespräche vom 23. Juni bis 14. Oktober 2026, also Anmeldephase und Schulstart. Vier Beobachtungen stechen heraus.

1. Die meisten Fragen kommen, wenn das Sekretariat zu ist

Nur jedes fünfte Gespräch fiel in die Sekretariatszeiten. Gut die Hälfte lief zwar tagsüber, aber oft am Mittwoch oder am Nachmittag, wenn niemand im Sekretariat sitzt. 40 % begannen erst nach 17 Uhr, fast jedes fünfte zwischen 22 und 7 Uhr, und auf das Wochenende entfiel ein gutes Fünftel.

Anteil der Gespräche nach Tageszeit

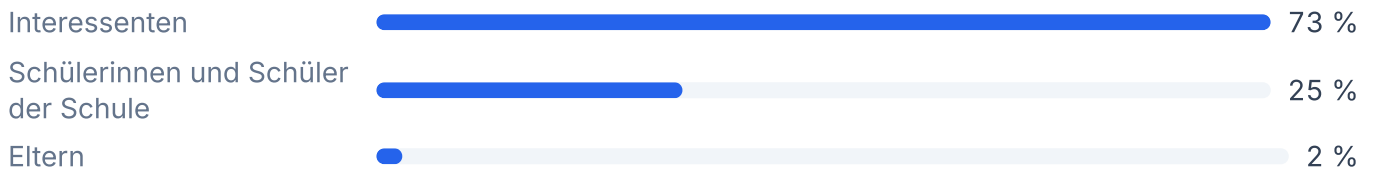


Wer abends um zehn wissen will, wie und wo er sich anmeldet und was er dafür braucht, ruft nicht an und schreibt vermutlich auch keine Mail. Der fragt den Chat, oder er fragt eben niemanden.

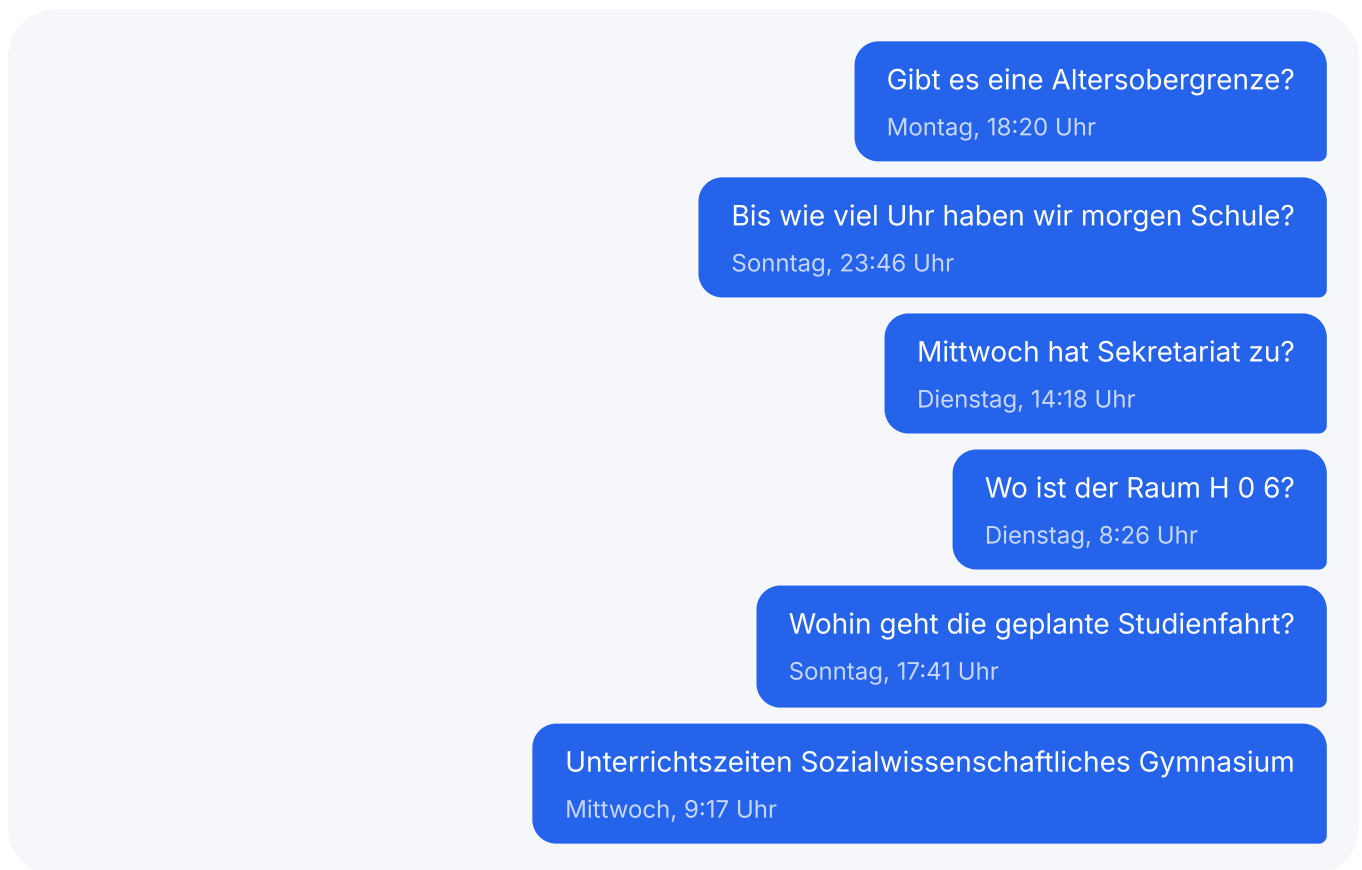
2. Nicht nur Interessenten fragen, auch die eigenen Schüler

Wo aus dem Gespräch hervorgeht, wer fragt, sind knapp drei Viertel Interessenten, die sich informieren oder anmelden wollen. Ein Viertel sind Schülerinnen und Schüler, die schon an der Schule sind, Eltern melden sich kaum. Die Hälfte der Gespräche besteht aus genau einer Frage, die Leute holen sich also schnell eine Auskunft und sind wieder weg.

Wer fragt, wo es aus dem Gespräch hervorgeht



Ein paar echte Fragen, so wie sie reinkamen, mit Wochentag und Uhrzeit:



Die Schüler fragen, wo ein Raum ist, wann die achte Stunde anfängt oder wohin die Studienfahrt geht. Also genau die Fragen, die sonst morgens um halb acht im Sekretariat landen.

3. Gut drei Viertel der Fragen beantwortet der Chat mit einer konkreten Auskunft

Gefragt wird vor allem nach Anmeldung und Aufnahme und nach den Bildungsgängen. Bei Unterrichtszeiten, Bildungsgängen und dem Schulalltag gibt der Chat in über 80 % der Fälle eine

konkrete Auskunft. Bei der Anmeldung ist der Anteil niedriger, weil es da oft um den eigenen Antrag geht, und den kennt nur das Sekretariat. Dahin verweist der Chat dann auch.

Thema	Anteil	mit konkreter Auskunft
Anmeldung und Aufnahme	29 %	69 %
Bildungsgänge und Abschlüsse	23 %	88 %
Schulalltag und Organisation	17 %	82 %
Unterrichtszeiten und Stundenplan	10 %	91 %
Kontakt, Öffnungszeiten, Wegbeschreibung	7 %	69 %
Sonstiges	11 %	42 %

Bei Anmeldung und Kontakt geht es öfter um den eigenen Antrag oder ein persönliches Anliegen, da verweist der Chat bewusst ans Sekretariat. Fragen zu Kosten (3 %) fehlen in der Tabelle, weil die Antworten darauf aus den alten Flyern kamen, mehr dazu in Beobachtung 4.

Im Sekretariat merkt man das:

„Ich würde schon sagen, dass es tatsächlich weniger Anrufe und Mails gibt.“

Sandra Sperber, Schulwerk Mitte

4. Der Chat ist nur so gut wie seine Unterlagen

Der Chat gibt wieder, was in den Unterlagen der Schule steht, auch wenn die schon ein paar Jahre alt sind. Beim Durchsehen sind wir zum Beispiel auf Flyer von 2020 gestoßen, in denen noch Gebühren standen, die Schulwerk Mitte längst nicht mehr erhebt. Die haben wir rausgenommen und die Website einmal komplett neu eingelesen. Frau Sperber sieht das ganz pragmatisch:

„Wobei man vielleicht einmal im Monat die Fragen anschauen und seine Homepage scrapen sollte.“

Sandra Sperber, Schulwerk Mitte

Seitdem läuft es so: Hat die Schule neue Termine oder Unterlagen, schickt sie die einfach per Mail, und wir pflegen sie ein. Das kostet nichts extra, das gehört bei uns dazu.

Was andere Schulen daraus mitnehmen können

Der größte Nutzen ist die Erreichbarkeit: Die Fragen kommen genau dann, wenn niemand ans Telefon geht.

Der Chat hilft auch im Schulalltag, Schüler fragen ihn nach Räumen und Stundenzeiten.

Am Anfang lohnt ein genauer Blick auf die Fragen, danach reicht es, ab und zu neue Unterlagen nachzureichen.

Und für wen lohnt sich das? Frau Sperber sagt:

„Ich würde es jedem empfehlen, der viele Informationen auf seiner Homepage hat. Also nahezu jedem Unternehmen. Bei Schulen auf jeden Fall weiterführende Schulen, die meist mehrere Bildungsgänge anbieten.“

Sandra Sperber, Schulwerk Mitte

FÜR SCHULEN UND BILDUNGSTRÄGER

Auch für Ihre Schule. Einmal mit Ihrer Website ausprobieren.

Sie geben die Adresse Ihrer Website ein, der Chat liest sie ein, und Sie können ihm gleich Fragen stellen, bevor irgendwas live geht. Passt alles, kommt eine Zeile Code auf Ihre Seite, bei WordPress geht das über unser Plugin.

Unterlagen wie Flyer, Aufnahmebedingungen oder Ferienpläne können Sie selbst hochladen oder uns einfach per Mail schicken, dann pflegen wir sie für Sie ein. Das machen wir kostenlos, auch später, wenn sich etwas ändert.

Ab 29 Euro im Monat, die ersten 14 Tage sind kostenlos. DSGVO-konform, Server in Deutschland.

Mit Ihrer Website ausprobieren ↗

Oder schreiben Sie uns an info@deinwebseitenchat.de, telefonisch erreichen Sie uns unter 0201 89079310.

Anhang: So haben wir ausgewertet

Grundlage sind alle Gespräche, die Besucher vom 23. Juni bis 14. Oktober 2026 im Chat geführt haben, zusammen knapp 500 Fragen. Testgespräche der Schule und von uns sind nicht dabei, Namen und Kontaktdaten haben wir nicht ausgewertet. Die Uhrzeit zählt ab der ersten Frage eines Gesprächs. Die Fragen haben wir automatisch nach Thema, Fragesteller und Ergebnis sortiert, Grüße und Tests zählen nicht mit. Gezählt ist, ob der Chat eine konkrete Auskunft gegeben, ans Sekretariat verwiesen oder gesagt hat, dass er etwas nicht weiß. Ob jede einzelne Auskunft stimmte,

haben wir dabei nicht geprüft, die meisten Antworten stammen außerdem noch aus der Zeit vor dem Wechsel auf unsere aktuelle Chat-Version im Oktober 2026. Als Sekretariatszeiten gelten die auf der Website genannten: Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag 7:30 bis 12:30 Uhr, Donnerstag zusätzlich 13 bis 15 Uhr. Alle Anteile sind gerundet.

Quellen

1. Eigene Auswertung der Chat-Gespräche von Schulwerk Mitte, 23.06. bis 14.10.2026, ohne personenbezogene Daten.
2. Statistisches Bundesamt (Destatis): Pressemitteilung N054 vom 11.10.2023, destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/10/PD23_N054_21.html
3. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg: Pressemitteilung vom 23.01.2025, 11 % der allgemeinbildenden Schulen in Baden-Württemberg sind Privatschulen, statistik-bw.de
4. Bitkom: Pressemitteilung vom 11.04.2025, 1.004 Befragte ab 16 Jahren, bitkom.org



Schulwerk Mitte gGmbH, Kirchstraße 33, 72622 Nürtingen, schulwerk-mitte.de · Ein Fallbeispiel von deinwebseitenchat.de · Stand: Oktober 2026