

# 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

# Projektziel

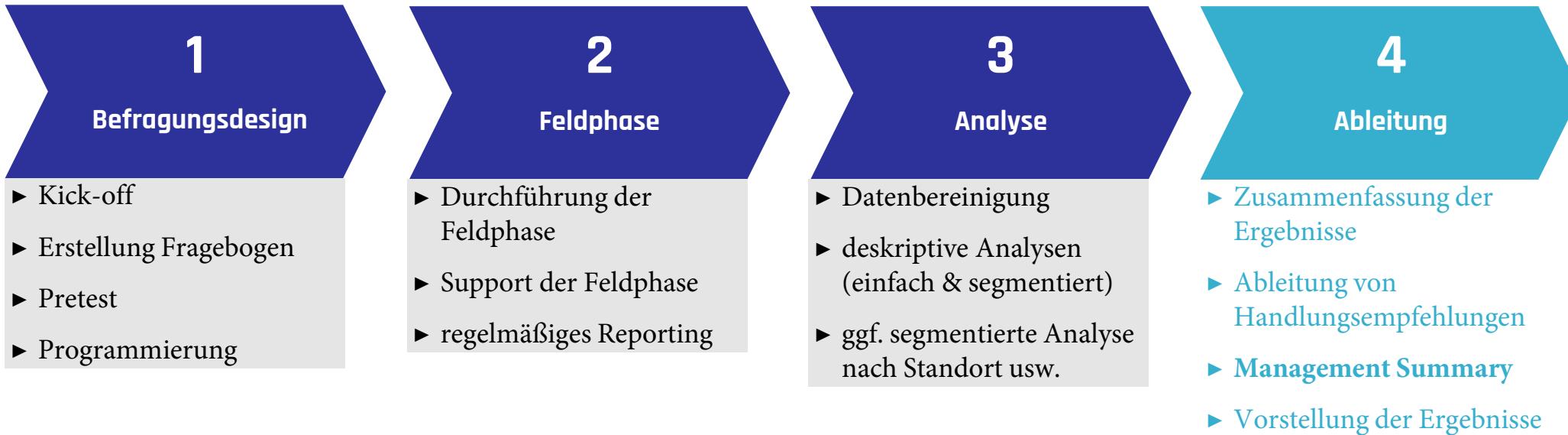
**Mit der Befragung zur Studienfinanzierung soll die Zufriedenheit aller Studierenden mit dem Service der Studienfinanzierungsberatung des Studentenwerks Freiberg erfasst und abgebildet werden.**

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.**

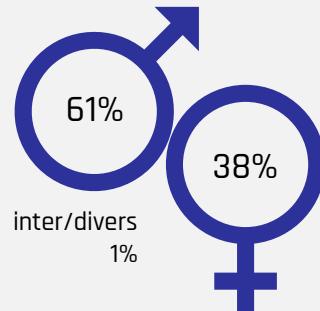


- ▶ Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung (Umsetzung mit der Befragungssoftware LimeSurvey)
- ▶ Versand der Einladungen erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen
- ▶ Feldphase: 18. November bis 1. Dezember 2024 (2 Wochen)
- ▶ **901 Probanden** in der Stichprobe

# Stichprobe (ungewichtet)

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

## Geschlecht:



## Alter:

| Alter            | Anteil     |
|------------------|------------|
| unter 18 Jahre   | 0,1%       |
| <b>18 bis 24</b> | <b>63%</b> |
| 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:



| Aktuell angestrebter Abschluss | Anteil     |
|--------------------------------|------------|
| <b>Bachelor</b>                | <b>43%</b> |
| Master                         | 33%        |
| Diplom                         | 10%        |
| Magister                       | 8%         |
| Promotion                      | 6%         |
| Staatsexamen                   | 0,3%       |

# Stichprobe (ungewichtet)

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

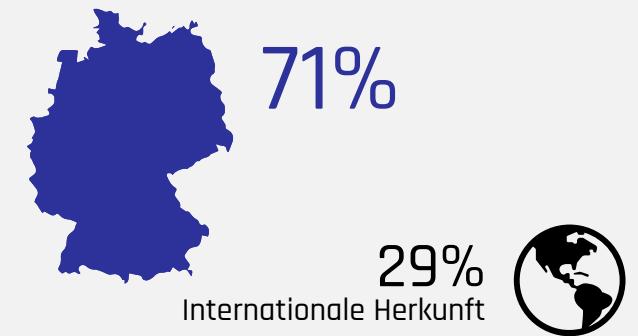
## Status:



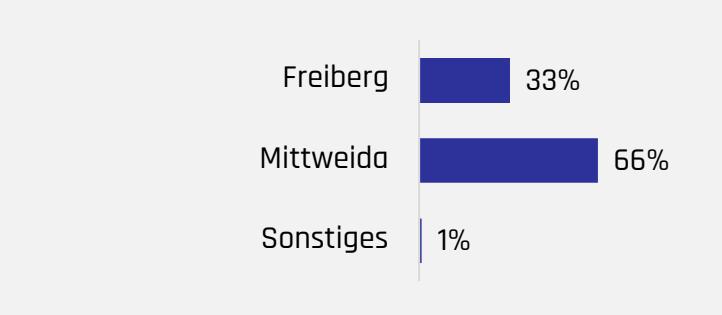
## Hochschule:



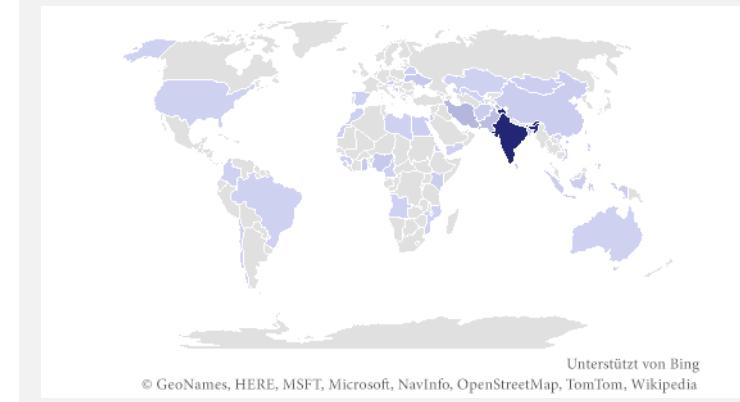
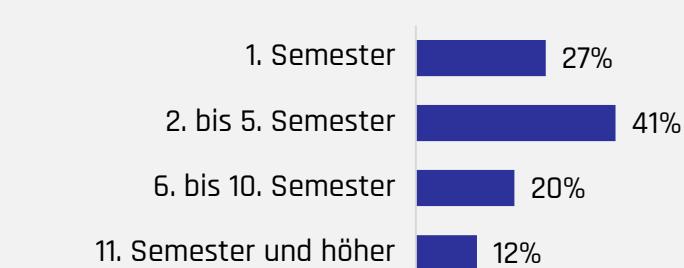
## Herkunft & Internationalität:



## Studienort Antragseinreichung:



## Hochschulsemester:



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

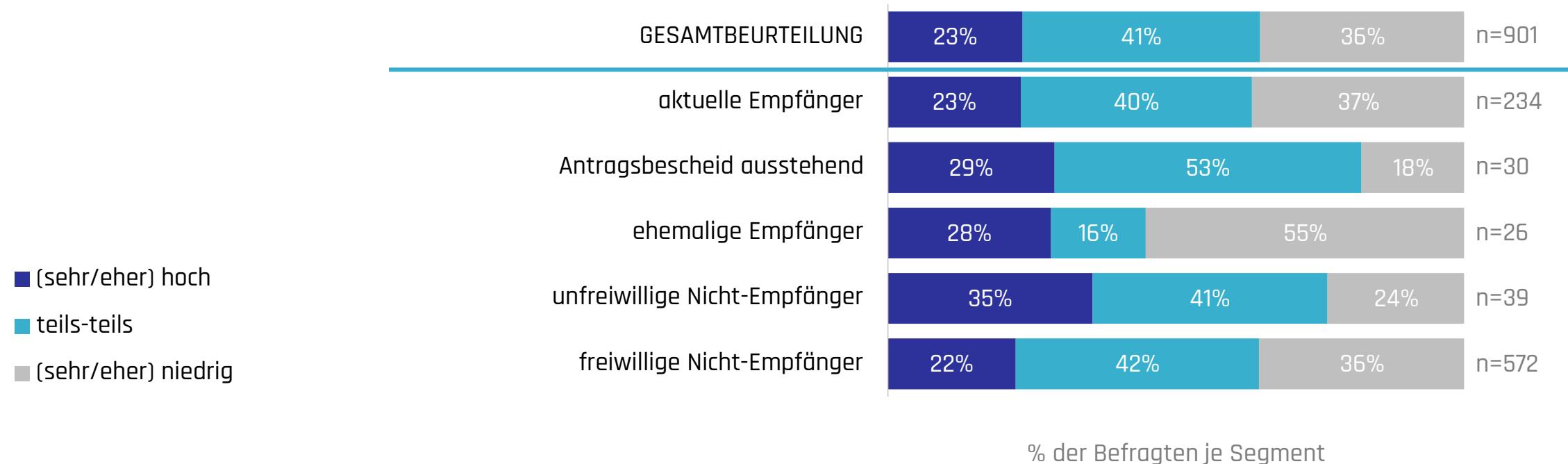


# Studienkosten

**Insgesamt schätzen knapp ein Viertel der Befragten die Studienkosten als hoch ein. Demgegenüber 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)

### TOP 5



### Weitere genutzte Finanzierungsmöglichkeiten:

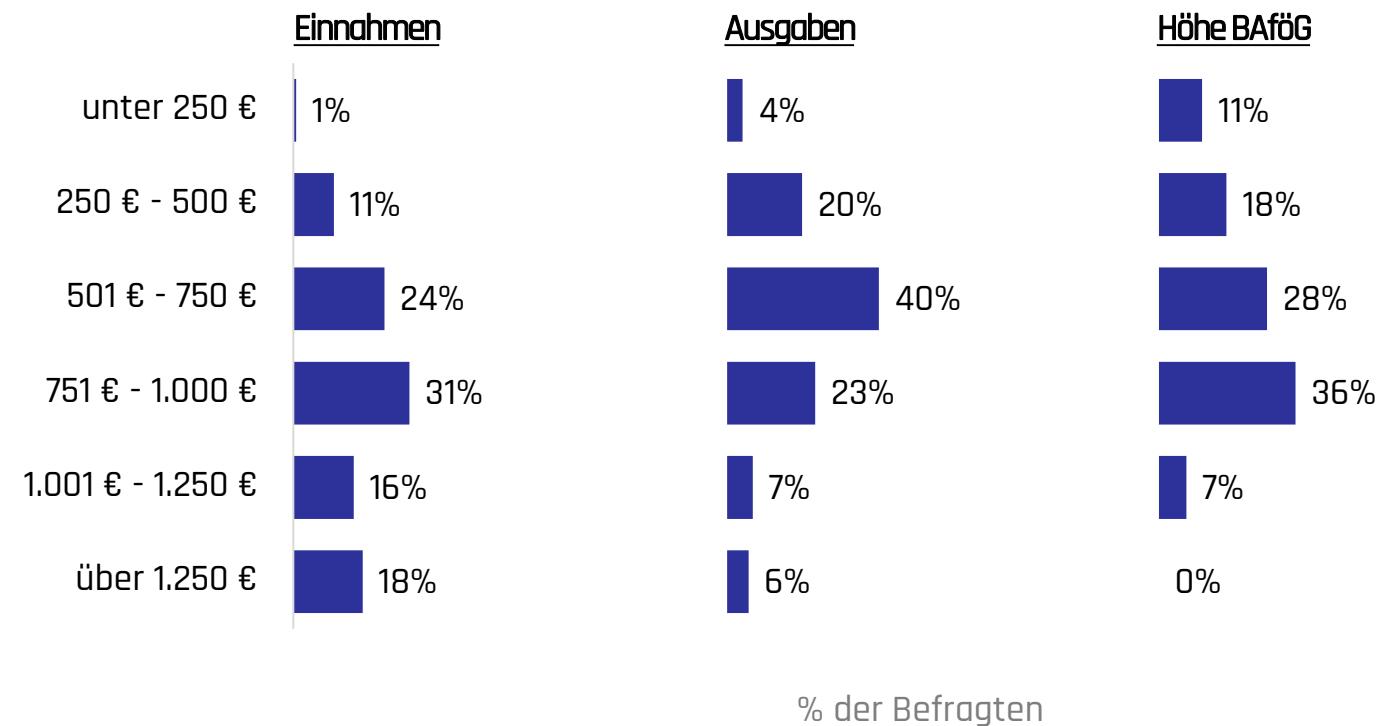
- Stipendium (12%)
- Praktikum (6%)
- BAföG für Studium im Ausland (3%)
- Wohngeld (2%)
- BAföG-Studienstarthilfe (2%)
- Bildungsfond (1%)
- KfW-Studienkredit (1%)
- Sonstiges (4%): (Halbwaisen-)Rente (n=13), Bildungskredit (n=8), Darlehen (n=3), Kinderzuschlag (n=3), Flexibilitätssemester (n=2), Aufwandsentschädigung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

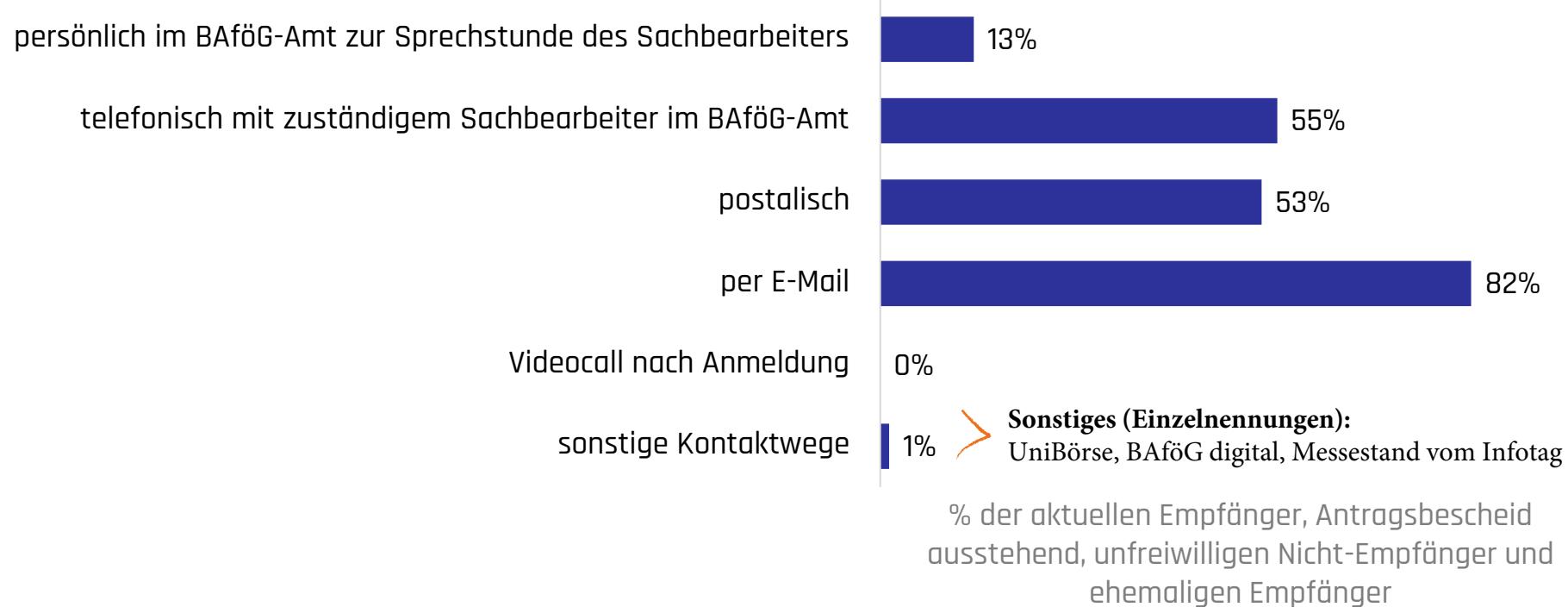
## Ableitung von Handlungsfeldern



# 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.

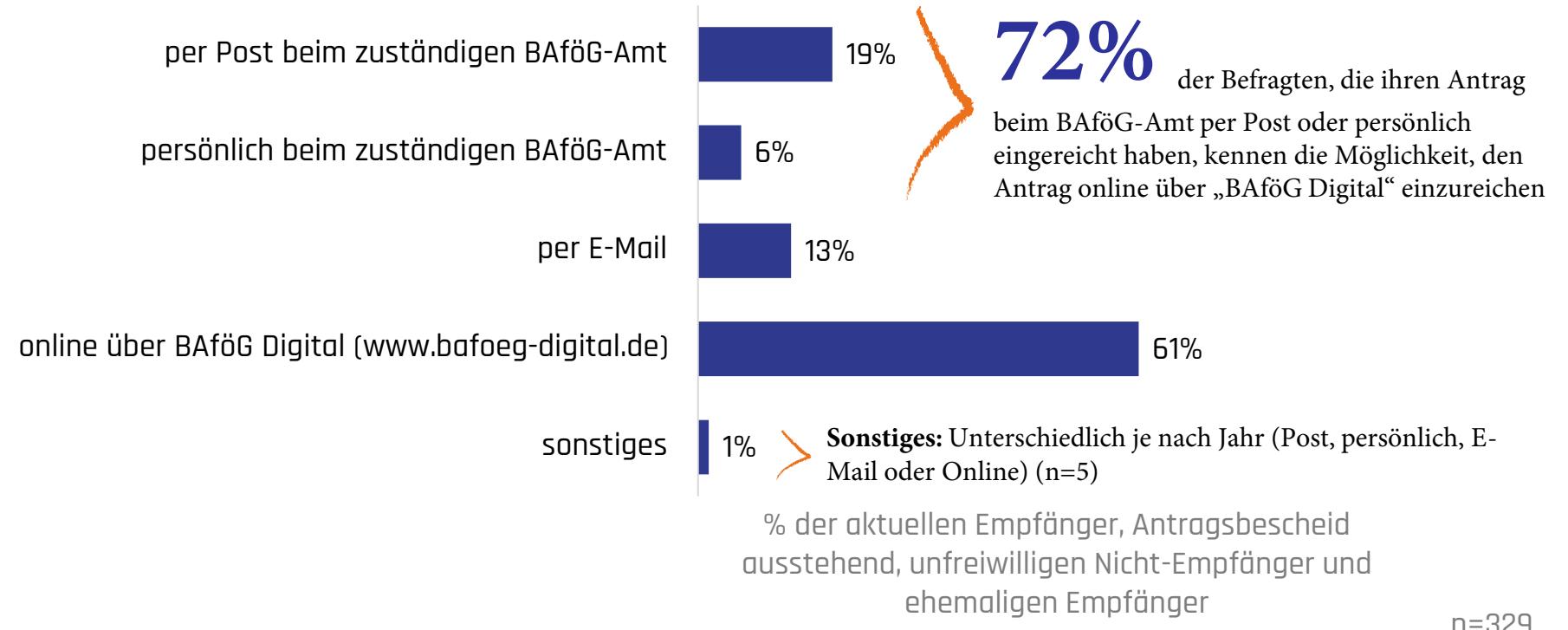
Kontakt mit der BAföG-Beratung  
(Mehrfachantwort)



# 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



# 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 ist<sup>1</sup>

(Kategorisierung der offenen Nennungen)

bei Antragstellung keine Option

notwendige Ausdrucke trotz digitaler Einreichung

Gewohnheit

wollen Dokumente nicht ins Internet laden

Probleme mit digitaler Ausweisfunktion (BundID, eID)

technische Probleme/ Probleme beim Ausfüllen  
**kompliziert/ umständlich**

fehlende Möglichkeit für direkte Rückfragen an Sachbearbeiter

Eltern präferieren Papierform

längere Bearbeitungszeiten

Fehlerquellen/ Unsicherheit, ob es funktioniert

<sup>1</sup> Kategorisierung der Antworten, mit n≥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

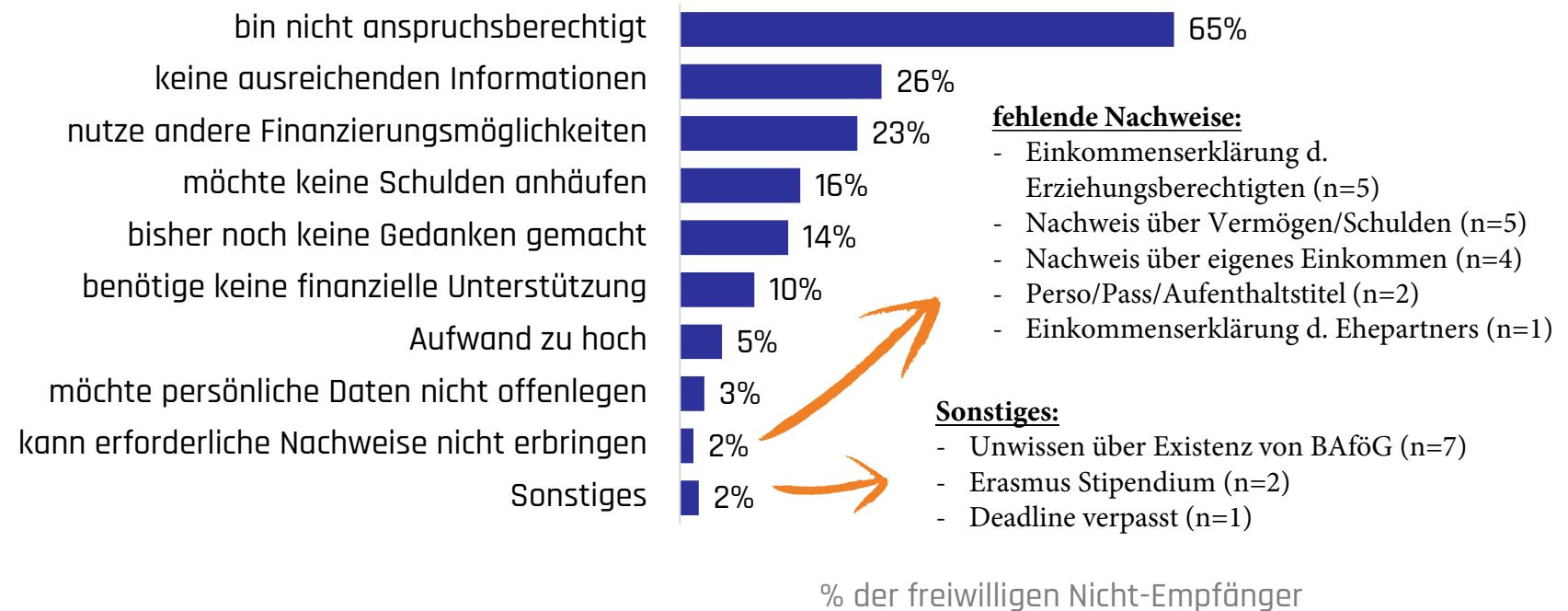


# Gründe gegen Antragstellung bei freiwilligen Nicht-Empfängern

**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)

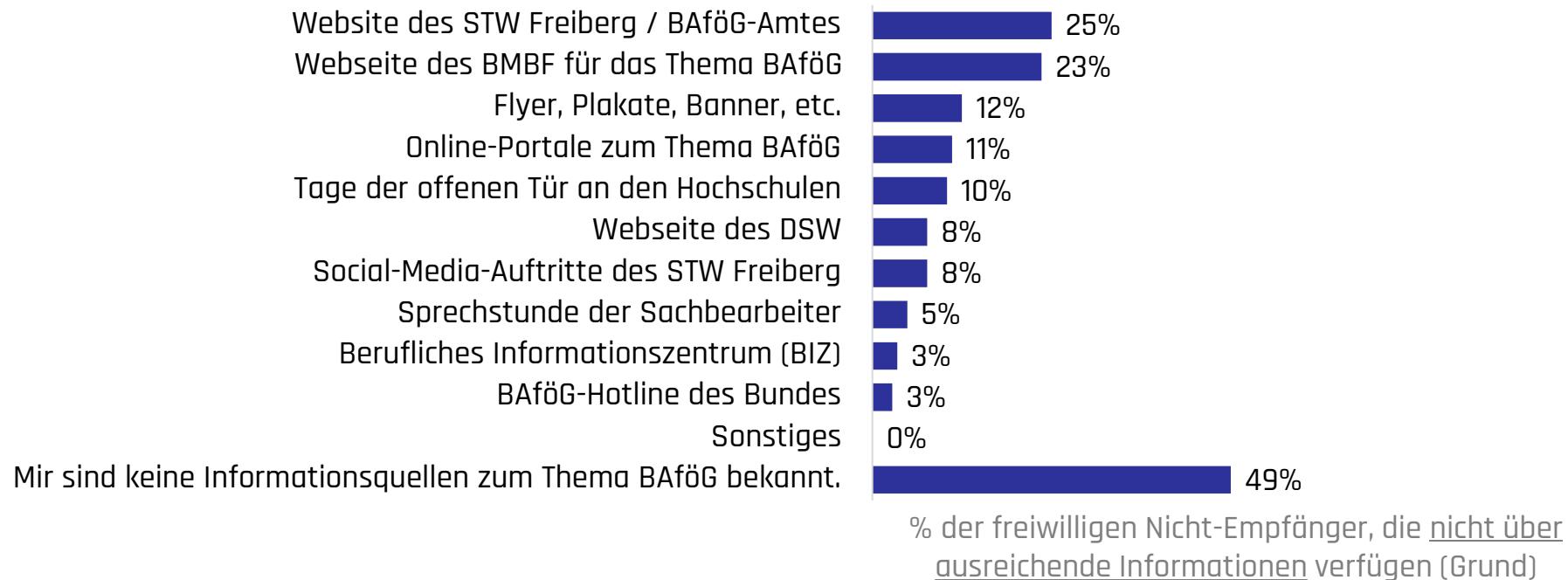


# Gründe gegen Antragstellung: keine ausreichenden Informationen

**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.“<sup>1</sup>

(Kategorisierung der offenen Nennungen)

negative Erfahrung im Bekanntenkreis

Kosten-Nutzen-Abwägung

# Zeitaufwand und Motivation bürokratischer Aufwand

Unsicherheit bezüglich der Anspruchsberechtigung

Nachweise erbringen

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

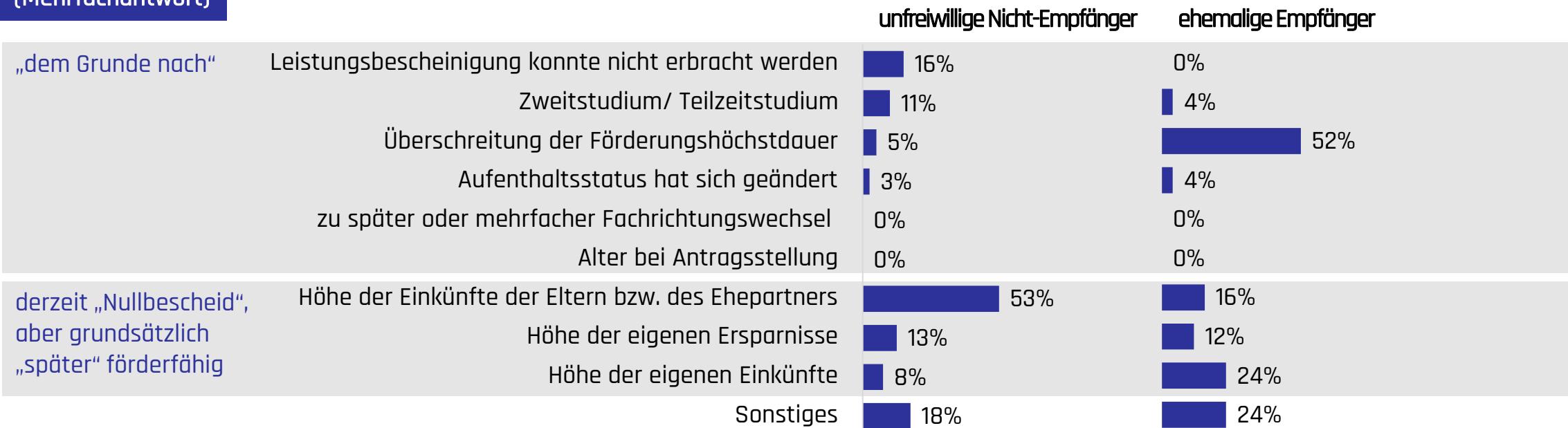
n=22 | Anzahl Antworten=30

# 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)



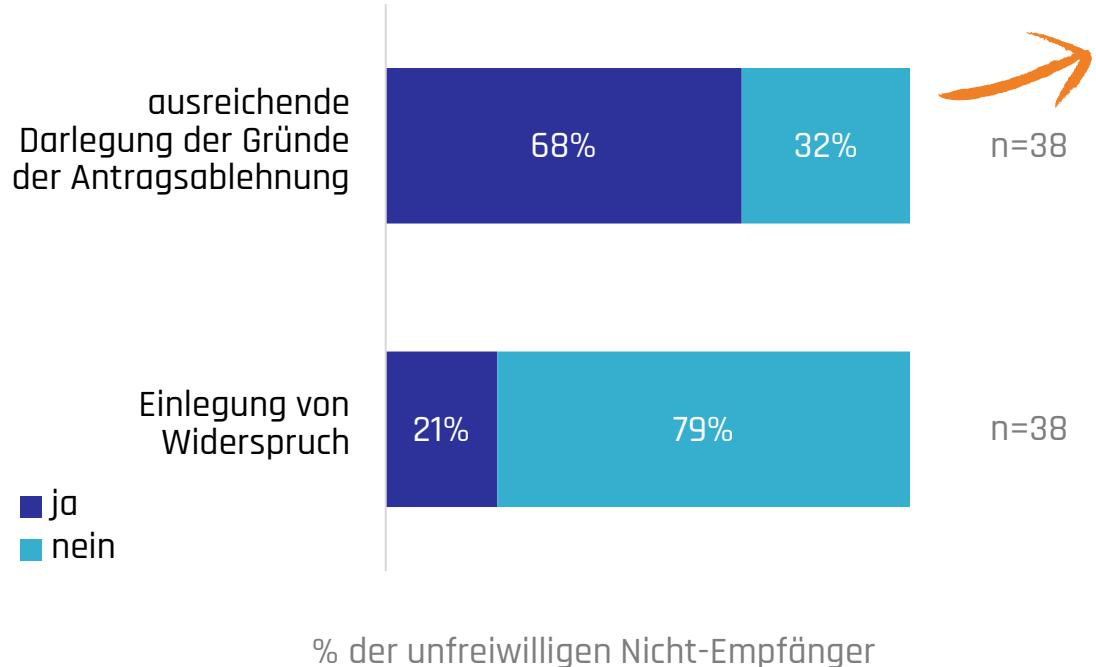
% der unfreiwilligen Nicht-Empfänger bzw. der ehemaligen Empfänger

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

# 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

### Einzelnenennungen:

- „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

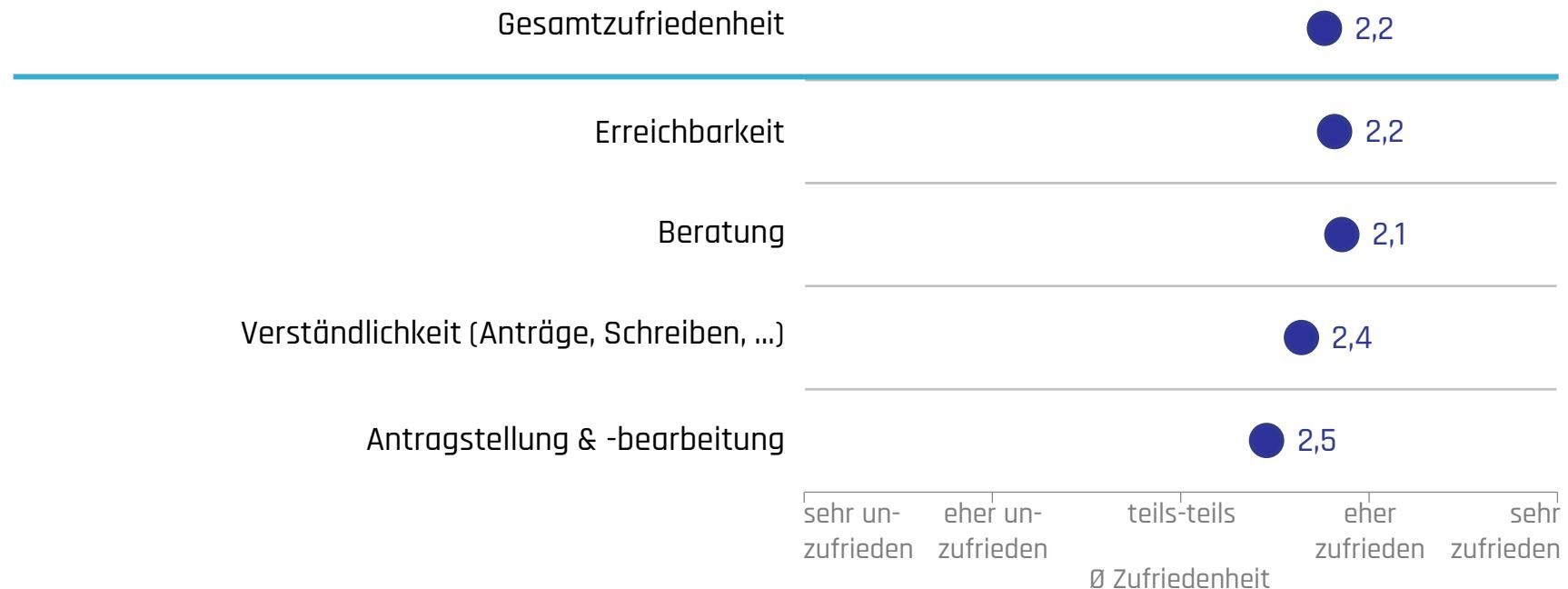


# Zufriedenheit insgesamt

**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 insgesamt<sup>1</sup>

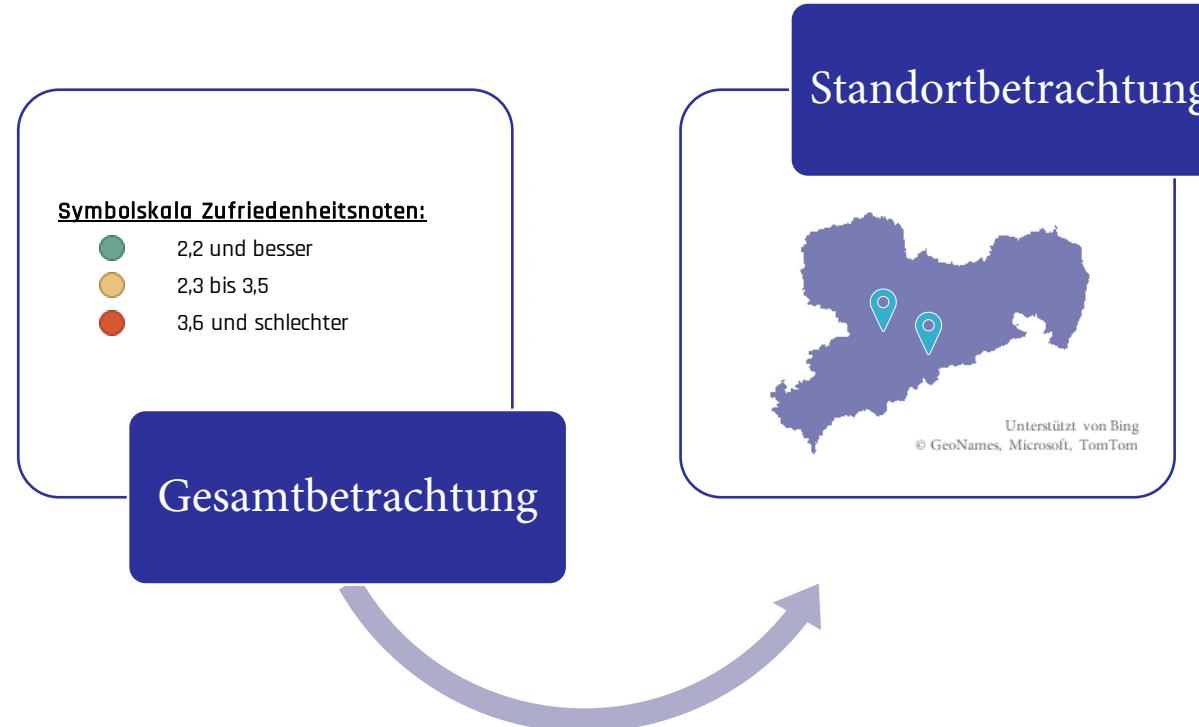
<sup>1</sup>nach Anzahl der gestellten Anträge je Standort gewichtet



n=299

# Ableitung von Handlungsfeldern

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

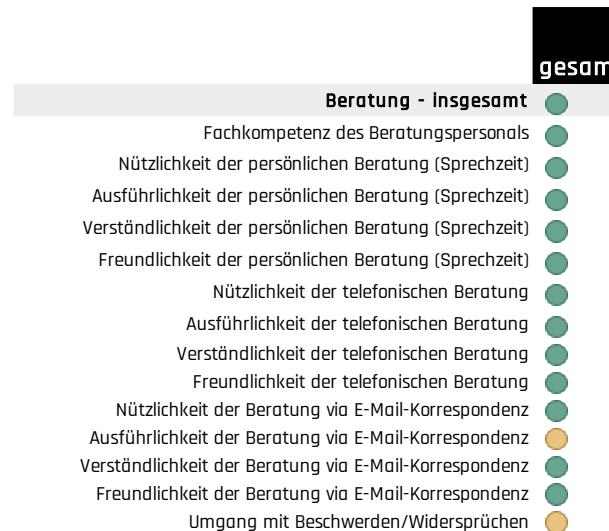
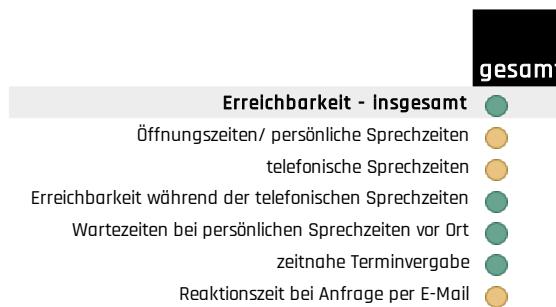


# Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 1 – Gesamtbetrachtung

**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

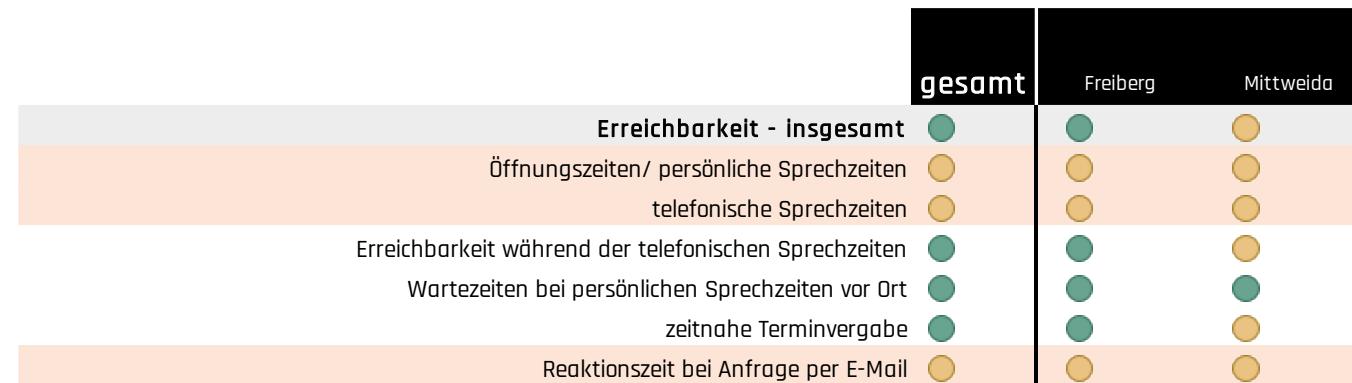


# Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

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

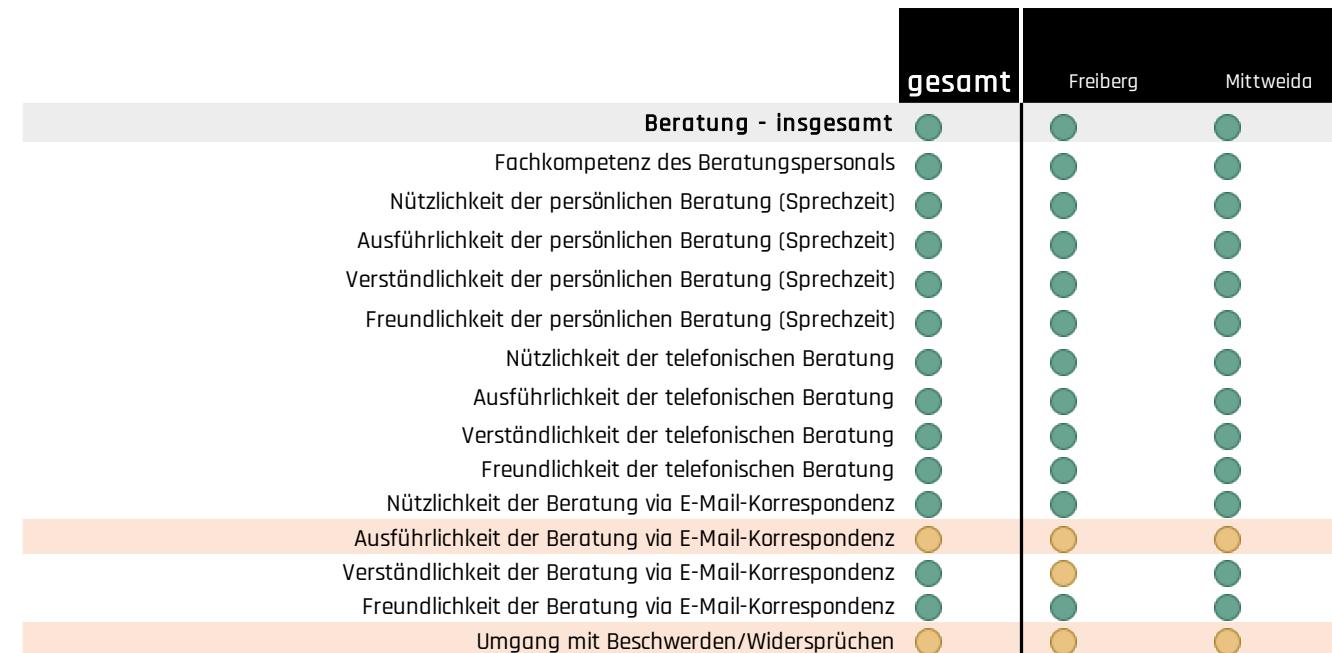


# Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

**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

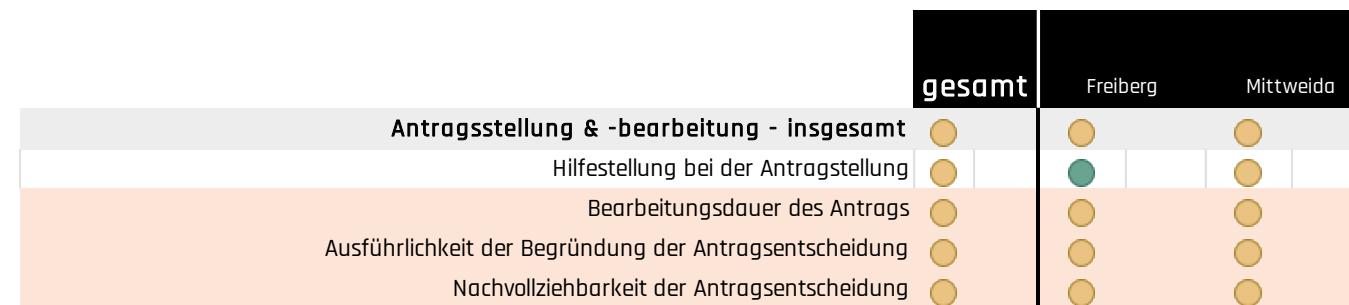
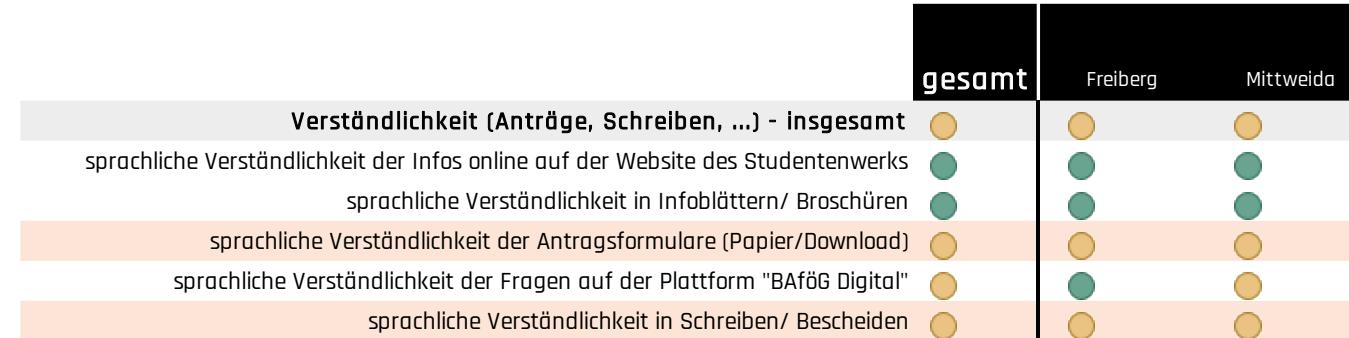


# Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 2 – Standortbetrachtung

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



# 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](mailto:ritschel@conomic.de)

+ 49 (0) 345. 17 11 830



**Christian Nestor**

[nestor@conomic.de](mailto:nestor@conomic.de)



**Sabrina Hankerson**

[hankerson@conomic.de](mailto: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.