

Inhalt

Vorwort..... 5

A. 20 Jahre Studienbeihilfenbehörde

1. Der Weg zur Studienbeihilfenbehörde ..... 8  
2. Die Studienbeihilfenbehörde ..... 11

ZUR SOZIALEN

B. Studierende und Studienförderung nach StBG 1983

*Lage*

1. Entwicklung der Studierendenzahlen ..... 15  
2. Förderungsmaßnahmen StBG 1983 ..... 21  
2.1. Das Studienförderungsrecht ..... 21  
2.2. Aufwendungen des Bundes nach StBG 1983 ..... 23  
2.3. Studienbeihilfen ..... 24  
2.3.1. Entwicklung der Studienbeihilfen ..... 24  
2.3.2. Bewilligungskriterien ..... 25  
2.3.3. Studienbeihilfenverfahren ..... 27  
2.4. Weitere Förderungsmaßnahmen nach StBG 1983 ..... 28  
2.4.1. Aufwendungen des BMWF für weitere Förderungsmaßnahmen nach StBG 1983 ..... 29

DER  
STUDIERENDEN  
1990

— BAND 4 —

C. DIE STUDIENBEIHILFENBEHÖRDE

1. Die Studienbeihilfenbehörde in der 19. Legislaturperiode

Einleitung ..... 32

I. Methode und Durchführung ..... 34  
Thema ..... 34  
Befragungsmethode ..... 34  
Grundgesamtheit ..... 34  
Teilnehmer ..... 34  
Erhebung ..... 34  
Durchführung ..... 34  
Punktskala ..... 34  
Erster Teil: Teil B und Teil C ..... 34  
Zweiter Teil: Teil A ..... 34  
Karl Nöcker, Alexander Mörner, Philipp

II. Ergebnisse und Auswertung ..... 40  
1. Ergebnisse der Befragung ..... 40  
2. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
3. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
4. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
5. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
6. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
7. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
8. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
9. Ergebnisse der Auswertung ..... 40  
10. Ergebnisse der Auswertung ..... 40



Texterstellung: Jolantha Belik (Teil B und Teil C)  
Wilfried Feldkirchner (Teil A)  
Karl Hödl, Alexander Marinovic (Teil D)

Satz und Layout: Jolantha Belik  
Redaktion: Alexander Marinovic  
Umschlag: Hannes Raunig  
Medieninhaber (Verleger): Bundesministerium für Wissenschaft und  
Forschung, 1014 Wien

Alle Rechte vorbehalten. Auszugsweiser Nachdruck nur mit  
Quellenangabe gestattet.

# Inhalt

Vorwort.....	5
<b>A.20 Jahre Studienbeihilfenbehörde</b>	
1.Der Weg zur Studienbeihilfenbehörde.....	8
2.Die Studienbeihilfenbehörde.....	11
<b>B.Studierende und Studienförderung nach StudFG 1983</b>	
1.Entwicklung der Studierenden- und Schülerzahlen.....	18
2.Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983.....	21
2.1.Das Studienförderungsgesetz 1983.....	21
2.2.Aufwendungen des Bundes nach dem StudFG 1983.....	23
2.3.Studienbeihilfen.....	24
2.3.1.Entwicklung der Anträge auf Studien- beihilfe.....	24
2.3.2.Bewilligte Studienbeihilfen.....	25
2.3.3.Studienbeihilfenbezieher.....	27
2.4.Weitere Förderungsmaßnahmen nach StudFG 1983.....	28
2.4.1.Aufwendungen des BMWF für weitere För- derungsmaßnahmen nach StudFG 1983.....	29
<b>C.Ergebnisse und Analysen der Befragung von Studienbeihilfenbezieher im WS 90/91</b>	
Einleitung.....	32
<b>I.Methode und Durchführung.....</b>	
Thema.....	34
Befragungszeitraum.....	34
Grundgesamtheit.....	34
Teilmenge.....	34
Fragebogen.....	34
Durchführung.....	35
Rücklauf.....	35
Repräsentativität.....	36
Datenorganisation und Datenerfassung.....	38
Analyse und Interpretation der Daten.....	38
<b>II.Ergebnisse der Befragung.....</b>	
1.Information über Studienbeihilfe.....	43
2.Bekanntheitsgrad und Inanspruchnahme von Förderungen.....	46
3.Akzeptanz und Problematik der Formblätter.....	48
4.Beratungsdauer, Klima und Beratungsumfang bei Antragstellung.....	50
5.Dauer der Erledigung.....	54

---

6. Bewertung der Serviceleistungen der Studienbeihilfenbehörde.....	57
7. Korrelationen.....	60
8. Anregungen zur Verbesserung des Informationsflusses.....	64
9. Vorschläge und Wünsche hinsichtlich Bearbeitungsverfahren.....	66
10. Wünsche für weitere Förderungsmaßnahmen.....	68

#### D. Die Kunst des Unmöglichen

Spannungsfelder bei der Vollziehung des Studienförderungsgesetzes.....	72
--	----

1. Soziale Gerechtigkeit versus Administrierbarkeit.....	73
2. Legalitätsprinzip versus soziale Motivation.....	75
3. Rechtsanspruch versus Einzelfallgerechtigkeit.....	76
4. Akzeptanzprobleme.....	78
5. Erledigungsdauer versus Erledigungsqualität.....	80
6. Von der Diagnose zur Therapie.....	81

#### ANHANG

Tabellen.....	86
---------------	----

## Vorwort

Es zählt zweifellos zu den seltenen Fällen in der Geschichte der österreichischen Verwaltung, daß sich eine Behörde aus Anlaß eines runden Jubiläums der kritischen Beurteilung durch ihren Kundenkreis stellt. Der 20. Geburtstag der Studienbeihilfenbehörde bot den Anlaß, die, von dem Verwaltungshandeln dieser Behörde Betroffenen, also jene Studierenden, die im Wintersemester 1990/91 Studienbeihilfen beantragt haben, mit einer Reihe von Fragen zu konfrontieren.

Dieses Frage- und Antwortspiel, das eine durchaus unübliche Kommunikation zwischen Behörde und Anspruchsberechtigtem herstellte, führte zu einer so regen Beteiligung, daß nachträglich der Entschluß gefaßt wurde, diesen Dialog zu publizieren. Neben einer Darstellung der Entwicklung der Studienbeihilfenbehörde und einer Analyse des Ist-Zustandes findet man als Kernstück der vorliegenden Publikation die Auswertung der Befragung unter den Studienbeihilfenbeziehern.

Als zuständiger Ressortminister freue ich mich natürlich, daß die Studienbeihilfenbehörde - entgegen den manchen in der Öffentlichkeit geäußerten Behauptungen - ein überwiegend positives Image bei den Studienbeihilfenbeziehern genießt. Nicht weniger Anlaß zur Freude besteht in der Tatsache, daß in den 4.000 ausgefüllten Fragebögen auch reichlich Anregungen und Vorschläge zu Verbesserungen im Bereich der gesamten Studienförderungsverwaltung enthalten sind. Einer Reihe dieser Vorstellungen, insbesondere im Bereich des Formularwesens, konnte man bereits im Wintersemester 1991/92 entsprechen.

Andere Ideen werden mit Sicherheit in die Diskussion über eine umfassende Reform der österreichischen Studienförderung einfließen.

Als ein Teil der Materialien für diese Debatte in der interessierten Öffentlichkeit verstehe ich auch die vorliegende Publikation, die nicht nur einen ungewöhnlichen Blickwinkel für einen Ansatz einer Verwaltungsreform darstellt, sondern durchaus auch Vorbildwirkung und Anreiz für ähnliche kundenorientierte Maßnahmen im Bereich der allgemeinen Verwaltung bieten könnte.

Schließlich möchte ich noch die Gelegenheit wahrnehmen, aus Anlaß eines runden Geburtstages der Studienbeihilfenbehörde allen Mitarbeitern, die in den vergangenen zwanzig Jahren oft unter großer Belastung mit viel Engagement und Einsatz ihrer Tätigkeit nachgekommen sind, meinen aufrichtigen Dank dafür auszusprechen.



Dr. Erhard BUSEK

Bundesminister für Wissenschaft und Forschung

**TEIL A**

**20 JAHRE  
STUDIENBEIHILFENBEHÖRDE**

## 1. Der Weg zur Studienbeihilfenbehörde

Ein Rückblick auf die Entwicklung der Studienbeihilfenbehörde kann nicht mit dem 1. September 1971, dem Tag des Inkrafttretens der 1. Novelle zum Studienförderungsgesetz 1969 und damit der gesetzlichen Errichtung der Studienbeihilfenbehörde, beginnen. Die Wurzeln der Studienbeihilfenbehörde gehen bis ins Jahr 1963 zurück. Im Oktober 1963 wurde im Nationalrat das Studienbeihilfengesetz beschlossen. Dieses Gesetz, das mit November 1963 in Kraft trat, regelte erstmals den gesetzlichen Anspruch von Studierenden an Universitäten und Hochschulen künstlerischer Richtung auf Studienbeihilfen. Die wesentlichen Grundvoraussetzungen für die Gewährung von Studienbeihilfen, die sich übrigens bis heute nicht geändert haben, waren soziale Bedürftigkeit, ein günstiger Studienerfolg und kein abgeschlossenes anderes Studium.

Die Vollziehung dieses Gesetzes oblag den aus Professoren und Studentenvertretern zusammengesetzten Studienbeihilfenkommissionen, die an den Fakultäten, Universitäten (sofern keine Fakultätsgliederung) und Hochschulen künstlerischer Richtung einzurichten waren. Als Einbringungsstelle waren die jeweiligen Dekanate, Rektorate oder Präsidenten der Kunsthochschulen vorgesehen.

Bereits nach einem Jahr zeigte sich, daß für die Vollziehung den Kommissionen ein eigener Verwaltungsapparat zur Verfügung gestellt werden mußte. Büros der Studienbeihilfenkommissionen wurden zunächst an den großen Universitäten (Universitäten in Wien, Graz und Innsbruck, Technische Universitäten in Wien und Graz) als Universitätseinrichtungen den Kommissionen zur Seite gestellt.

Die Wurzeln der Studienbeihilfenbehörde waren damit geschaffen. Aufgabe dieser Büros war es, die Anträge und Nachweise entgegenzunehmen, Einkommensermittlungen und Prüfungen des Studienerfolges durchzuführen und die entsprechenden Bescheide



auszufertigen. Die Anweisungen der Studienbeihilfen erfolgte dann durch die Quästuren der Universitäten und Hochschulen. Die Entwicklung dieser Einrichtungen war einerseits stark von den jeweiligen Rektoratsdirektoren geprägt, andererseits bestand eine starke Abhängigkeit der Mitarbeiter in den Büros gegenüber den jeweiligen Kommissionsvorsitzenden. Die Arbeitsweisen in den Büros waren daher nicht nur von Universität zu Universität verschieden, auch innerhalb der einzelnen Hochschulen gab es unterschiedliche Arbeitsweisen. Die einzelnen Büros hatten kaum Kontakt zueinander. Die Kontakte nach außen beschränkten sich im wesentlichen auf die Berufungsbehörde, das damalige Bundesministerium für Unterricht.

Im September 1968 trat das Lehrerstudienbeihilfengesetz in Kraft, das den Anspruch auf Studienbeihilfen von Studierenden an Pädagogischen und berufspädagogischen Akademien und Akademien für Sozialarbeit regelte. Auch hier oblag die Vollziehung den Studienbeihilfenkommissionen, die an jeder Akademie einzurichten waren. Unterstützung in der Administrierung erfolgte teils durch Bedienstete der Wiener Büros teils durch Beamte des Bundesministeriums für Unterricht.

Im Dezember 1969 wurden das Studienbeihilfengesetz und das Lehrerstudienbeihilfengesetz durch ein gemeinsames Gesetz, das Studienförderungsgesetz abgelöst. Für die Vollziehung waren weiterhin Studienbeihilfenkommissionen zuständig. Die bisher schon existierenden Büros der Studienbeihilfenkommissionen wurden durch die Schaffung von Studienbeihilfenbüros auf eine gesetzliche Grundlage gestellt.

Für die Mitarbeiter in den Büros änderte sich - außer dem Namen - organisatorisch nichts. Die Büros blieben Universitäts-einrichtungen. Trotz neuer gesetzlicher Grundlage blieb der Erfolg auf dem Sektor der Vollziehung gering. Zu groß waren weiterhin die Probleme der unterschiedlichen Vollziehung. Das Weisungsrecht des Ministeriums war durch die Universitätstrukturen stark eingeschränkt. Die "Universtätsautonomie" war vielen Entscheidungen anzumerken. Auch Bestimmungen des Gesetzes selbst waren für die Vollziehung problematisch.

Eine große Novelle zum Studienförderungsgesetz bereits nach zwei Jahren sollte einen völlig neuen Weg beschreiten. Hauptteil dieser Novelle waren die Schaffung der Studienbeihilfenbehörde und der gesetzlich vorgeschriebene Einsatz der elektronischen Datenverarbeitung in der Vollziehung.

## 2. Die Studienbeihilfenbehörde

Mit 1. September 1971 war es soweit. Die 1. Novelle zum Studienförderungsgesetz 1969 trat in Kraft. Mit diesem Tag wurde auch die Studienbeihilfenbehörde eingerichtet. Sie untersteht in organisatorischer Hinsicht und fachlich soweit es die Vollziehung der Studienförderung an Universitäten, Kunsthochschulen und theologischen Hochschulen betrifft, unmittelbar dem Bundesminister für Wissenschaft und Forschung.

In der Vollziehung der Studienförderung an den anderen Anstalten untersteht die Studienbeihilfenbehörde den jeweiligen für diese Anstalten zuständigen Bundesministern. Die Studienbeihilfenbehörde wurde als Zentralbehörde, mit Sitz in Wien und den derzeit bestehenden Außenstellen in Graz, Innsbruck, Salzburg, Linz und Klagenfurt eingerichtet.

Das Verwaltungshandeln der Studienbeihilfenbehörde ist seiner Aufgabenstellung nach zweigegliedert. Zunächst ist in monokratischer Form über Anträge ohne weiteres Ermittlungsverfahren unter Einsatz der elektronischen Datenverarbeitung zu entscheiden. Wird diese Entscheidung durch das Rechtsmittel der Vorstellung beeinsprucht, so hat die Studienbeihilfenbehörde durch ein Kollegialorgan, den Senat der Studienbeihilfenbehörde, aktiv zu werden und nach Durchführung eines Ermittlungsverfahrens zu entscheiden. Der Senat der Studienbeihilfenbehörde setzt sich aus Professoren und Studentenvertretern zusammen. Seit 1988 sind auch Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde als Mitglieder in den Senaten vertreten.

Am 1. September 1971 war die Studienbeihilfenbehörde jedoch nur eine bloße, gesetzliche Festlegung, der jeder lebende Inhalt fehlte. Noch stand die Studienbeihilfenbehörde ohne Personal da. Ein mehrtägiges Seminar in der ersten Septemberhälfte 1971 in der Sommerhochschule der Universität

Wien in Strobl am Wolfgangsee, an dem alle Bediensteten der Studienbeihilfenbüros teilnahmen, war das erste Lebenszeichen nach innen und nach außen. Durch Versetzung der Mitarbeiter der Studienbeihilfenbüros zur Studienbeihilfenbehörde und durch einige Neuaunahmen konnte mit viel Bangen und Hoffen die Arbeit aufgenommen werden. Vieles mußte noch geschehen, um dem Studierenden die Studienbeihilfenbehörde so zu präsentieren, wie er sie in der Befragung im Wintersemester 1990/91 beurteilen konnte.

Die ersten Jahre waren zunächst durch die Selbstfindung der Studienbeihilfenbehörde geprägt. Zu sehr waren anfangs noch alle Mitarbeiter in den Universtätsstrukturen verhaftet. Grundvoraussetzung für die Eigenständigkeit war es daher, daß nach der personellen Trennung von den Universitäten auch die räumliche Trennung sichergestellt wurde.

Der erste Schritt dieser Trennung wurde bereits 1972 in Graz gesetzt; ihren Abschluß fand sie erst 1980 mit der Übersiedlung der Wiener Bediensteten, die bis dahin zum größten Teil an den einzelnen Wiener Universitäten untergebracht waren, in die derzeitigen Amtsräume in der Strozzigasse.

Mitentscheidend für die Weiterentwicklung der Studienbeihilfenbehörde waren natürlich die laufenden Änderungen des Studienförderungsgesetzes. So gab es zehn Novellen bis zur Wiederverlautbarung des Studienförderungsgesetzes im Jahre 1983 und seither bereits wieder weitere sieben Novellen. Mehrmals wurde der Bezieherkreis erweitert. Dadurch konnten ab dem Wintersemester 1973/74 die Schüler an den medizinisch-technischen Schulen, ab dem Wintersemester 1976/77 die Studierenden an den religionspädagogischen Akademien und ab dem Wintersemester 1989/90 bestimmte Studierende an den Konservatorien in die Studienförderung miteinbezogen werden. Andere Förderungsmaßnahmen kamen hinzu oder wurden geändert. So wurden ab dem Wintersemester 1985/86 die bisherigen Begabtenstipendien durch Leistungstipendien ersetzt, weiters Zuschüsse zur Studienbeihilfe und Beihilfen für Auslandsstudien eingeführt.

Auch die gesetzlichen Grundlagen für die Gewährung von Studienbeihilfen wurden immer wieder geändert. Alleine die Änderungen des Einkommensteuergesetzes - seit Bestehen der Studienförderung im Jahre 1963 gab es immerhin vier Einkommensteuergesetze (EStG 1953, das EStG 1967, das EStG 1972 und das EStG 1988) - haben regelmäßig in Novellen zum Studienförderungsgesetz ihren Niederschlag gefunden. Der immer wieder von allen politischen Seiten und den einzelnen gesetzlichen Interessensvertretungen vorgebrachte Wunsch nach höherer sozialer Gerechtigkeit bei der Vergabe der Studienbeihilfen hat eine Entwicklung in Gang gesetzt, die letztendlich den Bereich der Studienförderung an die Grenzen der Vollziehbarkeit gebracht hat. Dies ist insbesondere in den Novellen in den Jahren 1977, 1983 und 1989 abzulesen.

So blieb der Studienbeihilfenbehörde seit ihrem Bestehen lange Zeit wenig Gelegenheit, sich in ihrem eigenen Verständnis weiterzuentwickeln. Die Personalressourcen waren immer sehr knapp bemessen. Dazu kam eine oft sehr starke Personalfluktuation. Dies machte es schwierig, den Studierenden mit Hilfe eines gut geschulten Teams ein entsprechendes Service zu bieten.

Weiters wurde es verabsäumt, bei Schaffung der Studienbeihilfenbehörde gleichzeitig eine adäquate innere Organisation aufzubauen. Auch eine umfassende Arbeitsplatzbeschreibung mit Darstellung der Aufgaben der Mitarbeiter wurde lange nicht vorgenommen. Zwar wurden bereits Anfang 1972 Leiter in den Außenstellen eingesetzt, doch bis zum Jahr 1976 waren mit Ausnahme in der Außenstelle Innsbruck durch Abgang alle Leiterstellen wieder unbesetzt. Nachbesetzungen erfolgten keine. Durch die fehlende innere Organisation gab es keine klar definierten Kompetenzen. Negative Kompetenzkonflikte waren dadurch sehr häufig.

So mußte man froh sein, wenn man sich ohne große Schwierigkeiten über die Einreichfristen gerettet hatte und den Antragstellern innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Erledigungsfrist von drei Monaten die bescheidmäßige Erledigung zukommen lassen konnte. Lange Krankenstände älterer Bediensteter

Im Zuge der vorzunehmenden Arbeitsplatzbewertungen durch das Bundeskanzleramt Anfang der Achtzigerjahre war die Gelegenheit gekommen, der Studienbeihilfenbehörde endlich auch die innere Organisationsstruktur mit entsprechenden Arbeitsplatzbeschreibungen zu geben. Daß eine derartige Maßnahme notwendig war, hatte auch der Rechnungshof in seiner Prüfung der Studienbeihilfenbehörde im Jahr 1984 festgestellt. Er hat damit wesentlich dazu beigetragen, daß nach langwierigen Verhandlungen und inneren Widerständen der Personalvertretung am 1. Juni 1984 die noch heute gültige Organisationsstruktur installiert werden konnte. Die einzelnen Funktionsträger konnten auf Grund eines Einspruchs der Personalvertretung mit 1. September 1984 zunächst nur provisorisch in ihren Funktionen ernannt werden, ehe diese Bestellungen, mit einer Ausnahme, am 1. September 1985 definitiv wurden.

Bedingt durch die Tatsache, daß rund drei Viertel der jährlich bei der Studienbeihilfenbehörde eingebrachten Anträge auf Gewährung einer Studienbeihilfe in der Einreichfrist des Wintersemesters gestellt werden, kommt es in den Monaten Oktober bis Jänner zu besonders starken Arbeitsbelastungen der Mitarbeiter der Studienbeihilfenbehörde. Zusätzlich zu dieser Belastung sind auch noch die Anträge auf Zuschüsse zur Studienbeihilfe und die Anträge auf Gewährung von Beihilfen für Auslandsstudien entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Daher können alle jene Tätigkeiten - z.B. Mahnwesen, Aktenablage, Überprüfungen der Studienabschlüsse -, die keinem Zeitdruck unterliegen, erst zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden.

In der Einreichfrist des Sommersemesters sind neben den Tätigkeiten, wie sie auch im Wintersemester ablaufen - das Ausmaß der Anträge auf Gewährung einer Studienbeihilfe beträgt etwa ein Drittel der des Wintersemesters -, vermehrt Überprüfungen für Leistungsstipendien und Förderungsstipendien durchzuführen und die Arbeiten zu erledigen, für die im Wintersemester infolge des Arbeitsanfalls keine Zeit zur Verfügung stand. Bedingt durch diese Arbeitssituation besteht für die Mitarbeiter in der Zeit von Mitte September bis Mitte Juni

(mit Ausnahme der Semesterferien im Februar) eine Urlaubssperre. Das bedeutet wiederum, daß in der Zeit von Mitte Juni bis Mitte September nur ein eingeschränkter Betrieb möglich ist.

Um daher die Arbeitssituation für die Bediensteten zu verbessern, konnten ab dem Wintersemester 1985/86 zusätzlich zum bestehenden Personal saisonbeschäftigte Aushilfskräfte in der Zeit von Mitte September bis Mitte Jänner des folgenden Jahres aufgenommen werden. Es kam dadurch doch zu spürbaren Arbeitsentlastungen und für den Antragsteller zu einer Verkürzung der Wartezeit auf Antragserledigung. In den letzten Jahren wurden Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Studienbeihilfenbehörde in Richtung Serviceeinrichtung für studentische Sozialfragen gesetzt - eine Entwicklung, die natürlich eine längere Anlaufzeit und entsprechende Ausweitung der Personalressourcen benötigt. Auch die Schulungsmaßnahmen wurden in den letzten Jahren wesentlich ausgeweitet. Schulungen und Seminare für die Leiter zu Themen der Teamführung und für alle Mitarbeiter zu Themen der Vollziehung sowie Verhaltenstrainings für den Parteienverkehr wurden durchgeführt. Psychologische Betreuung durch Supervisionen wurde angeboten und auch reichlich genutzt.

Nicht unerwähnt sollen auch die mit Studentenvertretern abgehaltenen Schulungen in Fragen der Studienförderung bleiben. Gleichzeitig arbeitete man am Image der Studienbeihilfenbehörde kräftigst: Dem Antragsteller soll das Gefühl vermittelt werden, daß er nicht als Bittsteller zur Behörde kommt. So wurde auch versucht, das Formularwesen immer wieder "kundenfreundlicher" zu gestalten und die Studierenden umfangreicher und besser zu informieren. Für die Realisierung weiterer Verbesserungen hat natürlich die im Wintersemester 1990/91 durchgeführte Befragung große Bedeutung. Allerdings wird hiezu auch der Gesetzgeber einiges beitragen müssen, um die im zweiten Jahrzehnt begonnene positive Weiterentwicklung der Behörde auch im dritten Jahrzehnt nicht nur fortzusetzen, sondern noch stärker voranzutreiben.

Der Einsatz der automatisierten Datenverarbeitung hat eine ähnliche Entwicklung genommen. Bis zum Jahr 1986 beschränkte sich der EDV-Einsatz mangels anderer technischer Möglichkeiten auf eine bloße Unterstützung in der Verarbeitung. Die Ermittlung der Höhe der Studienbeihilfe, die Bescheiderstellung und die Auszahlung der Studienbeihilfen wurden durch die EDV besorgt. Die Bediensteten selbst - mit Ausnahme jener, die die Datenerfassung besorgten - hatten dadurch kaum direkten Kontakt zur EDV. Heute verfügt jeder Bedienstete über einen lokal vernetzten PC und wird somit direkt am Arbeitsplatz mit EDV-Leistung versorgt. Ein Studienbeihilfeninformationssystem über alle Antragsteller auf Gewährung von Studienbeihilfen, Zuschüssen zur Studienbeihilfe, Beihilfen für Auslandsstudien und Studienunterstützungen wurde aufgebaut. Dieses Informationssystem gibt den Mitarbeitern Hilfestellungen nicht nur bei der Antragsbearbeitung sondern auch im Parteienverkehr. Der Sachbearbeiter hat die für eine Antragsbearbeitung notwendigen Daten über Bildschirmmasken einzugeben, wobei bereits bei der Eingabe Prüfroutinen auf richtige und vollständige Eingabe ablaufen, die dem Sachbearbeiter sofort Eingabefehler signalisieren aber auch Hinweise auf Vollziehungsfehler und unvollständige Unterlagen geben. Für den Akt wird über Laserdrucker eine Kopie der Eingaben ausgefertigt. Nachdem die vom Sachbearbeiter erfaßten Daten durch einen Approbanten geprüft und für die weitere Verarbeitung freigegeben wurden, werden die Daten zum Großrechner - die EDV-Anlage des Rechenzentrums der Universität Wien - übertragen, wo die Berechnung der Studienbeihilfen, die Erstellung der Bescheide und die Auszahlung der Studienbeihilfen erfolgt. Durch diese Form des EDV-Einsatzes konnte, trotz immer komplizierter werdender Vollziehung, die Bearbeitungsdauer für den Studienbeihilfenbezieher doch spürbar verkürzt werden.

Noch fehlen Teile dieses Informationssystems, die aus Personalmangel nicht fertiggestellt werden konnten. Alleine die Wartung der bestehenden Programme auf Grund der ständigen Novellierungen läßt oft wenig Spielraum für Neuentwicklungen.



**TEIL B**

**STUDIERENDE  
UND  
STUDIENFÖRDERUNG NACH  
STUDFG 1983**

## 1. Entwicklung der Studierenden- und Schülerzahlen

In der zweiten Hälfte der achtziger Jahre sind auf dem postsekundären Bildungssektor nach Bildungsinstitutionen differenzierte Entwicklungen der Hörer- bzw. Schülerzahlen zu verzeichnen:

Im Bereich der Universitäten befindet sich die Gesamthörerzahl trotz Rückgang der Zahl der Studienanfänger seit dem Wintersemester 88/89 weiterhin im Ansteigen. Dazu kontrastiert die Entwicklung an den anderen postsekundären Bildungsinstitutionen mit Stagnation und konstantem Sinken der Zahl der Schüler, insbesondere im Bereich der Pädagogischen Akademien. Dies ist vor allem auf die unterschiedlichen Zugangs- und Aufnahmekriterien sowie auf die differierenden Unterrichtsbetriebe zurückzuführen.

Dem Konzept einer Bildungseinrichtung konform, in der dem Selbststudium ein hoher Stellenwert zukommt, entspricht es der Eigenart des Lehr- und Lernbetriebes an Universitäten, daß eine Inskription nicht unbedingt mit einer Studienaktivität und/oder Prüfungsaktivität verbunden sein muß. Das Recht der Inanspruchnahme universitärer Lehre ist nur in sehr lockerer Weise an den Nachweis bestimmter Lernleistungen (Prüfungen) gekoppelt.

Im Gegensatz dazu bilden Anwesenheitspflicht, individuell kaum regelbare Ausbildungsgänge und detailliert vorgeschriebene Prüfungstermine die Grundpfeiler des Lehrbetriebes an Kunsthochschulen, Pädagogischen Lehranstalten und verwandten Bildungseinrichtungen. An diesen Lehranstalten sind "Scheininskriptionen" kaum möglich; das statistische Material widerspiegelt mit größter Wahrscheinlichkeit die reellen Besucher- bzw. Schülerzahlen.

Hingegen sind im universitären Datenmaterial sämtliche Inskribierten unabhängig von tatsächlichen Studienaktivitäten, wie regelmäßige Anwesenheit bei Lehrveranstaltungen und Absolvie-

Tabelle 1: Inländische ordentliche Studierende/Schüler jener Anstalten, deren Hörer/Schüler nach StudFG 1983 gefördert werden, nach Institutionen, WS 85/86 bis WS 90/91

		Zahl der inländischen ordentlichen Studierenden					
		WS 85/86	WS 86/87	WS 87/88	WS 88/89	WS 89/90	WS 90/91
BMWF	Universitäten	141.144	148.078	154.914	158.396	164.746	170.700
	Kunsthochschulen	4.372	4.364	4.422	4.508	4.550	4.683
	Theologische Lehranstalten	438	432	463	453	472	484
BMUK	Pädagogische Akademien	5.576	4.934	5.602	5.294	5.009	4.968
	Religionspädagog.Akademien <sup>1)</sup>	581	511	274	263	245	220
	Berufspädagog.Akademien	835	782	567	474	408	376
	Land- u.Forstwirtsch.Pädak	164	116	115	116	56	100
	Sozialakademien	637	647	642	631	807	933
	Konservatorien	-----	-----	-----	-----	2)	2)
BMGSK	Medizin.-Techn.Schulen <sup>3)</sup>	1.487	1.450	1.443	1.521	1.609	1.650
Gesamt		155.234	161.314	168.442	171.656	177.902	184.114

<sup>1)</sup> WS 85/86 und WS 86/87 incl. Studierende der Lehrgänge für Berufstätige

<sup>2)</sup> Studierende an Konservatorien sind erst seit dem WS 89/90 bezugsberechtigt; die bezugsberechtigten Studienlehrgänge werden jährlich mittels Verordnung festgelegt, die beiden bisher vorliegenden Verordnungen unterscheiden sich jedoch inhaltlich, sodaß ein Vergleich der Hörer-/schülerzahlen nicht zielführend wäre

<sup>3)</sup> WS 90/91 geschätzter Wert, konkrete Zahlen erst ab Juni 1991 verfügbar

Quelle: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, Bundesministerium für Unterricht und Kunst, Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Österreichisches Statistisches Zentralamt, Dekanate jener Theolog. Lehranstalten, deren Schüler nach dem StudFG 1983 gefördert werden können

rung von Prüfungen etc., einbezogen. Die Organisation des universitären Geschehens und die Komplexität der Studentenschaft ermöglicht kaum fundierte Schätzungen über die Zahl jener Studierenden, die zwar inskribieren, aber keinerlei Studienleistungen erbringen ("Scheininskribenten"). Dadurch erhält das Datenmaterial über die Hörerzahlen einen begrenzten Aussagewert. Die Studierendenzahlen der Hochschulstatistik bilden dennoch die wichtigsten Zugangsgrößen zur Dimension und Quantität des Studienbetriebes an Universitäten.

Die Gesamtbetrachtung der Hörer- und Schülerzahlen zeigt, daß im Wintersemester 90/91 um beinahe ein Fünftel mehr Studierende als im Wintersemester 85/86 an jenen Institutionen studieren, deren Studierende und Schüler nach dem Studienförderungsgesetz 1983 gefördert werden können (siehe Tabelle 1). Mit dieser Entwicklung hat das Ausmaß der Inanspruchnahme von staatlicher Studienbeihilfe nicht Schritt gehalten. Im Laufe der zweiten Hälfte der achtziger Jahre erfolgte ein stetiger Rückgang der Zahl der Anträge auf Studienbeihilfe, bis im Wintersemester 89/90 eine Stagnation eingetreten ist. Im Wintersemester 90/91 wurden in Folge der Anhebung der Studienbeihilfenhöhe und der Einkommensgrenzen sowie durch verstärkte positive Publicity beinahe so viele Anträge auf Studienbeihilfe wie im Wintersemester 85/86 gestellt (siehe Tabelle 4).

## 2. Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983

### 2.1. DAS STUDIENFÖRDERUNGSGESETZ 1983

Die Österreichische Bildungspolitik bekennt sich zum Grundsatz der offenen Universität - jeder und jede Begabte oder Leistungswillige, welche(r) die Voraussetzungen für ein Universitätsstudium erbringt, soll die Möglichkeit erhalten, ein seinen Fähigkeiten entsprechendes Studium zu wählen, ohne daß finanzielle oder soziale Kriterien dabei eine Rolle spielen.

Grundsätzlich sind die Eltern verpflichtet, eine Berufsausbildung bzw. ein Studium ihrer Kinder zu finanzieren. Sollte die Herkunftsfamilie keine ausreichende finanzielle Unterstützung bieten können, springt die auf dem Subsidiaritätsprinzip beruhende staatliche Studienförderung ein.

Die staatliche Studienförderung hat in Österreich noch keine lange Tradition. Sie wurde in den sechziger Jahren in Form einer nicht rückzahlbaren Studienbeihilfe als begleitende Maßnahme zur Öffnung der Universitäten eingeführt, um auch Kindern aus einkommensschwachen Schichten ein Hochschulstudium zu ermöglichen. Von Beginn an haben sowohl soziale Kriterien als auch Leistungskriterien das österreichische Studienförderungssystem geprägt.

Das Studienförderungsgesetz 1983 (StudFG 1983), - eine Wiederverlautbarung des Studienförderungsgesetzes 1969, BGBl.Nr. 421/1969 - in der derzeit geltenden Fassung beinhaltet Normen bezüglich Studienbeihilfe ("Sozialstipendium") sowie besondere Maßnahmen der speziellen Leistungsförderung wie Leistungsstipendium (früher Begabtenstipendium) und Förderungsstipendium, Zuschüsse zur Studienbeihilfe, Beihilfen für Auslandsstudien und Förderungen in besonderen Notfällen (siehe Tabelle 2).

Das Studienförderungsgesetz 1983 wurde beinahe jährlich, meist zum Zwecke der Anpassung von Einkommensgrenzen und Beihilfenhöhe sowie zwecks geringfügiger Änderungen der Anspruchsvor-

aussetzungen, novelliert. Besonders eingreifende Systemänderungen wurden jedoch außer im Bereich der Leistungsförderung nicht durchgeführt. Hierbei wurde das Begabtenstipendium, das lediglich eine reine Notenprämierung darstellte, 1985 vom Leistungsstipendium abgelöst. Seit 1987 beinhaltet die staatliche Leistungsförderung das Leistungsstipendium - weiterhin als Notenprämierung, allerdings in einer modifizierten Form - und das Förderungsstipendium, das eine Förderung von Diplomarbeiten, Dissertationen und anderen Projektarbeiten darstellt. (Detaillierte Beschreibung der einzelnen Novellierungen sowie Gegenüberstellung von - durch die Novellierungen geänderten - Beihilfenhöhen und Absetzbeträgen siehe: J.Belik, Ausbildungsförderung des Bundes für Studierende, Rechtliche Grundlagen, in: BMWF, Zur sozialen Lage der Studierenden 1990, Band 2, Daten, Fakten, Materialien; Seite 14ff).

**Tabelle 2: Förderungsmaßnahmen nach dem Studienförderungsgesetz, StudFG 1983**

Bezeichnung	Inhalt
Studienbeihilfe	"Sozialstipendium"
Weitere Förderungsmaßnahmen	Zuschüsse zur Studienbeihilfe
	Beihilfen für Auslandsstudien
	Leistungsstipendien
	Förderungsstipendien
	Studienunterstützungen

Quelle: Studienförderungsgesetz 1983

Durch die letzten Novellierungen des Studienförderungsgesetzes ist der Verwaltungsaufwand bei der Beurteilung des Anspruches auf Studienbeihilfe außerordentlich stark angestiegen. Im Bemühen um soziale Ausgewogenheit und Einbeziehung von möglichst vielen "Problem- bzw. Randfällen" wurden die Vorgaben und Anspruchsvoraussetzungen immer differenzierter. Dadurch wurden nicht nur bei der Studienbeihilfenbehörde die Grenzen der Vollziehbarkeit erreicht, das Verfahren ist für

die betroffenen Studierenden und insbesondere für ihre Eltern kaum mehr durchschaubar und in noch geringerem Maße nachvollziehbar.

## 2.2.AUFWENDUNGEN DES BUNDES NACH DEM STUDFG 1983

Die Aufwendungen des Bundes für Studienförderung nach dem Studienförderungsgesetz 1983 setzen sich aus den Aufwendungen des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung, des Bundesministeriums für Unterricht und Kunst sowie des Bundesministeriums für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz zusammen.

**Tabelle 3: Aufwendungen des Bundes für Studienförderung nach StudFG 1983, 1985 bis 1991, in Mio Schilling**

	BMWF	BMUK	BMGSK	Gesamt
Rechnungsabschluß 1985	532,672	85,255	12,559	630,486
Rechnungsabschluß 1986	617,671	77,715	11,992	707,378
Rechnungsabschluß 1987	617,029	71,115	12,160	700,304
Rechnungsabschluß 1988	547,012	64,231	10,892	622,135
Rechnungsabschluß 1989	580,574	79,363	13,308	673,245
Rechnungsabschluß 1990	610,144	81,308	16,430	707,882
Bundesvoranschlag 1991	721,000	90,000	20,116	831,116

Budget-Ansätze: BMWF: 1/14107/7680+14108/7682; BMUK: 1/12207/7682/900; BMGSK: 1/17457

Quelle: Teilhefte "Kapitel 14: Wissenschaft und Forschung", "Kapitel 12: Unterricht und Sport" und "Kapitel 17: Bundeskanzleramt - Gesundheit" zum jeweiligen Bundesvoranschlag

Die jährlichen Aufwendungen des Bundes für Studienförderung nach dem StudFG 1983 sanken aufgrund des Rückganges der Anträge auf Gewährung einer Studienbeihilfe bis auf 622 Mio Schilling im Jahr 1988, für 1991 wurden insgesamt 831 Mio Schilling für Studienförderung nach dem StudFG 1983 veranschlagt.

### 2.3. STUDIENBEIHILFEN

Der Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung hinsichtlich der Gewährung von Studienbeihilfen umfaßt neben Universitäten und Hochschulen künstlerischer Richtung (Kunsthochschulen) auch Theologische Lehranstalten.

In den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Unterricht und Kunst fallen Pädagogische Akademien, Religionspädagogische Akademien, Berufspädagogische Akademien, Land- und Forstwirtschaftliche berufspädagogische Akademien, Akademien für Sozialarbeit (Sozialakademien) sowie Konservatorien.

Das Bundesministerium für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz ist für die Gewährung von Studienbeihilfen an Medizinisch-technischen Schulen für den gehobenen medizinisch technischen Dienst zuständig.

#### 2.3.1. Entwicklung der Zahl der Anträge auf Studienbeihilfe

Bei der Zahl der Anträge auf Studienbeihilfe ist vom Studienjahr 1986/87 bis zum Studienjahr 1988/89 ein konstantes Sinken feststellbar, im Studienjahr 1989/90 ist dieser Trend zum Stillstand gekommen. Im Wintersemester 90/91 wurden erstmals wieder in zunehmendem Maße Anträge auf Studienbeihilfe gestellt. Gegenüber dem Vorjahr konnte eine Steigerung von beinahe 7 % verzeichnet werden. Die Zunahme der Zahl der Anträge erfolgte vorwiegend im Bereich der Studierenden an Universitäten (8 %, hier wurde wieder der Stand des Wintersemesters 85/86 erreicht); die Lage im Bereich der Pädagogischen Akademien und der verwandten Lehranstalten ist insbesondere durch die Entwicklung der Schülerzahlen an diesen Institutionen weiterhin durch Stagnation gekennzeichnet.



**Tabelle 4: Zahl der Anträge auf Studienbeihilfe, nach Zuständigkeitsbereichen, WS 83/84 bis WS 90/91**

	Anzahl der Anträge auf Studienbeihilfe im WS ...				
	83/84	85/86	87/88	89/90	90/91
BMWF	17.229	17.373	17.095	16.040	17.343
BMUK	3.651	2.700	2.523	2.360	2.390
BMGSK	689	569	551	707	678
Gesamt	21.569	20.642	20.169	19.107	20.411

Quelle: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, Studienbeihilfenstatistik

### 2.3.2. Entwicklung der Zahl der bewilligten Studienbeihilfen

Vor dem Hintergrund eines bundesweit siebenprozentigen Anstieges der Zahl der Anträge auf eine Studienbeihilfe konnten im Wintersemester 90/91 erstmals wieder mehr als 16.600 Studienbeihilfen bewilligt werden (siehe auch Tabelle 5a im Anhang). Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Anstieg von beinahe 6 % und ist insbesondere als positive Auswirkung der letzten Novellierung des Studienförderungsgesetzes zu werten.

**Tabelle 5: Anzahl der Bewilligungen von Studienbeihilfen nach Zuständigkeitsbereichen, WS 83/84 bis WS 90/91**

	Anzahl der Bewilligungen				
	WS 83/84	WS 85/86	WS 87/88	WS 89/90	WS 90/91
BMWF	14.095	14.384	13.647	13.387	14.117
BMUK	3.044	2.283	2.034	1.934	1.963
BMGSK	521	443	406	407	557
Gesamt	17.660	17.110	16.087	15.728	16.637

Quelle: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, Studienbeihilfenstatistik

In den letzten fünf Jahren ist außerdem eine Erhöhung der Zahl der bewilligten Höchstbeihilfen festzustellen. Im Bereich der Universitäten erhalten bereits fast die Hälfte der Studienbeihilfenbezieher die für sie höchstmögliche Beihilfe. Hier ist seit dem Vorjahr nicht nur eine prozentuelle Zunahme zu verzeichnen, auch die Anzahl der bewilligten Höchststipendien ist um beinahe 900 angestiegen. Ein Vergleich in nachfolgender Tabelle mit den Pädagogischen Lehranstalten zeigt, daß auch in diesem Bereich analog zur Entwicklung der Hörer- und Bezieherzahlen eine Stagnation eingetreten ist.

**Tabelle 6: Bewilligte Höchstbeihilfen an Universitäten und Pädagogischen Akademien, nach Kategorien, absolut und in Prozent, WS 85/86, WS 89/90 und WS 90/91**

Kategorie		Bewilligte Höchstbeihilfen					
		WS 85/86		WS 89/90		WS 90/91	
		abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
Selbsterhalter und Vollwaise	UNI	1.177	8,5	1.151	9,0	1.197	8,9
	PÄDAK	80	4,6	62	4,8	76	5,6
Auswärtige unverheiratet und ohne Kind	UNI	3.106	22,6	3.378	26,4	3.728	27,5
	PÄDAK	339	19,5	287	22,3	279	21,5
Verheiratet o.mit Kind, mit eigenen Haushalt o.ausw.	UNI	134	1,0	144	1,1	134	1,0
	PÄDAK	15	0,9	16	1,2	15	1,2
unverheiratet und ohne Kind, ohne eigenen Haushalt	UNI	746	5,4	957	7,5	1.201	8,9
	PÄDAK	156	9,0	175	13,6	182	14,0
Verheiratet oder mit Kind, ohne eigenen Haushalt	UNI	16	0,1	14	0,1	19	0,1
	PÄDAK	8	0,5	4	0,3	2	0,2
Gesamt	UNI	5.179	37,6	5.414	45,0	6.281	46,4
	PÄDAK	598	34,5	544	42,2	554	42,8

Quelle: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, Studienbeihilfenstatistik

### 2.3.3. Studienbeihilfenbezieher

In den Statistiken des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung wird üblicherweise die Zahl der bewilligten Studienbeihilfen je Semester ausgewiesen. Vereinfachend wird diese Zahl als "Zahl der Studienbeihilfenbezieher" bezeichnet.

Da die Studienbeihilfe für jeweils zwei Semester bewilligt wird, sowohl im Wintersemester als auch im Sommersemester angesucht werden kann und Studienbeihilfen bei Wegfall der Voraussetzungen eingestellt werden beziehungsweise aus bestimmten Gründen ruhen können, liegt die Zahl der tatsächlichen Beihilfenbezieher zu einem bestimmten Stichtag höher als die Zahl der Bewilligungen in einem Semester.

Zur Ermittlung der Zahl der Studienbeihilfenbezieher wird daher folgendes Berechnungsschema herangezogen: Die Zahl der Bewilligungen des jeweiligen Semesters plus Zahl der Bewilligungen des vorhergehenden Semesters minus Zahl der Einstellungen/Ruhen des vorhergehenden Semesters ergibt die Zahl der tatsächlichen Studienbeihilfenbezieher im jeweiligen Semester.

**Tabelle 7: Inländische ordentliche Hörer, Beihilfenbezieher und deren Quote, nach Institutionen, WS 90/91**

Institution	inländische ordentliche Hörer	Beihilfenbezieher	
		absolut	Quote
Universitäten	170.700	16.755	9,8 %
Kunsthochschulen	4.683	580	12,4 %
PÄDAK und verw.LA	5.664	1.767	31,2 %
Sozialakademien	933	321	34,4 %
Med-techn.Schulen	1.650	573	34,7 %

Quelle: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, Studienbeihilfenstatistik, Österreichisches Statistisches Zentralamt

Ausgehend von der Zahl der tatsächlichen Beihilfenbezieher und der Zahl der inskribierten inländischen ordentlichen Hörer ergibt sich für den Bereich der Universitäten eine Beihilfenbe-

zieherquote von knapp 10 % im Wintersemester 90/91 (siehe auch Tabelle 7a im Anhang). Im Bereich der anderen Lehranstalten wie Pädagogische Lehranstalt, Sozialakademie etc. beziehen derzeit etwa ein Drittel der Studierenden eine Studienbeihilfe.

Die Anteile der Beihilfenbezieher an den einzelnen Institutionen sind entsprechend der Qualität der Bezugszahl "ordentliche inländische Hörer" an den einzelnen Bildungseinrichtungen jedoch nicht direkt miteinander vergleichbar (siehe Kapitel B.1. Entwicklung der Studierenden- und Schülerzahlen).

#### **2.4. WEITERE FÖRDERUNGSMASSNAHMEN NACH DEM STUFG 1983**

Für Studierende sieht das Studienförderungsgesetz 1983 seit 1985 anstatt des Begabtenstipendiums folgende weitere Förderungsmaßnahmen vor: Zuschüsse zur Studienbeihilfe, Beihilfen für Auslandsstudien, Leistungsstipendien, Förderungsstipendien und Studienunterstützungen.

**Zuschüsse zur Studienbeihilfe und Beihilfen für Auslandsstudien** werden auf Antrag unter bestimmten Voraussetzungen über die Studienbeihilfenbehörde gewährt. **Leistungsstipendien und Förderungsstipendien** werden im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung über die zuständigen akademischen Gremien der einzelnen Universitäten und Hochschulen vergeben, **Studienunterstützungen** vom Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung in Zusammenarbeit mit der Österreichischen Hochschülerschaft zuerkannt.

Die Bestimmungen über die weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem Studienförderungsgesetz 1983 sind mit 1. Jänner 1986, diejenigen über Förderungsstipendien mit 1. Jänner 1989 in Kraft getreten. Leistungsstipendien wurden demnach erstmals im Sommersemester 1986 zuerkannt, Förderungsstipendien erstmals 1989.

---

#### 2.4.1. Aufwendungen des BMWF für weitere Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983

Im Bereich des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung haben sich die Aufwendungen für die weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983 in den letzten fünf Jahren um insgesamt 20 % von 21,3 Mio im Jahr 1986 auf 25,5 Mio 1990 erhöht (siehe auch Tabelle 3a bis Tabelle 3c im Anhang).



**TEIL C**

**ERGEBNISSE UND ANALYSEN  
DER BEFRAGUNG VON  
STUDIENBEIHILFENBEZIEHERN  
IM WS 90/91**

## Einleitung

Anstelle der sonst üblichen Einleitung ein Zitat eines Studierenden, das die gesamte Problematik der Studienbeihilfenbehörde und des Antragsverfahrens und somit die Hintergründe der Fragebogenaktion beschreibt:

Der Referent sollte sofort beim ersten Besuch vollständig informieren, immerhin ist es sein Beruf, auch wenn es ihm langweilig ist, alles 3x am Tag sagen zu müssen. Er würde sich dadurch auch viel mehr Zeit und auch Arbeit ersparen. Studenten sind keine Feinde, die den ganzen Tag nur schlafen, sondern Bittsteller, denen es unangenehm genug ist, sich mit den unverständlichen Protokollen herumzuärgern, zu den Ämtern laufen müssen, dort auf den nächsten gelangweilten Beamten treffen, dann zur Behörde zurückkehren und wieder auf einen fehlenden Wisch treffen...

Da derartige und ähnliche Anmerkungen in den Fragebögen nicht bei der Auswertung der Daten Beachtung finden konnten, wurden einige davon an diversen Stellen in diese Publikation als grau unterlegte "Zitaten-Kästchen" aufgenommen.

Die Auswertung von über 4.000 ausgefüllten Fragebögen hat jedoch ergeben, daß ein Großteil der Studierenden mit dem derzeitigen "Servicebereich" der Studienbeihilfenbehörde (Dauer und Klima des Gespräches bei Antragstellung etc.) zufrieden ist. Die Umrechnung der Ergebnisse auf eine drei-teilige Skala mit den Werten 1 für zufrieden und 3 für nicht zufrieden ergibt für diesen Bereich eine durchschnittliche bundesweite Bewertung von hervorragenden 1,4. Die "besten" Referate/Außenstellen erhielten die Bewertung 1,3; auch das (relativ) schlechtest bewertete Referat liegt mit 1,6 innerhalb der oberen Hälfte der drei-stufigen Skala. Diese positive Resonanz bestätigt damit die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit der seit einigen Jahren regelmäßig durchgeführten internen Schulungen



---

und Weiterbildungsmöglichkeiten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Studienbeihilfenbehörde.

Mein Dank gilt all jenen Studierenden, die sich die Mühe gemacht haben, den Fragebogen trotz des enormen Papierkrames bei der Antragstellung genau und mit vielen wertvollen Anmerkungen versehen auszufüllen, sowie dem Leiter der Studienbeihilfenbehörde, Herrn Wilfried Feldkirchner, der es ermöglicht hat, daß ich nicht nur die Infrastruktur der Studienbeihilfenbehörde bei der Datenorganisation und Erfassung benützen, sondern auch Einblick hinter die Kulissen des Verfahrens gewinnen und die Streßsituation während der Einreichfrist eines Wintersemesters miterleben konnte. Ein besonderes Danke geht an Frau Hannelore Schindelar für die Zusammenarbeit und die tatkräftige Unterstützung.

Wien, im April 1991

Jolantha Belik

---

## I. METHODE UND DURCHFÜHRUNG

### Thema

Die Befragung der Antragsteller auf Studienbeihilfe diente ausschließlich der Informationsbeschaffung über Erst- und Detailinformationsquellen, Bekanntheitsgrad und Inanspruchnahme der Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983, Akzeptanz des Formularwesens sowie das vom Antragsteller subjektiv empfundene persönliche Antrags- und Beratungsklima. Weiters wurden durch verbale Antwortmöglichkeiten innovative Ideen und Veränderungsvorschläge für das Antragsverfahren wie auch im Bereich der sozialen Ausbildungsförderungsmaßnahmen des Bundes erwartet.

### Befragungszeitraum

Ende September bis 30.12.1990; Deadline für die Aufnahme in die Datenerfassung war der 31. Jänner 1991.

### Grundgesamtheit

Die Grundpopulation sind inländische ordentliche Hörerinnen und Hörer (Schülerinnen und Schüler) an den im StudFG 1983 angeführten Anstalten.

### Teilmenge

Das einzige Auswahlkriterium aus der Grundgesamtheit war die Antragstellung auf Studienbeihilfe; da innerhalb dieser Menge keine nachvollziehbare Auswahl getroffen wurde, kann nicht von einer eigentlichen Stichprobe, sondern nur von einer Teilmenge gesprochen werden.

### Fragebogen

Der Fragebogen wurde vom Auftraggeber, der Abteilung I/7 des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung in Zusammen-

wirken mit den Außenstellen- und Referatsleitern der Studienbeihilfenbehörde entwickelt.

### Durchführung

Die einzelnen Sachbearbeiter der Studienbeihilfenbehörde waren angehalten, jedem Antragsteller im Wintersemester 90/91 einen Fragebogen und ein Kuvert für die Rücksendung zu übergeben. Der ausgefüllte Fragebogen konnte mittels des voradressierten und freigemachten Kuverts anonym an den Leiter der Studienbeihilfenbehörde geschickt werden.

### Rücklauf

Konkrete Aussagen über eine "Rücklaufquote", bei der die Anzahl der eingelangten Fragebögen mit der Zahl der ausgegebenen Fragebögen in Beziehung gesetzt wird, können nur

Die Initiative des Fragebogens finde ich für ein öffentliches Amt außergewöhnlich - aber durchaus eine gute Idee.

begrenzt erfolgen. Einerseits bedeutete die Ausgabe der Fragebögen für den einzelnen Sachbearbeiter (Sachbearbeiterin) zusätzlichen Zeitaufwand und wurde deshalb in besonderen Stoßzeiten - aus verständlichen Gründen - nicht immer durchgeführt, sodaß nicht nachvollziehbar ist, wieviele Fragebögen tatsächlich ausgegeben worden sind. Andererseits stellten viele Studierende ihren Antrag postalisch; dies betraf beispielsweise in Wien rund 1.500 Anträge, die auf dem Postweg innerhalb der Antragsfrist einlangten. Diesen Antragstellern wurde aus organisatorischen Gründen kein Fragebogen zugeschickt.

Der Rücklauf der Fragebögen aus den einzelnen Referaten/Außenstellen fand in unterschiedlichem Ausmaß statt. Wird die Anzahl der eingelangten Fragebögen mit der Anzahl der bearbeiteten Anträge auf Studienbeihilfe im Wintersemester 90/91 in Bezug gesetzt, so ergeben sich Response-quoten zwischen 11 % (Außenstelle Innsbruck) und 28 % (Außenstelle Linz) pro Referat/Außenstelle.

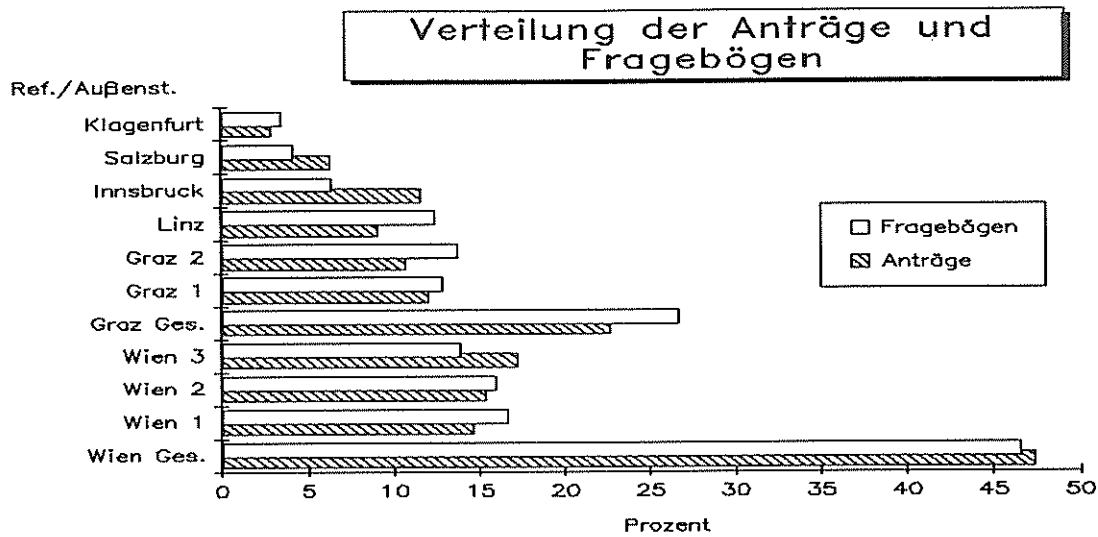
Tabelle 8: Anzahl der bearbeiteten Anträge, eingelangte Fragebögen und deren Prozentanteil, nach Referaten/Außenstellen, WS 90/91

Referat/ Außenstelle	Anzahl der Anträge auf Studienbeihilfe	Fragebögen	
		absolut	Prozentanteil
Wien gesamt	9.695	1.937	20,0 %
- Referat 1	3.017	695	23,0 %
- Referat 2	3.153	664	21,1 %
- Referat 3	3.525	578	16,4 %
Graz gesamt	4.639	1.111	24,0 %
- Referat 1	2.454	536	21,8 %
- Referat 2	2.185	575	26,3 %
Linz	1.838	516	28,1 %
Innsbruck	2.352	267	11,4 %
Salzburg	1.294	175	13,5 %
Klagenfurt	593	146	24,6 %
Gesamt	20.411	4.152	20,3 %

### Repräsentativität

Die Repräsentativität der in die Auswertung aufgenommenen Fragebögen wurde im Hinblick auf die Verteilung der im Wintersemester 90/91 gestellten Anträge auf Studienbeihilfen nach Referaten/Außenstellen und Institutionen überprüft: Graphik 1 zeigt bezüglich der Verteilung nach Referaten/Außenstellen, daß insbesondere die Außenstellen Graz (plus 4 %) und Linz deutlich überrepräsentiert sind, hingegen die Außenstelle Innsbruck (minus 5,2 %) unterrepräsentiert ist. Wegen der relativ geringen Zahl eingelangter Fragebögen aus den Außenstellen Innsbruck und Salzburg sollten diese Ergebnisse eher mit Vorsicht beurteilt werden.

**Graphik 1: Verteilung der Anträge auf Studienbeihilfen und Fragebögen, nach Referaten/Außenstellen**



Unterrepräsentiert sind weiters Schüler an Pädagogischen Akademien und Medizinisch-technischen Schulen, deutlich überrepräsentiert sind die Studierenden an den Universitäten.

**Tabelle 9: Anträge auf Studienbeihilfe sowie eingelangte Fragebögen, nach Institutionen, Verteilung in Prozent, WS 90/91**

	Anträge	Fragebögen
Universitäten	81,5	86,6
Kunsthochschulen	2,9	2,4
Theologische Lehranstalten	0,5	0,9
Pädagog.Akademien u.verw.LA	9,3	6,4
Sozialakademien	1,6	1,4
Konservatorien	0,8	0,5
Medizin.-Techn.Schulen	3,3	1,9
Gesamt	100	100

### Datenorganisation und Datenerfassung

Die eingelangten Fragebögen wurden den Referaten/Außenstellen zugeordnet und codiert. Dabei wurden die verbalen Antworten der Fragen 10 bis 12 in insgesamt (nach die in den ersten 800 eingelangten Fragebögen am häufigsten aufgetretenen) 31 Antwortkategorien eingeteilt.

Bin sehr erfreut über diesen Fragebogen und hoffe, daß auf diese Art und Weise die Zusammenarbeit zw. Studenten und Behörde verbessert und auf die Anliegen der Studenten eingegangen wird! Danke!

Universitäten und Kunsthochschulen wurden einzeln ausgewiesen, Pädagogische+Berufspädagogische+Landwirtschaftliche Akademien, Konservatorien, Sozialakademien und Theologische Lehranstalten sowie Medizinisch-Technische Lehranstalten bundesweit zu je einer Klasse

zusammengefaßt. Von einer Codierung nach Studienrichtungen wurde aufgrund der Mannigfaltigkeit der Ausbildungsmöglichkeiten (die Studienrichtungskennzahlen wurden im Fragebogen nicht erfragt!) Abstand genommen.

Die Datenerfassung und Aufbereitung erfolgte über das SAS-Statistik-Paket am Rechenzentrum der Universität Wien (Erstellung der Eingabemaske: Rudolf Wytek; Aufbereitung des Datenmaterials: Mag.Georg Kupka).

### Analyse und Interpretation der Daten

Die Analyse und Interpretation der mittels elektronischer Datenverarbeitung aufbereiteten Ergebnisse orientiert sich an folgenden Hypothesen:

**Hypothese 1:** Es existieren signifikante Divergenzen im Bezug auf die Dauer des Beratungsgespräches sowie das subjektiv empfundene persönliche Antrags- und Beratungsklima zwischen den einzelnen Referaten bzw. Außenstellen der Studienbeihilfenbehörde.

**Ergebnis:** Bei der Interpretation der Ergebnisse in den einzelnen Referaten/Außenstellen muß berücksichtigt werden, daß

neben einer vorliegenden unterschiedlichen Mitarbeiteranzahl auch eine stark divergierende Anzahl Fragebögen pro Referat/Außenstelle zur Auswertung kam. Diese Anzahl schwankte zwischen 146 und 695, sodaß der Analyse der Ergebnisse in den einzelnen Referaten/Außenstellen entsprechend gewichtige Bedeutung zukommen muß (siehe Kapitel C.7 Korrelationen).

**Hypothese 2:** Die Länge des Beratungsgespräches (Zeit bei persönlicher Antragstellung) beeinflußt entscheidend das subjektiv empfundene persönliche Antrags- und Beratungsklima.

**Ergebnis:** Von jenen Studierenden, die angaben, der Referent hätte sich bei der Antragstellung "reichlich Zeit" genommen, empfanden drei Viertel das Klima angenehm und nur knapp 1 % angespannt. Bei "zu wenig Zeit" bei der Antragstellung hingegen empfand kein einziger Student das Klima angenehm, jedoch fast 60 % angespannt (siehe Kapitel C.7 Korrelationen).

**Hypothese 3:** Das Beratungsklima wirkt sich auf die von Studierenden subjektiv empfundene Dauer der Bearbeitung aus.

**Ergebnis:** Bei angenehmem Klima bei der Antragstellung empfindet ein Viertel der Studierenden die Dauer der Bearbeitung subjektiv als zu lang; ist das Klima angespannt sind es beinahe die Hälfte der Antragsteller (siehe Kapitel C.7 Korrelationen).

## II. ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG

Hoffentlich nimmt sich jemand die Zeit, diese Zeilen zu lesen - schließlich habe ich mir auch die Zeit genommen, diese Zeilen zu verfassen!

Von den 4.152 eingelangten Fragebögen konnten 4.139 in die Auswertung aufgenommen werden. Die "Ausfüllfreudigkeit" der Studierenden war enorm hoch. Rund die Hälfte der Befragten

versah einige Antworten mit zusätzlichen Kommentaren; diese konnten jedoch nicht in die Auswertung aufgenommen werden und wiesen folgende Tendenzen auf:

\* Die Durchführung einer Befragung der Antragsteller wird allgemein als äußerst begrüßenswert empfunden. Allerdings wird von vielen die Befürchtung geäußert, daß die Fragebögen in der "Endablage" landen und sich aus den Ergebnissen keinerlei Perspektiven und Konsequenzen ergeben (siehe auch Zitaten-Kästchen).

\* Das Verfahren und das persönliche Klima hat sich im Laufe der vergangenen beiden Jahre positiv verändert, insbesondere die Umstellung in Wien auf Namenseinteilung wird großteils zustimmend aufgenommen.

\* Etliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Studienbeihilfenbehörde wurden wiederholt namentlich erwähnt und äußerst anerkennend hervorgehoben.

\* Die Anzahl und Form der Formulare wird hingegen als zu umfangreich und übertrieben empfunden.

\* Die Bearbeitungszeit wird als viel zu lange empfunden, besonders die Zeit zwischen Erhalt des Bescheides und Überweisung des Geldes.

Etliche Studierende benutzten die Gelegenheit und schrieben ihren Frust und Grant sowie Anekdoten nieder. Einzelne Zitate



sind als grau unterlegten "Zitaten-Kästchen" an diversen Stellen des vorliegenden Endberichtes eingefügt worden.

### Struktur der Befragten

Ein Viertel der Fragebögen wurden von Erstantragstellern ausgefüllt, beinahe die Hälfte stellte den Antrag auf Studienbeihilfe zum wiederholten Male. Etliche Fragestellungen wurden auch nach der Häufigkeit der Antragstellung ausgewertet, um einen eventuell vorhandenen Unterschied zwischen den "Neulingen" und den "in Studienbeihilfeangelegenheiten erfahrenen" Studierenden aufzuzeigen.

Dieser Fragebogen ist eine gute Idee und ein Pluspunkt für die Behörde.

Tabelle 10: Häufigkeit der Antragstellung, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent

Referate	n =	Häufigkeit der Antragstellung		
		erstmalig	2. Mal	mehrmals
Wien Ref.1	692	25,1	21,0	53,8
Wien Ref.2	659	33,2	19,7	47,0
Wien Ref.3	578	24,0	19,8	56,3
Graz Ref.1	535	29,8	23,0	47,2
Graz Ref.2	571	31,2	19,0	49,8
Linz	517	41,7	20,5	38,0
Salzburg	174	27,9	21,5	50,6
Innsbruck	266	26,7	19,2	54,1
Klagenfurt	146	34,7	29,2	36,1
Gesamt	4.139	30,4 n = 1.257	20,7 n = 856	48,9 n = 2.024

In der regionalen Betrachtung ist der hohe Prozentsatz der Erstantragsteller, nämlich über 40 Prozent, in der Außenstelle Linz besonders auffällig, der aber durch einen hohen Anteil

von Studienanfängern an der Johannes Kepler Universität Linz (neue Studienrichtung Mechatronik) erklärbar ist. Die höchsten Anteile (die Hälfte und mehr) an Studierenden, die schon öfters einen Antrag gestellt haben, finden sich in den Wiener Referaten 1 und 2 sowie in den Außenstellen Salzburg und Innsbruck.

## 1. Information über Studienbeihilfe

Im Fragebogen konnten als Erstinformationsquelle die ÖH, die Berichterstattung in den Medien, Studienkollegen, die Eltern, die Berufs- und Bildungsberatung in der Schule sowie sonstige Informationsträger angegeben werden, wobei Mehrfachnennungen möglich waren<sup>1</sup>. Als sonstige Informationsträger wurden vor allem Geschwister, die bereits Studienbeihilfe beziehen bzw. bezogen haben, Freunde und auch der Hausarzt genannt.

Tabelle 11: Erstinformation über Studienförderung, nach Häufigkeit der Nennungen gereiht, Anteile in Prozent<sup>1)</sup>

Informationsquelle	n =	in Prozent
Studienkollegen	1.450	35,1 %
Berufs-/Bildungsberatung-Schule	1.091	26,4 %
Eltern	907	21,9 %
Sonstige Informationsträger	770	18,6 %
ÖH	627	15,2 %
Berichterstattung-Medien	501	12,1 %

1) Mehrfachnennungen möglich

Die wichtigste Erstinformationsquelle stellt für die Studierenden der Studienkollege (35 %) dar, gefolgt von der Studienberatung in der Schule (26 %) und den Eltern mit 22 %. Knapp ein Fünftel erhält die ersten Informationen über die Möglichkeit, eine Studienbeihilfe zu beantragen, von sonstigen Informationsträgern. Nur rund jeder siebente Studierende erhält seine Erstinformation von der ÖH und etwa jeder achte aus der Berichterstattung in den Medien. Die Österreichische Hochschü-

<sup>1</sup>Die Frage lautete "Erste Information über die Möglichkeit, Studienbeihilfe zu beantragen, bekam ich von ...". Da jemand eine erste Information im Grunde genommen nur einmal erhalten kann, ist es unlogisch, warum bei dieser Frage Mehrfachnennungen erlaubt waren!

lerschaft spielt als Informationsquelle für Studierende nach den Ergebnissen der Studienbeihilfenbezieherbefragung nur eine untergeordnete Rolle, sie steht bundesweit an vorletzter genannter Stelle. In Klagenfurt wird ihre Informationsquantität sogar von der Berichterstattung in den Medien um das Doppelte übertroffen. In Salzburg hingegen nimmt sie den höchsten Stellenwert bei den Universitätsstädten ein, hier nannten ein Fünftel die ÖH als Erstinformationsquelle.

Tabelle 12: Erstinformation über Studienförderung, nach Universitätsstadt, Anteile in Prozent<sup>1)</sup>

Erstinformationsquelle	Ges.	Universitätsstadt					
		Wien	Graz	Linz	Sbg.	Ibk.	Klg.
Studienkollegen	35,1	33,8	34,6	39,3	36,0	33,8	41,0
Berufs-/Bildungsberatung-Schule	26,4	26,5	26,5	25,8	25,6	25,2	28,8
Eltern	21,9	23,1	21,4	20,2	26,2	22,2	12,3
Sonstige Informationsträger	18,6	19,6	17,5	18,4	19,8	16,9	16,4
ÖH	15,2	15,0	15,7	16,7	19,8	12,8	6,2
Berichterstattung-Medien	12,1	10,9	14,4	11,4	13,4	12,0	12,3

1) Mehrfachnennungen möglich

Die Wirkung der Berichterstattung in den Medien scheint nicht übermäßig groß zu sein. Durch die Mehrfachnennungen konnte jedoch nicht herausgefiltert werden, wieviele Studierende ihre Informationen tatsächlich selber aus den Medien beziehen, oder ob etwa die Eltern oder Studienkollegen in diese Informationskette zwischengeschaltet wurden.

Genauere Informationen über das Antragsverfahren erhält die Hälfte der Studierenden von der Studienbeihilfenbehörde, über 40 % aus Informationsbroschüren. Daraus resultieren eindeutig Wichtigkeit, Stellenwert und Bedeutung der Qualität der Beratung in der Studienbeihilfenbehörde und der Inhalt von Infor-

mationsbroschüren für die antragstellenden Studierenden. Auch hier spielt die ÖH mit knapp 12 % nur eine unbedeutende Rolle.

Tabelle 13: Genaue Informationen über das Antragsverfahren, Anteile in Prozent<sup>1)</sup>

Informationsquelle für Details	n =	in Prozent
Studienbeihilfenbehörde	2.080	50,3 %
Informationsbroschüren	1.809	43,7 %
Studienkollegen	1.398	33,8 %
ÖH	479	11,6 %
BMWF	22	0,5 %

1) Mehrfachnennungen möglich

## 2. Bekanntheitsgrad und Inanspruchnahme von Förderungen

Für fast 80 % ist das Leistungstipendium ein Begriff. Ob jedoch unter Beihilfen für Auslandsstudien auch das Richtige verstanden wurde, ist zu bezweifeln<sup>2</sup>; die äußerst niedrige Quote der Inanspruchnahme dieser Art der Förderung eines Auslandsstudiums bei einem scheinbar 66 %-tigen Bekanntheitsgrad läßt ebenfalls Rückschlüsse in diese Richtung zu. Förderungsstipendien kennen nur 30 % der Studierenden, die Zuschüsse zur Studienbeihilfe sind knapp einem Drittel bekannt. Die Möglichkeit, bei besonderen Fällen eine Studienunterstützung beantragen zu können, kennt überhaupt nur jeder Achte.

Tabelle 14: Bekanntheitsgrad der weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983, Anteile in Prozent<sup>1)</sup>

Förderungsmaßnahme nach StudFG 1983	... ist mir bekannt		
	gesamt	Unis 2)	Schulen 3)
Leistungstipendium	78,3	79,9	64,1
Beih.f.Auslandsstudien	65,8	68,7	40,6
Zuschüsse zur Studienbeih.	31,6	30,5	41,6
Förderungsstipendium	30,1	32,0	13,8
Studienunterstützung	12,7	12,5	14,3
	n = 4.136	n = 3.714	n = 422

1) Mehrfachnennungen möglich

2) Unis= Universitäten+Kunsthochschulen+Theolog. Lehranstalten

3) Schulen= Pädak+Sozak+MTA+Konversatorien

Im Vergleich der Universitätsstädte ist besonders auffällig, daß Studierende in Klagenfurt um bis zu 12 % geringere Kenntnis von den weiteren Förderungsmöglichkeiten haben als der österreichweite Gesamtdurchschnitt. Durchwegs unter dem Durch-

<sup>2</sup>Während meiner ÖH-Tätigkeit habe ich die Erfahrung gemacht, daß für fast alle Studierenden kein Unterschied zwischen Auslandstipendien und der Beihilfe für Auslandsstudien nach dem StudFG 1983 besteht!

schnitt liegen auch die Informationsgrade der Innsbrucker Studierenden, darüber jene der Studierenden in Graz (siehe auch Tabelle 14a im Anhang).

Entsprechend der Bedeutung der einzelnen weiteren Förderungsmaßnahmen für Studierende an Universitäten bzw. für Schüler an Pädagogischen Akademien etc. scheinen divergierende Bekanntheitsgrade bzw. Inanspruchnahme auf Zuschüsse zur Studienbeihilfe beispielsweise sind rund 30 % der Studierenden, jedoch 40 % der Schüler bekannt. Der Prozentsatz der Schüler, der bereits einmal um einen Zuschuß zur Studienbeihilfe angesucht hat, liegt um das Vierfache höher als der bei den Studierenden (siehe Tabellen 14 und 15).

Nichts im Leben wird uns auf Seidenpölstern nachgetragen - also, gewöhnen wir uns gleich daran.

**Tabelle 15: Inanspruchnahme der weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983, Anteile in Prozent<sup>1)</sup>**

Förderungsmaßnahme nach StudFG 1983	... habe ich schon 1x beantragt		
	gesamt	Unis 2)	Schulen 3)
Leistungsstipendium	6,7	6,7	6,2
Beih.f.Auslandsstudien	1,0	1,0	1,0
Zuschüsse zur Studienbeih.	5,3	4,1	16,2
Förderungsstipendium	1,3	1,3	1,2
Studienunterstützung	3,5	3,5	4,0
	n = 4.136	n = 3.714	n = 422

1) Mehrfachnennungen möglich

2) Unis= Universitäten+Kunsthochschulen+Theolog. Lehranstalten

3) Schulen= Pädak+Sozak+MTA+Konversatorien

### 3. Akzeptanz und Problematik der Formblätter

Die Datenaufbereitung bezüglich der Formblätter erwies sich als äußerst problematisch<sup>3</sup>. Daraus ergab sich bei der Auswertung, daß keine Durchschnittswerte angegeben werden können. Der Begriff "Alle Formulare" kennzeichnet das Gesamtpaket der Formulare, wenn kein spezifisches Formblatt genannt wurde.

Tabelle 16: Beurteilung der Formulare, Anzahl der Nennungen und Verteilung in Prozent

Formblatt	n =	Folgende Formulare betrachte ich als ...		
		positiv	annehmbar	negativ
Antrag	1.286	58,6	31,1	10,2
Merkblatt	193	23,8	14,5	61,7
SB 3	95	25,3	30,5	44,2
SB 4	1.225	6,9	14,4	78,8
SB 5	611	57,5	27,2	15,4
SB 6	482	22,9	23,2	54,0
SB 7	17	58,8	29,4	11,8
SB 8	59	6,8	11,9	81,3
SB 10	99	52,5	31,3	16,2
Alle Formulare	444	34,2	21,6	44,2

<sup>3</sup> Einerseits konnten die Befragten eine Wertung abgeben (z.B. annehmbar, sehr verwirrend etc.), andererseits wurden sie im Fragebogen aufgefordert anzugeben, auf welche Formulare sich diese Wertung beziehe. Dabei waren auch Mehrfachnennungen möglich. Nun haben allerdings viele Studierenden zwar als Beispiel ein oder mehrere Formblätter angeführt, zusätzlich haben sie andere Wertungen mit "Rest der Formulare" oder "Alle Formulare" gekennzeichnet. Hinzu kommt, daß aus technischen Gründen zwecks sinnvoller und übersichtlicher EDV-mäßiger Erfassung der Fragebögen die Spezifizierungsmöglichkeiten pro Wertungskriterium auf drei Antworten (=3 Formulare) begrenzt wurden



Als Bewertungskriterien konnten die Kategorien "beispielhaft", "benutzerfreundlich", "annehmbar", "schwer verständlich" und "sehr verwirrend" ausgewählt werden. Zur Vereinfachung werden im Folgenden "beispielhaft" und "benutzerfreundlich" zu "positiv", die Kategorien "schwer verständlich" und "sehr verwirrend" zu "negativ" zusammengefaßt, sodaß die Formulare nun in *positiv-annehmbar-negativ* eingeteilt sind. Die detailliert aufgegliederten Tabellen befinden sich im Anhang.

Die wenigsten Probleme bereiten das Antragsformular (58,6 % positiv), das SB 5 (57,5 % positiv) sowie das SB 10, das von mehr als der

Super finde ich jedenfalls das offensichtliche Bemühen, das Schreckliche etwas erträglicher zu machen!

Hälfte (52,5 %) positiv beurteilt wurde. Hingegen Probleme verursacht für je 80 % das SB 4 und das SB 8, rund die Hälfte hat Schwierigkeiten mit dem SB 6. Mit dem Merkblatt sind 62 % unzufrieden, bei den Vorschlägen zur Verbesserung der Information wurde die Veränderung des Merkblattes von 27 % angeführt (n= 1.504).

## 4. Beratungsdauer, Klima und Beratungsumfang bei Antragstellung

Das Klima in der Studienbeihilfenbehörde hat sich, gemessen an der Vielzahl der Anmerkungen in den Fragebögen, in den letzten Jahren zum Positiven verändert. Über 60 % haben angegeben, der Referent hätte sich reichlich Zeit für sie genommen, für 57 % fand die Antragstellung in einem angenehmen Klima statt. Positiv von diesem Durchschnitt bezüglich der Zeit weichen die Außenstelle Linz (79 %), die Außenstelle Innsbruck (71 %) und das Referat 3 in Wien mit 67 % ab.

**Tabelle 17: Beratungsdauer bei Antragstellung, nach Referaten/ Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	n =	Beratungsdauer		
		reichlich	gerade ausreichend	zu wenig Zeit
Wien Ref. 1	686	53,7	44,0	3,1
Wien Ref. 2	655	53,7	43,2	3,1
Wien Ref. 3	576	67,4	31,4	1,2
Graz Ref. 1	530	59,3	37,5	3,2
Graz Ref. 2	568	60,8	37,4	1,8
Linz	508	79,4	19,1	2,0
Salzburg	172	47,1	50,0	2,9
Innsbruck	266	70,7	28,7	2,3
Klagenfurt	144	61,1	34,0	4,9
Gesamt	4.105	61,4	36,1	2,5

Das Klima bei der Antragstellung ist nach den Angaben der Studierenden am Besten in der Außenstelle Innsbruck (70 % angenehm), im Referat 3 in Wien (68 % angenehm) und in der Außenstelle Linz (64 % angenehm).

**Tabelle 18: Klima bei Antragstellung, nach Referaten/  
Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	n =	Klima bei Antragstellung		
		angenehm	neutral	angespannt
Wien Ref. 1	689	50,2	43,4	6,9
Wien Ref. 2	657	53,6	41,3	5,4
Wien Ref. 3	578	67,9	28,2	3,3
Graz Ref. 1	532	54,9	38,8	6,4
Graz Ref. 2	566	59,2	36,2	5,0
Linz	505	63,6	34,5	2,8
Salzburg	171	36,2	56,2	7,6
Innsbruck	266	69,6	27,8	3,7
Klagenfurt	144	41,0	48,0	11,2
Gesamt	4.108	57,2	37,9	5,3

Durchschnittlich 95 % der Antragsteller fanden subjektiv gesehen ein angenehmes bis neutrales Klima bei der Antragstellung vor, die Bandbreite schwankt in den einzelnen Referaten/Außenstellen zwischen rund 89 % und 97 %.

Ein wichtiger Faktor für die Dauer der Bearbeitung eines Antrages ist der Zeitpunkt der Vollständigkeit der Unterlagen. Deshalb ist die rechtzeitige Information

Ich wurde immer sehr zuvorkommend behandelt und informiert. Das ist leider bei Behörden nicht selbstverständlich. Danke vielmals!!!

über fehlende Unterlagen für die Studierenden von großer Bedeutung. Obwohl 84 % diese wichtige Information sofort erhalten, stimmt es nachdenklich, daß durchschnittlich jeder neunte Antragsteller von den notwendigen Ergänzungen erst nach und nach erfährt und deswegen öfters zur Studienbeihilfe gehen muß als unbedingt nötig. Nach den Ergebnissen der Befragung erscheint vor allem im Bereich der Außenstelle Salzburg eine

effektivere Vorgangsweise bei den Nachforderungen von Unterlagen notwendig.

**Tabelle 19: Information über notwendige Ergänzungen, nach Referaten/ Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	n =	Infos über Ergänzungen		
		vollst. sofort	schrift. später	nach u. nach
Wien Ref. 1	671	78,5	7,2	14,8
Wien Ref. 2	642	85,5	5,0	9,5
Wien Ref. 3	566	84,8	5,3	9,8
Graz Ref. 1	519	88,7	3,5	8,9
Graz Ref. 2	557	90,0	3,4	6,7
Linz	508	86,7	6,4	7,9
Salzburg	170	61,8	9,5	29,5
Innsbruck	266	86,8	2,7	10,6
Klagenfurt	145	75,9	13,1	11,8
Gesamt	4.044	84,1	5,4	10,6

Eine weitergehende Beratung auf Anfrage in Studienförderungs- und sozialen Angelegenheiten, die über die Bearbeitung des Antrages auf Studienbeihilfe hinausgeht, erhalten durchschnittlich rund 60 % der Studierenden. Diese weiterführende Beratung wird in allen Referaten/Außenstellen durchgeführt, es liegen kaum Divergenzen vor.

Den Referenten bei der Studienbeihilfenbehörde ein großes Lob - sie bemühen sich wirklich sehr.

Die Beantwortung der Frage nach einer weiterführenden Beratung scheint den Studierende Probleme bereitet zu haben. Obwohl die Fragestellung eindeutig "Weitergehende Information und Beratung über den Antrag hinaus erhalte ich auf Anfrage ..." lautete, fügten etliche Studierende den Vermerk "Ich habe noch nie gefragt" hinzu und kreuzten

dennoch die Antwortmöglichkeit "nie weitere Infos erhalten" an. Um dies auszugleichen, wurden derartige Fragebögen für diesen Punkt aus der Auswertung herausgenommen, sodaß nur die Meinung von rund 3.400 Studierende zu dieser Frage berücksichtigt werden konnte.

**Tabelle 20: Weitergehende Beratung, nach Referaten/  
Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	n =	weitergehende Beratung auf Anfrage		
		öfters	selten	nie
Wien Ref. 1	558	54,9	28,7	15,7
Wien Ref. 2	512	57,6	29,7	12,7
Wien Ref. 3	495	62,4	23,8	12,3
Graz Ref. 1	420	57,8	27,6	14,6
Graz Ref. 2	468	56,1	27,6	13,9
Linz	407	63,4	27,3	9,1
Salzburg	148	54,7	31,1	14,2
Innsbruck	261	60,5	18,4	10,7
Klagenfurt	124	60,6	25,1	13,7
Gesamt	3.393	58,6	26,8	13,0

## 5. Dauer der Erledigung

Die subjektiv empfundene Gesamtdauer der Erledigung des Antrages ist für 29 % zu lang und für 44 % der Befragten angemessen. Ein Viertel beurteilt die Erledigungsdauer mit "rasch". Bei diesem Punkt muß jedoch berücksichtigt werden, daß sich die Angaben jeweils auf das letzte Ansuchen (=WS 89/90 bzw. SS 90) beziehen und daß sich die Situation in manchen Referaten/Außenstellen durch in der Zwischenzeit durchgeführte Strukturänderungen verändert haben kann.

**Tabelle 21: Subjektiv empfundene Dauer der Erledigung, Studienjahr 1989/90, Verteilung in Prozent**

Dauer der Erledigung	n =	Verteilung in Prozent
rasch	795	24,9 %
angemessen	1.408	44,2 %
zu lang	921	28,9 %

Zur Dauer der Erledigung:  
Ich war sehr positiv überrascht; gar nicht das, was man von den Behörden üblicherweise gewohnt ist.

Auch bezüglich der Bearbeitungsdauer existieren markante Divergenzen in den einzelnen Referaten/Außenstellen. Nach dem subjektiven Eindruck der Studierenden arbeitet die Außenstelle Linz wohl am Schnellsten, hier gaben lediglich knapp 10 % an, das Verfahren dauere zu lange. Deutlich unter dem Durchschnitt liegt die subjektiv empfundene Bearbeitungsdauer auch in der Außenstelle Innsbruck, wo es nur für 17 % zu lange dauert, in den Außenstellen Salzburg und Klagenfurt und im Referat 3 in Wien. Am längsten hat es nach Meinung der Studierenden im Referat 2 in Wien (43 % zu lang), im Referat 1 in Wien und im Referat 2 in Graz gedauert, bis der Antrag auf Studienbeihilfe bearbeitet war.

**Tabelle 22: Subjektive Dauer der Erledigung, Studienjahr 1989/90, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	n =	Dauer der Erledigung		
		rasch	angemessen	zu lange
Wien Ref.1	553	18,6	42,3	39,0
Wien Ref.2	472	19,3	37,9	42,8
Wien Ref.3	475	33,0	45,7	21,3
Graz Ref.1	413	21,3	46,0	32,7
Graz Ref.2	386	9,1	52,8	38,1
Linz	325	34,5	55,7	9,8
Salzburg	124	23,4	58,9	17,7
Innsbruck	218	45,5	39,0	16,5
Klagenfurt	98	32,7	49,0	18,4
Gesamt	3.064	24,9	44,2	28,9

Tabelle 23 zeigt die tatsächliche Bearbeitungsdauer von Anträgen auf Studienbeihilfe ab Antragsdatum im Wintersemester 90/91. Obwohl die Werte der von den Studierenden subjektiv empfundenen Bearbeitungsdauer sich auf das Wintersemester des vorhergehenden Studienjahres beziehen, zeigt ein Vergleich der Tabellen 22 und 23, daß in vielen Bereichen Übereinstimmung besteht. Zum Teil wird jedoch "schneller gearbeitet", als es die Studierenden empfinden. Rund die Hälfte der Anträge wurde innerhalb eines Monats erledigt, ein Viertel sogar innerhalb von zwei Wochen.

Die Studienbeihilfenbehörde ist gesetzlich verpflichtet, über Anträge auf Studienbeihilfe innerhalb von drei Monaten ab Vollständigkeit des Antrages zu entscheiden. Diese Frist wird fast immer wesentlich unterschritten. Objektiv hängt die Dauer der Erledigung von der Vollständigkeit eines Antrages ab. Verzögerungen treten vor allem bei Anträgen auf, wo Einkommensunterlagen von den Eltern nicht freiwillig vorgelegt werden. In solchen Fällen müssen diese in einem zeitaufwendigen Verwal-

tungsverfahren herbeigeschafft werden. Weiters treten dann Verzögerungen im Bearbeitungsverfahren auf, wenn Studierende die nachgeforderten Unterlagen über einen längeren Zeitraum nicht oder wieder unvollständig (nach und nach) vorlegen.

**Tabelle 23: Objektive Dauer der Erledigung ab Antragstellung, WS 90/91, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenst.	n =	Objektive Dauer der Erledigung			
		bis 2 Wo.	bis 4 Wo.	bis 8 Wo.	über 8 Wo.
Wien Ref.1	2.983	8 %	20 %	26 %	40 %
Wien Ref.2	3.139	15 %	26 %	29 %	26 %
Wien Ref.3	3.516	29 %	29 %	27 %	13 %
Graz Ref.1	2.441	20 %	28 %	31 %	17 %
Graz Ref.2	2.158	14 %	26 %	31 %	20 %
Linz	1.843	32 %	37 %	21 %	9 %
Salzburg	1.292	32 %	32 %	27 %	8 %
Innsbruck	2.359	48 %	30 %	14 %	4 %
Klagenfurt	597	28 %	23 %	29 %	17 %
Gesamt		24 %	28 %	26 %	23 %

Nach den Ergebnissen der Befragung dürfte ein Zusammenhang zwischen der für ein Gespräch aufgewendeten Zeit bei der Antragstellung und der objektiven Dauer der Erledigung bestehen: Jene Referate, die viel Zeit für die Entgegennahme eines Antrages auf Studienbeihilfe aufwenden können, haben objektiv die Anträge besonders rasch erledigt (siehe auch Kapitel C.7 Korrelationen).



## 6. Bewertung der Serviceleistungen der Studienbeihilfenbehörde

Die Serviceleistungen der Studienbeihilfenbehörde werden im wesentlichen durch die Beratung bei der Antragstellung, durch das Gesprächsklima, die Informationen über notwendige Ergänzungen zum Antrag und weitergehende Informationen im Sozialbereich sowie durch die Raschheit der Erledigung bestimmt.

Durch die Struktur des Fragebogens werden im Folgenden ein bestimmtes Berechnungs- und Gewichtungsschema sowie zwei (in der Einbeziehung der Fragestellungen) unterschiedliche Betrachtungsweisen für eine Beurteilung der Servicebereiche der Studienbeihilfenbehörde herangezogen:

- \* Für die Bereiche Beratungsdauer, Klima und Beratungsumfang wurden die Antworten von allen Studierenden berücksichtigt (Tabelle 24.1).
- \* Laut Fragestellung im Fragebogen sollten nur jene Studierenden, die zum zweiten Mal und öfters einen Antrag auf Studienbeihilfe gestellt haben, die Frage nach der subjektiv empfundenen Erledigungsdauer beantworten. Demnach konnten bei Berücksichtigung des temporären Faktors bei der Beurteilung der Servicebereiche die Antworten der Erstantragsteller nicht einbezogen werden (Tabelle 24.2).

Um die einzelnen Teilbereiche der Studienbeihilfenbehörde mit einer Zahl bewerten zu können, wurde mangels Skalenbewertung im Fragebogen folgendes Berechnungs- und Gewichtungsschema verwendet: bei den Fragen bezüglich Klima, Dauer der Beratung, genaue Informationen und weitergehende Informationen waren je drei Antwortmöglichkeiten vorhanden. Es wurden jeweils die ersten, die zweiten und die dritten Antwortmöglichkeiten dieser vier Fragen zusammengefaßt und in Prozentanteile umgerechnet. Daraus ergab sich eine Prozentverteilung der Werte "zufrieden"- "neutral"- "unzufrieden" für den Servicebereich.

Diese Prozentverteilung wurde mit den Werten zufrieden x 1, neutral x 2 und unzufrieden x 3 gewichtet. Das Ergebnis ergab eine bundesweite Bewertung des Servicebereiches der Studienbeihilfenbehörde von 1,4.

**Tabelle 24.1: Beratungsdauer, Klima, Information über notwendige Ergänzungen und weitergehende Information, Zusammenfassung der Antwortmöglichkeiten nach Position im Fragebogen und Bewertung nach Gewichtung der Antwortmöglichkeiten, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	Zufrieden	Neutral	Unzu- frieden	Bewertung
Wien Ref.1	59,3	30,8	10,1	1,5
Wien Ref.2	62,6	29,8	7,7	1,5
Wien Ref.3	70,6	22,2	6,7	1,4
Graz Ref.1	65,2	26,9	8,3	1,4
Graz Ref.2	66,5	26,2	6,9	1,4
Linz	73,3	21,8	5,5	1,3
Salzburg	50,0	36,7	13,6	1,6
Innsbruck	71,9	19,4	6,8	1,3
Klagenfurt	59,7	30,1	10,4	1,5
Gesamt	65,3	26,6	7,9	1,4

Bei Berücksichtigung der Komponente "subjektive Erledigungsdauer" und Einschränkung auf jene Studierenden, die zumindest das zweite Mal einen Antrag auf Studienbeihilfe gestellt haben, ergeben sich als Bewertung für den Servicebereich entsprechend obigem Berechnungsmodus lediglich geringfügige Verschiebungen (siehe Tabelle 24.2, Seite 59): Die Durchschnittsbewertung liegt bei 1,6 bei einer Bandbreite von 1,4 für das von den Studierenden subjektiv als "bestes" und 1,7 für das "schlechteste" bewertete Referat/Außenstelle.

Tabelle 24.2: Beratungsdauer, Klima, Information über notwendige Ergänzungen und weitergehende Information, Subjektiv Erledigungsdauer, Zusammenfassung der Antwortmöglichkeiten nach Position im Fragebogen und Bewertung nach Gewichtung der Antwortmöglichkeiten, nach Referaten/Außenstellen, ohne Erstantragsteller, Verteilung in Prozent

Referat/ Außenstelle	Zufrieden	Neutral	Unzu- frieden	Bewertung
Wien Ref. 1	49,5	34,1	16,3	1,7
Wien Ref. 2	52,9	32,2	14,9	1,6
Wien Ref. 3	63,0	27,5	9,5	1,5
Graz Ref. 1	57,9	29,6	12,5	1,5
Graz Ref. 2	55,7	31,5	12,8	1,6
Linz	63,9	29,7	6,5	1,4
Salzburg	44,8	40,6	14,4	1,7
Innsbruck	69,9	24,6	9,7	1,5
Klagenfurt	52,7	34,1	12,9	1,6
gesamt	56,7	31,5	12,2	1,6

## 7. Korrelationen

Von jenen Studierenden, die angaben, der Referent hätte sich bei der Antragstellung "reichlich Zeit" genommen, empfanden drei Viertel das Klima angenehm und nur etwa 1 % angespannt. Bei "zu wenig Zeit" bei der Antragstellung hingegen empfand kein einziger Student das Klima angenehm, jedoch fast 60 % angespannt (siehe Hypothese 2, Seite 39).

Tabelle 25: Beratungsdauer und Klima bei Antragstellung, Verteilungen in Prozent

Zeit für Gespräch	n	Klima bei Antragstellung		
		angenehm	neutral	angespannt
reichlich	1.754	74,5	24,1	1,4
gerade ausreichend	1.097	36,4	54,4	9,2
zu wenig Zeit	174	0	40,9	59,1

Ein wesentlicher Faktor für die Beurteilung des Klimas bei der Antragstellung scheint auch der Zeitpunkt zu sein, wann Informationen über notwendige Ergänzungen erteilt werden: Erfährt der Student sofort bei der Antragstellung nach Durchsicht seiner Unterlagen ob und wenn ja welche Ergänzungen notwendig sind - was wiederum nur dann möglich sein wird, wenn genügend Zeit für die Entgegennahme eines Antrages aufgewendet wird - dann betrachten beinahe zwei Drittel der Studierenden das Klima als angenehm und lediglich 3,5 % als angespannt. Erfährt ein Student jedoch erst nach und nach von notwendigen Ergänzungen und muß deswegen öfters zur Studienbeihilfe gehen, so fällt der Anteil derer, die das Klima als angenehm betrachten auf 28 %; 23 % empfinden dann das Klima angespannt.

**Tabelle 26: Infos über notwendige Ergänzungen und Beratungsklima, Verteilung in Prozent**

Infos über notwendige Ergänzungen	n	Beratungsklima		
		angenehm	neutral	angespannt
sofort bei Antragst.	1.418	62,3	34,7	3,5
später schriftlich	89	28,1	62,9	10,1
nach und nach	190	27,9	49,5	22,6

Etwas geringer, aber dennoch deutlich ausgeprägt ist der Zusammenhang zwischen der Gesprächsdauer bei der Antragstellung (d.h. jene Zeit, die für die Entgegennahme des Antrages aufgewendet wird) und der subjektiv empfundenen Bearbeitungsdauer des Antrages: wird reichlich Zeit für die Besprechung des Antrages auf Studienbeihilfe bei der Antragstellung aufgewendet, so empfindet knapp ein Drittel der Studierenden die Bearbeitung als "rasch" und ein Viertel als "zu lange". Nimmt sich ein Referent hingegen zu wenig Zeit für die Entgegennahme des Antrages, so empfinden nur mehr 7 % die Bearbeitungsdauer rasch, jedoch mehr als die Hälfte, nämlich 55 %, als zu lange.

**Tabelle 27: Gesprächsdauer (Beratungsdauer) bei Antragstellung und subjektive Erledigungsdauer, ohne Erstantragsteller, Verteilung in Prozent**

Gesprächsdauer bei Antragstellung	n	subjektive Erledigungsdauer		
		rasch	angemessen	zu lange
reichlich Zeit	1.786	30,5	44,0	25,5
gerade ausreichend	1.173	20,1	44,6	35,3
zu wenig Zeit	73	6,9	38,4	54,8

Ebenfalls deutlich ausgeprägte Auswirkungen scheint das Klima bei der Antragstellung auf die subjektiv empfundene Bearbeitungsdauer zu haben. Bei angenehmem Klima wird für 31 % der Antrag rasch bearbeitet, für ein Viertel dauert es zu lange. Ist das Klima bei der Antragstellung hingegen angespannt, so

betrachten nur mehr 9 % der Studierenden die Bearbeitungszeit als rasch, 48 % der Antragsteller jedoch als zu lang.

**Tabelle 28: Klima bei Antragstellung und subjektive Erledigungsdauer, ohne Erstantragsteller, Verteilung in Prozent**

Klima bei Antragstellung	n	subjektive Erledigungsdauer		
		rasch	angemessen	zu lange
angenehm	1.759	30,5	44,1	25,4
neutral	1.097	21,3	44,1	34,6
angespannt	176	8,5	43,8	47,7

Ein weiterer Faktor für die subjektiv empfundene Bearbeitungsdauer scheint die Information über notwendige Ergänzungen zu sein. Subjektiv rasche Erledigungsdauer gaben 30 % derjenigen Studierenden an, die sofort bei der Antragstellung über notwendige Ergänzungen informiert werden. Dieser Anteil sinkt auf 12 %, wenn diese Informationen erst nach und nach erfolgen. 18 % empfinden die Bearbeitungsdauer als zu lange, wenn sie von notwendigen Ergänzungen sofort bei Antragstellung erfahren, hingegen doppelt so viele, nämlich 38 %, wenn die "Nachforderungen" erst nach und nach kommen.

**Tabelle 29: Infos über notwendige Ergänzungen und subjektive Erledigungsdauer, ohne Erstantragsteller, Verteilung in Prozent**

Infos über notwendige Ergänzungen	n	subjektive Erledigungsdauer		
		rasch	angemessen	zu lange
sofort bei Antragst.	1.072	30,2	47,4	18,3
später schriftlich	70	30,0	47,1	20,0
nach und nach	130	11,5	49,2	37,7

Aus nachfolgender Tabelle ist weiters ein Zusammenhang zwischen der Beratungsdauer bei der Antragstellung und der

tatsächlichen Bearbeitungsdauer ersichtlich. Jene Referate, die viel Zeit bei der Entgegennahme eines Antrages auf Studienbeihilfe aufwenden können, weisen eine besonders rasche Erledigungsdauer ab Antragstellung auf.

**Tabelle 30: Beratungsdauer bei Antragstellung und objektive Dauer der Erledigung ab Antragstellung, ausgewählte Referate, Anteile in Prozent**

Referat bzw. Außenstelle	reichlich Zeit bei Antragstellung	Objektive Dauer der Erledigung innerhalb von 4 Wochen
Linz	79 %	69 %
Innsbruck	71 %	78 %
Wien Referat 3	67 %	58 %
Gesamt	61 %	52 %

Zusammenfassend ergab die Befragung der Antragsteller auf Studienbeihilfe folgendes Resultat: Das Klima bei der Antragstellung wird wesentlich durch die Zeit, die für die Entgegennahme des Antrages und eine Beratung aufgewendet wird beeinflusst und dadurch, daß Informationen über notwendige Ergänzungen sofort bei der Antragstellung mitgeteilt werden.

Auch die von den Studierenden subjektiv empfundene Erledigungsdauer hängt wesentlich davon ab, daß entweder sofort bei Antragstellung oder relativ rasch danach Informationen über notwendige Ergänzungen erfolgen.

Das Beratungsklima und die subjektiv empfundene Erledigungsdauer werden vor allem dann als unbefriedigend empfunden, wenn über notwendige Ergänzungen nur nach und nach informiert wird und wenn zu wenig Zeit bei der Entgegennahme des Antrages auf Studienbeihilfe aufgewendet wird.

## 8. Anregungen zur Verbesserung des Informationsflusses

Die folgenden Vorschläge zur besseren Information der Beihilfenbezieher stammen von 1.790 Befragten. Sie betreffen einerseits die Informationsmöglichkeiten in der Studienbeihilfenbehörde selbst, andererseits die jene außerhalb der Behörde.

**Tabelle 31: Vorschläge zur besseren Information der Beihilfenbezieher, n = 1.790, nach Häufigkeit der Nennungen gereiht, Anteile in Prozent**

Vorschläge für bessere Information der Bez.	in Prozent
Übersichtlicheres, verbessertes Merkblatt	26,9 %
Ausführliche Broschüre mit sämtlichen staatlichen Förderungen	22,6 %
Liste mit benötigten Unterlagen	20,8 %
Einführungsveranstaltung, Infotage an der Uni für Erstsemestrige	8,0 %
bessere Information in der Schule, beim Bundesheer etc.	5,8 %
Genauere Informationen über Leistungsnachweis	5,1 %
Informationen über Leistungs-, Förderungs- und Auslandsstipendien	4,6 %
Spezielle der Schulung der Mitarbeiter und der Referenten der ÖH	2,6 %
Detaillierte Informationen über erlaubten Nebenverdienst	1,8 %
"Menschlichere Behandlung"	1,8 %

Ein Viertel der Befragten (27 %) wünscht sich ein *übersichtlicheres, verbessertes Merkblatt* - bei der Beurteilung der Formulare wurde das derzeitige Merkblatt von lediglich 24 % als positiv bewertet - mit verständlicheren Formulierungen. Daneben wäre eine *ausführliche Broschüre mit sämtlichen staatlichen Förderungen* erwünscht (22,6 %). Als besondere Hilfe-



stellung für den Papierkram bei der Antragstellung sieht jeder Fünfte eine Checkliste mit den benötigten Unterlagen an (20,8 %). *Genaue Informationen über den Leistungsnachweis* (5,1 %), *Informationen über Leistungs-, Förderungs- und Auslandsstipendien* (4,6 %) und *detaillierte Informationen über erlaubten Nebenverdienst* (1,8 %) würden die derzeitige Beratung sinnvoll und wünschenswert ergänzen.

Als Grundinformationsmöglichkeit sollten regelmäßig *Einführungsveranstaltungen für Erstsemestrige und Infotage an der Uni* (8 %) durchgeführt und eine *bessere Information in der Schule und beim Bundesheer etc.* gegeben werden (5,8 %). Zur Verbesserung des Klimas

Das Klima hat sich in der Strozzigasse in den letzten Jahren stark gebessert, das Gespräch gewinnt langsam die Oberhand über das bürokratische Hindernislaufen. Denn nicht jeder Stipendienempfänger ist ein Sozialschmarotzer - so wurde ich anfangs leider behandelt.

würden *spezielle Schulungen der Mitarbeiter und der Referenten der Österreichischen Hochschülerschaft* (2,6 %) sowie eine *"Menschlichere Behandlung"* (1,8 %) beitragen.

## 9. Vorschläge und Wünsche hinsichtlich Bearbeitungsverfahren

Vorschläge zur Vereinfachung der Abwicklung des Studienbeihilfeverfahrens wurden von 1.504 Studierenden (= 36 % der Befragten) gemacht. Die unabhängig von einander von Studierenden sämtlicher Studienrichtungen gebrachten Vorschläge wurden in zehn Kategorien eingeteilt, ein Großteil der Vorschläge betraf das Formularwesen.

**Tabelle 32: Vorschläge zur Vereinfachung der Abwicklung des Studienbeihilfeverfahrens, n = 1.504, nach Häufigkeit der Nennungen gereiht, Anteile in Prozent**

Vorschläge für Vereinfachung des Verfahrens	in Prozent
Weniger Formulare, ev. ein Formularheft	24,2 %
Alle Formulare nur bei Erstantrag, später nur mehr Änderungen	19,3 %
Eigene Informationsstelle für (mündliche/telefonische/schriftliche) Anfragen	14,4 %
Längere Öffnungszeiten z.B. 1x nachmittags	13,4 %
Mehr Bedienstete (dadurch mehr Zeit)	8,8 %
Datenaustausch über EDV mit Finanzamt etc.	6,3 %
Temporäre Außenstelle an Uni, Schule etc.	4,8 %
Formulare bei ÖH, UNI, Fak. etc. auflegen	3,9 %
Ab 2. Antrag Zusendung der Formulare in den Ferien	2,8 %
Eigene Bedienstete für Erstantragsteller	2,1 %

Ein Viertel der Studierenden wünscht sich *weniger Formulare, ev. ein Formularheft*. Dieses Formularheft sollte dann nur beim Erstantrag ausgefüllt werden müssen, d.h. *alle Formulare nur bei Erstantrag, später nur mehr Änderungen* (19 %). Ein Service wäre auch, die *Formulare bei ÖH, an der Universität, in den*

*Fakultätsvertretungen etc. aufzulegen (4 %) sowie die Zusage der Formulare ab dem zweiten Antrag in den Ferien (3 %).*

*Eine Informationsstelle für (mündliche/telefonische/schriftliche) Anfragen, wo nur Anfragen beantwortet und keine Anträge entgegengenommen werden, wünscht sich jeder Siebente, außerdem längere Öffnungszeiten, nach Möglichkeit zumindest einmal nachmittags (13 %) sowie mehr Bedienstete, damit mehr Zeit für das Beratungsgespräch bleibe (9 %). Zusätzlich wäre ein eigener Bediensteter für Erstantragsteller von Vorteil, da diese erfahrungsgemäß eine besondere Betreuung benötigen. Diesen Vorschlag äußerten 2 % der Studierenden.*

*Um viele Amtswege zu sparen, sollten die Daten direkt über EDV von den diversen Ämtern abgefragt werden (6 %). 5 % meinen, daß eine temporäre Außenstelle an der Universität bzw. an der Schule ebenfalls zu einer Vereinfachung für die Studierenden beitragen würde.*

## 10. Wünsche für weitere Förderungsmaßnahmen

Die Möglichkeit, Vorschläge zur Erweiterung der Förderungsmöglichkeiten für Studierende anzuführen, haben 700 Studierende (= 17 % der Befragten) genützt. Wie schon bei den beiden vorangegangenen Kapiteln muß auch hier betont werden, daß die folgenden Vorschläge vollkommen unabhängig von einander entstanden sind und daher eine größere Häufigkeit eines Vorschlages als Idee von Studierenden quer über alle Studienrichtungen und Institutionen einen hohen Stellenwert haben sollten.

Fast ein Drittel wünscht sich *Zuschüsse für Wohnungen*; diese Zuschüsse könnten die Form eines besonderen Erhöhungsbetrages als Mietbeihilfe bis hin zur Vermittlung und Übernahme von Kautionen von Studentenwohnungen haben. Jeder siebente Studierende möchte *Zuschüsse für Lehrmittel und Lehrbehelfe* (z.B. Bücher, Skripten, PC etc.), wobei diese Förderungsmöglichkeit vorwiegend nur Beihilfenbezieher in Anspruch nehmen dürften. Eine *Förderung von Sprachferien, Teilnahme an Kongressen, Auslandsaufenthalten* etc. wäre für jeden Zehnten eine sinnvolle Ergänzung zur Studienförderung, sofern es sich bei diesen Veranstaltungen um eine sinnvolle Ergänzung und/oder Vertiefung der gewählten Ausbildung handelt.

Für fast ein Zehntel der Befragten stellen *mehr/höhere/bessere Förderungen für Studierende mit Kindern* eine notwendige Grundlage des Lebensunterhaltes und der Studienfinanzierung dieses Personenkreises dar.

Als zusätzliche Ergänzung insbesondere für Problemfälle (z.B. wenn Einkommen der Eltern für eine Studienbeihilfe zu hoch ist, die Eltern den Kindern aber keine oder kaum finanzielle Unterstützung zukommen lassen, z.B. weil das Kind eine von den Eltern nicht erwünschte Studienrichtung studiert) würde jeder Zwölfte ein *Darlehenssystem* einführen. Als mögliche Modelle wurden hiebei folgende genannt: entweder reines Kreditsystem,

wobei nach Beendigung des Studiums der gesamte Betrag in tragbaren Raten innerhalb einer bestimmten Zeit zurückzuzahlen wäre, wer höhere Raten als vorgeschrieben zurückzahlt und dadurch die Schulden rascher getilgt sind, braucht quasi als Bonus nicht den ganzen Betrag zurückzahlen; oder eine Kombination aus nicht rückzahlbarem Grundstipendium für alle plus (je nach individueller Situation benötigten Höhe) Kredit. Dieser Kredit teilt sich wiederum in einen fix rückzahlbaren Teil und in einen Teil auf, der bei Vorliegen besonderer Studienleistungen (gute Noten, kurze Studiendauer etc.) nicht oder nur teilweise zurückgezahlt werden müßte.

**Tabelle 33: Vorschläge zur Erweiterung der Förderungsmöglichkeiten für Studierende, n = 700, nach Häufigkeit der Nennungen gereiht, Anteile in Prozent**

Vorschläge für weitere Förderungsmaßnahmen	in Prozent <sup>1)</sup>
Zuschüsse für Wohnungen	31,6 %
Zuschüsse für Bücher, Skripten, PC etc.	13,9 %
Förderung von Sprachferien, Teilnahme an Kongressen, Auslandsaufenthalte etc.	10,4 %
Mehr/höhere/bessere Förderungen f. Studierende mit Kindern	9,3 %
Darlehenssystem	8,6 %
Ausgleich für Wegfall von Familienbeihilfe und Freifahrt für Spätbeginner ab 27.Lbj.	8,3 %
Höhere Freigrenze für Einkommen d.Studierenden	5,4 %
Förderung Zweitstudium/ Spezialausbildung	3,9 %
Kinder von Landwirten erhalten zuviel Stipendium - ungerecht - Änderung erforderlich	3,7 %
ÖH-Semester für Theolog.LA	2,4 % (47,2)
Überweisung mit Monatsersten und 12 x jährlich	1,9 %
Leistungsstipendium für MTA	0,6 % (5,0)

1) Die Werte in der Klammer beziehen sich auf die betroffenen Studierenden, z.B. nur auf Theologen oder MTA-Schüler

8 % der Befragten möchte einen *Ausgleich für den Wegfall von Familienbeihilfe und Freifahrt* für Spätbeginner ab dem 27. Lebensjahr (zweiter Bildungsweg, Studierende, die erst später begonnen haben oder durch diverse Gründe wie Berufstätigkeit, Familie usw. ihr Studium für längerer Zeit unterbrochen haben). Eine *höhere Freigrenze für Einkommen des Studierenden* wollen 5 %, die *Förderung eines Zweitstudiums* und die *Förderung einer Spezialausbildung nach Studienabschluß* 4 %.

Knapp 4 % empfinden es für ungerecht, daß *Kinder von Landwirten zuviel Stipendium* erhalten und halten deshalb in diesem Bereich eine *Änderung für notwendig*. Nur 2 % wollen ihre *Studienbeihilfe in zwölf Monatsraten* und *jeweil zum Monatsersten ausbezahlt* bekommen.

Eine Aktion ausgehend von den Linzer Theologen ist die *Forderung nach ÖH-Semestern für Studierende Theologischer Lehranstalten*. Gerechnet auf alle haben 2,4 %, gerechnet auf die betroffenen Theologen 47 % dies geäußert. Das *Leistungsstipendien für Schüler Medizinisch-technischer Lehranstalten* wollen 5 % der Betroffenen (0,6 % gerechnet auf alle).

**TEIL D**

**DIE KUNST DES UNMÖGLICHEN**

**SPANNUNGSFELDER BEI DER VOLLZIEHUNG DES  
STUDIENFÖRDERUNGSGESETZES**

Jedes Wintersemester bietet sich an den Studienbeihilfenbehörden das gleiche Bild: Warteschlangen von Studierenden, die ihr Ansuchen auf Gewährung von Studienbeihilfe abgeben wollen, um möglichst bald in den Genuß der finanziellen Unterstützung zu kommen, auf die sie nach dem Studienförderungsgesetz einen Rechtsanspruch haben. So groß die Zahl der Antragsteller, so groß sind auch die Erwartungen, die sie an die Qualität der Studienförderung und die Behandlung ihres Antrages richten: eine kurze Wartezeit bei der Antragstellung und eine ausführliche Beratung durch den Sachbearbeiter, möglichst wenig an Formularen und Nachweisen und detailliertes Eingehen auf ihren konkreten Fall, eine rasche und zugleich verlässlich richtige Bearbeitung des Ansuchens; schließlich wird vom Studienförderungsgesetz als Rechtsgrundlage umfassende soziale Gerechtigkeit und zugleich eine leicht verständliche und ebenso leicht vollziehbare sprachliche Formulierung des Textes erwartet.

Der Mitarbeiter der Studienbeihilfenbehörde sieht sich nicht nur diesen berechtigten, aber miteinander unvereinbaren Erwartungen der Studierenden gegenüber, er befindet sich auch in einem Spannungsfeld zwischen den Vorstellungen der Anspruchsberechtigten und der dafür Zahlenden (also der Studierenden und der Steuerträger). Zwischen der Akzeptanz der breiten Öffentlichkeit und den Wünschen der Studierenden gegenüber der Studienförderung besteht eine scheinbar unüberwindliche Kluft. Der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde steht mitten in diesem Spannungsfeld widerstreitender Interessen und muß sich als ein Zerrissener empfinden.

Die Arbeit bei der Vollziehung des Studienförderungsgesetzes durch die Studienbeihilfenbehörde stellt sich damit schlicht als Kunst des Unmöglichen dar: das Bestreben, es möglichst allen recht zu tun, tatsächlich aber für jeden zuwenig zu leisten.



## 1. Soziale Gerechtigkeit versus Administrierbarkeit

Das Dilemma, dem sich der Bearbeiter eines Studienbeihilfenantrages häufig gegenüber sieht, liegt bereits in den politischen Erwartungen, die an das zu vollziehende Gesetz gerichtet werden. Charakteristisch für das Entstehen des Studienförderungsgesetzes, das in den 20 Jahren 17 mal novelliert wurde, ist der Umstand, daß die unterschiedlichsten Interessen und Vorstellungen zur Verwirklichung sozialer Gerechtigkeit eingeflossen sind. Die disparaten Vorstellungen unterschiedlicher Interessensgruppen über das Wesen der sozialen Gerechtigkeit spiegeln sich exakt im Gesetzestext wider.

Durch den Versuch, eine ausgleichende Gerechtigkeit zwischen den Beziehern unterschiedlicher Einkommensarten schaffen zu wollen, wurde der Einkommensbegriff des Studienförderungsgesetzes, der sich am Einkommensteuergesetz orientiert, zunehmend differenzierter gestaltet. Die Vielzahl der daraus entstandenen Hinzurechnungs- bzw. Absetzbeträge macht die Vollziehung weder ökonomisch noch transparent.

Das hohe Maß an sozialer Gerechtigkeit, das der Gesetzgeber durch eine detaillierte Kasuistik zu gewinnen versucht, beeinträchtigt die Durchschaubarkeit der Rechtsmaterie für den Anspruchsberechtigten bzw. die Vollziehbarkeit für den Rechtsanwender. Außerdem bewirkt das von den unterschiedlichsten politischen Gruppierungen geforderte Mehr an sozialer Gerechtigkeit vielleicht in einer objektiven und generalisierten Betrachtung eine ausgeglichene Verteilung der Studienbeihilfen, im Einzelfall müssen jedoch immer wieder gesetzeskonforme Entscheidungen als höchst problematisch und ungerecht empfunden werden.

So führt beispielsweise bereits ein geringfügiges land- und forstwirtschaftliches Vermögen bei Personen mit sonst ausschließlich Einkünften aus nichtselbständiger Arbeit zum Verlust des für diesen Personenkreis vorgesehenen und recht er-

heblichen Absatzbetrages. Diese von Interessensvertretern in das Studienförderungsgesetz reklamierten Bestimmungen über den sogenannten Pauschalierungsausgleich berühren daher weniger die intendierte Zielgruppe, nämlich die Vollerwerbslandwirte, als vielmehr die Gruppe der Nebenerwerbslandwirte, bzw. die Besitzer ertragloser Landwirtschaften.

In solchen und ähnlichen Fällen werden die Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde von den Beihilfenbeziehern mit den Mängeln der gesetzlichen Regelungen, die angeblich einer höheren sozialen Gerechtigkeit dienen, konfrontiert. Da sich der Sachbearbeiter mit solchen Ergebnissen meist nicht identifizieren kann, ist er letztendlich gezwungen, sich in seiner Argumentation ausschließlich auf die anzuwendende Rechtsvorschrift zurückzuziehen. Dieser Umstand ist gerade im Sozialbereich besonders belastend, da hier das Helfen als Motiv der Tätigkeit im Vordergrund steht und die konkrete Rechtsgrundlage auch dem Vollziehenden als sozial gerecht erscheinen soll.

## 2. Legalitätsprinzip versus soziale Motivation

Gerade die Spannung zwischen strikter Bindung an das Studienförderungsgesetz im Sinne des verfassungsrechtlichen Legalitätsprinzips und der im Bereich der sozialen Verwaltung besonders erforderlichen Motivation durch einen gewissen Gestaltungsspielraum ist für den Sachbearbeiter der Studienbeihilfenbehörde sehr einseitig zugunsten des Legalitätsprinzips gelöst. Das Studienförderungsgesetz sieht keinerlei Ermessensbestimmungen, sondern grundsätzlich nur Vorschriften zwingenden Rechts vor.

Der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde hat für die Erledigung des Erstantrages, in der er monokratisch entscheidet, lediglich die rechtserheblichen Daten zur sozialen Bedürftigkeit und zum Studienerfolg aufzunehmen und im Wege der elektronischen Datenverarbeitung für die Berechnung im Bescheidwege einzugeben. Selbst für den Bereich der Vorstellung, der auch noch von der Studienbeihilfenbehörde, allerdings durch das Kollegialorgan des Senates, behandelt wird, hat der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde keine Entscheidungs-, sondern lediglich eine Vorbereitungsfunktion. Er hat den Sachverhalt für die Senatsentscheidung zu erheben. Das einzige gestaltende Instrumentarium des Studienförderungsgesetzes, das ohne enge Bindung an den strikt auszulegenden Gesetzestext angewandt wird, besteht in der Studienunterstützung, auf deren Vergabe durch den Bundesminister für Wissenschaft und Forschung der Sachbearbeiter in der Studienbeihilfenbehörde keinerlei Einfluß hat.

Durch die Einengung des Bewegungsspielraumes fühlt sich der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde zweifellos geradezu gefesselt und in seiner Arbeitsmotivation wie auch in seiner sozialen Einstellung manchmal beeinträchtigt. Dies ist auch dann der Fall, wenn ihm bewußt ist, daß die strikte und enge Umschreibung des Rechtsanspruches notwendig ist, um soziale Mißbräuche zu vermeiden.

### 3. Rechtsanspruch versus Einzelfallgerechtigkeit

Das Studienförderungsgesetz folgt in seinem Grundsatz, bei Erfüllung der Anspruchsvoraussetzungen einen Rechtsanspruch auf Erhalt der Studienbeihilfe einzuräumen, dem allgemein üblichen Modell der Sozialgesetzgebung. Dies macht es einem Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde, der sich lediglich als Vollzugsorgan des gesetzgeberischen Willen sieht, leicht. Unbeeinflusst von eventuellen sozialen Erwägungen im Einzelfall erhebt und verarbeitet er die Daten, läßt den Bescheid ausdrucken und die Anweisung der Studienbeihilfe durchführen. Für sozial sensiblere Mitarbeiter können sich dabei allerdings Grundsatzfragen ergeben, auf die keine befriedigende Antworten existieren.

Trotz einem Übermaß an Kasuistik, die allen das Leben schwer macht, vereint das Studienförderungsgesetz unter dem Oberbegriff eines Rechtsanspruches letztendlich unvereinbare Förderungsfälle und gewährt allen denselben Unterstützungsrahmen. Dies betrifft insbesondere Studierende im zweiten Bildungsweg, die vor Aufnahme ihres Studiums bereits berufstätig waren und daher einen Lebensstandard erreicht haben, dessen Aufrechterhaltung auch mit der Höchststudienbeihilfe nicht möglich ist. Für den Sachbearbeiter des Studienbeihilfenantrages wird es daher häufig unbefriedigend sein, älteren Studierende, die zum Teil auch für eine Familie zu sorgen haben, zumuten zu müssen, mit der Studienbeihilfe den Lebensunterhalt zu finanzieren.

Ähnlich stellt sich der Fall für Studierende dar, die gezwungen sind, sich am Studienort eine oft sehr teure Wohnmöglichkeit zu finanzieren. Die vom Studienförderungsgesetz vorgesehenen Zuschlagbeträge von öS 2.000,-- monatlich werden diesen Mehraufwand meist kaum abdecken können. Wiederum sieht sich der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde in seiner Argumentation lediglich auf das Studienförderungsgesetz zurückverwiesen, das oft in einem eklatanten Widerspruch zu seinen persönlichen Empfindungen zum Einzelfall steht. Dies betrifft übrigens auch noch die Frage, ob Familien mit mehreren studieren-

den Kindern eine adäquate Berücksichtigung bei der Bemessung der Förderungshöhe im Studienförderungsgesetz erhalten.

Gerade solche Fragen der inneren Akzeptanz können im negativen Fall die Arbeitsmotivation sehr beeinträchtigen.

## 4. Akzeptanzprobleme

Die Polarität, innerhalb dessen sich das Verwaltungshandeln der Studienbeihilfenbehörde vollzieht, ist eindrucksvoll auch an der Akzeptanz der sozialpolitischen Maßnahme "Studienförderung" abzulesen. Die öffentliche Meinung zu den "verlorenen Zuschüssen", die das Studienförderungsgesetz als Studienbeihilfe vorsieht, steht sehr oft in diametralem Gegensatz zu den Wünschen und Forderungen der Österreichischen Hochschüler-schaft. Das Nichtverständnis vieler Teile der steuerzahlenden Bevölkerung für ein steuerfreies und arbeitsloses Einkommen, als das die Studienbeihilfe angesehen wird, einerseits und die Klagen der Studierenden über zu geringe Studienbeihilfen führen den Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde sehr oft zu einer gespaltenen Argumentationsweise, die sich je nach Gesprächspartner wesentlich unterscheidet. In diesem Spannungsfeld gegensätzlicher Bewertungen der Studienförderung insgesamt muß er versuchen, seine eigene Akzeptanz für die von ihm verwalteten Förderungsmaßnahmen zu finden.

Zweifellos wird es für den Bediensteten der Studienbeihilfen-behörde manchmal schwierig sein, eine uneingeschränkt positive Haltung zum Vollzug des Studienförderungsgesetzes zu bewahren. Insbesondere für junge Mitarbeiter kann der Vergleich zwischen der Höchststudienbeihilfe (für Selbsterhalter derzeit öS 5.350,--, allerdings nur zehnmal im Jahr) und dem eigenen, nicht sehr hohen Gehalt zu Zweifeln an der vielbeschworenen sozialen Gerechtigkeit führen. In solchen Fällen ist jeden-falls darauf hinzuweisen, daß auch die Studierenden Arbeits-leistungen zu erbringen haben, die in relativ hohen Anforde-rungen an den Studienerfolg und Studienfortgang bestehen.

Da der Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde - im Gegensatz zu den Politikern und Interessensvertretern - nicht den "durchschnittlichen Studienbeihilfenbezieher" (im statisti-schen Sinn), sondern den Einzelfall, den jeweiligen konkreten Antragsteller vor sich sieht, wird er die Frage seiner inneren

---

Übereinstimmung mit dem von ihm erfüllten gesetzlichen Auftrag häufig aufs neue überprüfen müssen. Er wird zu einem Mindestmaß an Befriedigung bei seiner Tätigkeit sicher nur dann gelangen, wenn er die Sinnhaftigkeit studentischer Unterstützung durch die öffentliche Hand grundsätzlich bejahen kann. Nur dies kann die Voraussetzung für ein befriedigendes Arbeitsergebnis unter einem erheblichen Arbeitsdruck bilden.

## 5. Erledigungsdauer versus Erledigungsqualität

Gerade im Wintersemester, in dem rund 70 % aller Anträge auf Studienbeihilfe gestellt werden, sind die Anforderungen an alle Bedienstete der Studienbeihilfenbehörde überaus hoch. Während viele Studierende unter finanziellem Druck stehen und daher eine möglichst rasche Erledigung ihres Antrages erwarten, wächst für die Sachbearbeiter der arbeitsmäßige und damit auch psychische Druck. Auch in dieser Situation zeigen sich zwei Ziele für die Erledigung des Antrages, die ebenso erstrebenswert wie miteinander unvereinbar sind: eine höchstmögliche sachliche und rechtliche Qualität der Erledigung und zugleich die denkbar rascheste Bearbeitung. Während die weitestgehend sachlich und rechtlich umfassend begründete Entscheidung, die sämtliche Sachverhaltselemente erhebt und berücksichtigt, der Schnelligkeit der Bearbeitung naturgemäß entgegensteht, wird eine sehr rasche Erledigung häufig nicht den Erfordernissen einer sachlich und rechtlich einwandfreien Entscheidung entsprechen. Der Sachbearbeiter der Studienbeihilfenbehörde wird innerhalb dieser großen Bandbreite genau den richtigen Punkt finden müssen, um sowohl möglichst gut als auch möglichst rasch zu entscheiden.

Ähnlich stellt sich die Zeitfrage bei der Antragstellung im engeren Sinn, also dem Zeitraum, den der Antragsteller beim Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde verbringt. Auch hier wird die Spannung zwischen den Wünschen des konkreten Antragstellers auf eine möglichst umfassende Beratung und Auskunft und dem Unwillen der wartenden Antragsteller für den Sachbearbeiter merkbar und wirkt sich direkt aus seine Arbeitssituation aus. Je rascher er den einzelnen Antragsteller abfertigt, desto kürzer wird zwar die Wartezeit der anderen sein, desto unbefriedigender aber wird das Gefühl des Einzelnen über die auf seinen Fall angewandte Mühe sein, desto unvollständiger werden auch die Grundlagen für eine angemessene Behandlung des Antrages sein.



## 6. Von der Diagnose zur Therapie

Die Befragung der Studienbeihilfenbezieher im Wintersemester 1990/91 verfolgte verschiedene Ziele: einerseits sollte sie den Sachbearbeitern an der Studienbeihilfenbehörde aus einer - wenn auch subjektiven - studentischen Sicht eine Richtschnur für einen Ausweg aus manchen der oben beschriebenen Dilemmata weisen. Darüberhinaus dürften die Ergebnisse auch für die politischen Willensträger und eine bevorstehende Reform des Studienförderungsgesetzes selbst sehr aussagekräftig sein.

Etwa im Bereich des zuletzt aufgezeigten Spannungsfeldes von Erledigungsdauer und Erledigungsqualität zeigt es sich anhand der Befragungsauswertung, daß sowohl für das Bearbeitungstempo als auch für den Standard der Erledigung ein fundiertes Gespräch bei der Antragstellung von entscheidender Bedeutung ist. Für die Interpretation dieses Ergebnisses ist darauf hinzuweisen, daß die subjektiv empfundene Dauer dieses Gespräches sich wohl kaum in der Zahl der aufgewendeten Minuten, sondern vielmehr im Klima und in der Zielgerichtetheit der Fragen durch den Sachbearbeiter bemessen läßt. Dies bedeutet, daß dem Gespräch bei der Antragstellung eine erhöhte Bedeutung zukommt, das nach Möglichkeit in einem unbürokratischen, aber deshalb nicht familiären Klima, ganz konkret und ohne Abschweifungen die Vollständigkeit des Antrages erheben und das Fehlen der noch erforderlichen Unterlagen feststellen soll. Wenn es gelingt, dieses Gespräch möglichst präzise und nicht ausufernd zu führen, werden sich allzu lange Wartezeiten der folgenden Antragsteller auch vermeiden lassen.

Auch für das Spannungsfeld zwischen dem Legalitätsprinzip bei der Vollziehung des Studienförderungsgesetzes und der sozialen Motivation der Sachbearbeiter kann bei genauer Untersuchung der Befragungsergebnisse ein Fingerzeig gewonnen werden. Der erhöhte Bedarf an verlässlichen Auskünften im gesamten Sozialbereich für Studierende läßt sich eindeutig an den zusätzlichen Anregungen der Studenten ablesen. Die Idee der Sozialser-

vicestelle für Studenten, die schon verschiedentlich in Kommissionen zur organisatorischen Fortentwicklung der Studienbeihilfenbehörde moniert wurde, tritt damit wieder auf den Plan. Fragen der Sozialversicherung, Schülerfreifahrt, Schulfahrtbeihilfe, weitere Stipendienmöglichkeiten etc. sind Punkte, denen gegenüber ein Informationsbedarf entsteht, der zumindest in Grundfragen zentral befriedigt werden könnte.

Zweifellos würde es für manche Mitarbeiter der Studienbeihilfenbehörde auch zusätzliche Motivation bedeuten, in diesen Bereichen grundlegende Informationen an Studierende weiterzugeben und sie allenfalls direkt an die kompetenten Auskunft- und Entscheidungsträger verweisen zu können. Aus Sicht der Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde ist freilich klar, daß eine solche Mehrbelastung ohne zusätzliches Personal nicht bewältigt werden kann. Obwohl alle Vorschläge mit personellen Auswirkungen bei Politikern als Spontanreaktion eine Ablehnung ernten, verdienen diese Gedanken zweifellos erhöhte Beachtung.

Ein erster Schritt, dem Sachbearbeiter erhöhte Verantwortung über die bloße Erhebung von Daten und deren Verarbeitung mittels EDV hinaus zu übertragen, stellt die Novelle 1991 des Studienförderungsgesetzes dar. Diese sieht vor, daß im Wege einer "Vorstellungsvorentscheidung" der Sachbearbeiter der Studienbeihilfenbehörde bereits monokratisch über eine Vorstellung im Sinne des Studierenden entscheiden kann, nachdem er dafür auch zusätzliche Ermittlungen angestellt hat, ohne damit den Senat befassen zu müssen. Maßnahmen, die den Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde zusätzliche Entscheidungs- und Gestaltungsfreiheit zuweisen, sind im Sinne einer verstärkten Arbeitsmotivation generell sehr zu begrüßen.

Zwar nicht aus der Befragung, jedoch aber aus der langjährigen Erfahrung der Sachbearbeiter läßt sich aus der Polarität Rechtsanspruch - Einzelfallgerechtigkeit im Hinblick auf die Studierenden im zweiten Bildungsweg ein Ansatzpunkt für eine Lösung erblicken. Dieser könnte darin bestehen, daß die sogenannten Selbsterhalter, die unter völlig anderen Voraussetzungen als Erstinskribierende, die eben die Matura abgelegt

haben, ihr Studium beginnen, aus dem Förderungskreis der Anspruchsberechtigten nach dem Studienförderungsgesetz herausgenommen werden und ihre Unterstützung auf Grund ihrer mehrjährigen Beitragszahlungen zur Arbeitslosenversicherung erhalten. Dies könnte dazu führen, daß in höherem Maße eine individuelle Berücksichtigung der Situation im Einzelfall möglich wäre, als dies bisher aufgrund des beschränkten Instrumentariums im Studienförderungsgesetz machbar war.

Innerhalb des durch das Studienförderungsgesetz festgesteckten Rahmens sind aus Sicht der Studienbeihilfenbediensteten die Förderungsbedingungen für Studierende, die sich am Studienort eine Wohnmöglichkeit finanzieren müssen, und für Studierende aus kinderreichen Familien mit weiteren studierenden Geschwistern überproportional zu verbessern.

Schließlich läßt sich bei sorgfältiger Überprüfung des Befragungsergebnisses der Traum von der absoluten sozialen Gerechtigkeit auch auf Kosten der Vollziehbarkeit des Studienförderungsgesetzes, der von manchen noch immer geträumt wird, zerstören. Die Klagen der Studierenden über das unübersichtliche und aufwendige Formularunwesen lassen sich nur bedingt berücksichtigen. Durch eine Änderung der Formulare im Wintersemester 1991/92 im Sinne leichterer Benützbarkeit konnte diesen Wünschen zum Teil entsprochen werden. Grenzen sind aber dort gesetzt, wo das Studienförderungsgesetz aufgrund seiner verzweigten Kasuistik, vor allem in Anlehnung an das Einkommensteuergesetz, bestimmte Fragen an den Studierenden unabdingbar erforderlich macht.

Auf dem Weg nach immer höherer sozialer Gerechtigkeit scheint das Studienförderungsgesetz an einem toten Punkt angelangt, der ein Umdenken auch der politischen Entscheidungsträger erforderlich macht.

Dies wird besonders klar, wenn man das Studienförderungsgesetz in Relation zu der großen Zahl an indirekten Förderungen stellt, die dem Studierenden bzw. seiner Familie auf verschiedenen Seiten von öffentlicher Hand zukommen. Es erhebt sich die Frage, inwiefern nicht eine Verknüpfung dieser disparaten

Förderungssysteme angestrebt werden sollte. Ein duales Förderungssystem, das Förderungen über einen fest umschriebenen Rechtsanspruch und zusätzlich individuelle Zuweisung von Finanzmitteln vorsieht, könnte zukunftssträchtig sein. Auch die Studienbeihilfenbehörde hätte damit die Chance, sich von einer reinen Verteilungseinrichtung zu entfernen und sich neben der schon erwähnten Beratungsfunktion auch der Entwicklung von individuellen Finanzierungsmodellen zu widmen.

Die von der Studienbeihilfenbehörde veranstaltete Befragung unter den Studierenden im Wintersemester 1990/91 und die daran anschließende und nunmehr vorliegende Auswertung dieser Aktion will dem Gesetzgeber, den Vertretern der politischen Parteien und der Sozialpartner sowie der interessierten Öffentlichkeit die Grundlage für eine schon länger überfällige Diskussion der Studienförderung bieten. Die Investitionen in die Ausbildung der Jugend stellen eine gute Anlage für die Zukunft dar. Denn die Zukunft beginnt heute - und morgen ist heute schon wieder gestern.

# ANHANG

# Tabellenverzeichnis

Die Tabellennummern des Anhanges stellen als Tabelle xxa, xxb, xxc etc. eine Ergänzung bzw. Weiterführung der Tabelle xx des Textteiles und des sich darauf beziehenden Textes dar.

- Tabelle 3a: Aufwendungen für Leistungsstipendien und Förderungsstipendien im Bereich der Universitäten und Kunsthochschulen, 1986 bis 1990
- Tabelle 3b: Aufwendungen für Zuschüsse zur Studienbeihilfe und Beihilfen für Auslandsstudien in öS, Bereich BMWF, 1986 bis 1990
- Tabelle 3c: Studienunterstützungen, Bereich BMWF, 1984 bis 1990
- Tabelle 5a: Anzahl der Bewilligungen von Studienbeihilfen nach Institutionen, WS 89/90 und WS 90/91
- Tabelle 7a: Inländische ordentliche Hörer, Beihilfenbezieher und deren Quote, an Universitäten, WS 85/86 bis WS 90/91
- Tabelle 9a: Anträge auf Studienbeihilfe und Fragebögen, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent
- Tabelle 9b: Verteilung der Fragebögen nach Institutionen, absolut und in Prozent
- Tabelle 14a: Bekanntheitsgrad der weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983, nach Universitätsstadt, Anteile in Prozent
- Tabelle 16a: Beurteilung der Formulare, Anzahl der Nennungen und Verteilung in Prozent
- Tabelle 17a: Beratungsdauer, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent
- Tabelle 18a: Beratungsklima, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent
- Tabelle 19a: Information über notwendige Ergänzungen, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent
- Tabelle 20a: Weitergehende Information und Beratung, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent
- Tabelle 28a: Beratungsdauer, Beratungsklima und Dauer der Erledigung, n = 3.160, Verteilung in Prozent
- Tabelle 28b: Beratungsklima, Dauer der Erledigung und Beratungsdauer, n = 3.160, Verteilung in Prozent

**Tabelle 3a: Aufwendungen für Leistungsstipendien und Förderungsstipendien im Bereich der Universitäten und Kunsthochschulen, 1986 bis 1990**

Jahr	Leistungsstipendien	Förderungsstipendien	Zusätzliche Mittel für Leistungs- oder Förderungsstipendien
1986	12,301.000,--	-----	-----
1987	14,940.000,--	-----	-----
1988	14,917.000,--	-----	-----
1989	7,887.000,--	5,258.000,--	1,855.000,--
1990	8,374.000,--	5,582.000,--	1,496.000,--

**Tabelle 3b: Aufwendungen für Zuschüsse zur Studienbeihilfe und Beihilfen für Auslandsstudien in öS, Bereich BMWF, 1986 bis 1990**

Jahr	Zuschüsse zur Studienbeihilfe		Beihilfen für Auslandsstudien	
	Gesamtbetrag	Bewilligungen	Gesamtbetrag	Bewilligungen
1986	78.200,--	nicht erhoben	312.500,--	34
1987	326.600,--	nicht erhoben	838.000,--	78
1988	526.700,--	239	710.000,--	49
1989	900.250,--	409	1.310.000,--	97
1990	935.000,--	302	2.315.000,--	123

Tabelle 3c: Studienunterstützungen, Bereich BMWF, 1984 bis 1990

Jahr	Einzelfälle		Ersatz für Wegfall der Schülerfreifahrt an ... Studierende	Ausgabensumme in Mio S <sup>1</sup> )	
	Ansuchen	Zuerkennung		für Einzelfälle	Studienunterstützungen insgesamt
1984	364	166	1.052	4,442	7,598
1985	332	179	1.204	4,096	7,708
1986	343	157	1.417	4,315	8,566
1987	373	128	1.541	2,302	6,925
1988	292	95	1.173	1,809	5,328
1989	346	171	1.041	2,975	6,098
1990	310	160	1.159	3,296	6,773

Tabelle 5a: Anzahl der Bewilligungen von Studienbeihilfen nach Institutionen, WS 89/90 und WS 90/91

		Bewilligungen	
		WS 89/90	WS 90/91
BMWF	Universitäten	12.811	13.561
	Kunsthochschulen	497	466
	Theologische Lehranstalten	79	90
BMUKS	Pädagogische Akademien	1.287	1.298
	Religionspädagog.Akademien	132	115
	Berufspädagog.Akademien	33	80
	Land- u.Forstwirtsch.Pädak	43	74
	Sozialakademien	244	277
	Konservatorien	191	158
BMGU	Medizin.-Techn.Schulen	434	557
Gesamt		15.728	16.637



**Tabelle 7a: Inländische ordentliche Hörer, Beihilfenbezieher<sup>1)</sup> und deren Quote, an Universitäten, WS 85/86 bis WS 90/91**

Semester	inländische ordentliche Hörer	Beihilfenbezieher	
		absolut	Quote
WS 85/86	141.144	17.170	12,2 %
WS 86/87	148.078	17.024	11,5 %
WS 87/88	154.914	16.164	10,4 %
WS 88/89	158.396	15.913	10,1 %
WS 89/90	164.746	15.947	9,7 %
WS 90/91	170.700	16.755	9,8 %

<sup>1)</sup>Anzahl der Bewilligungen des jeweiligen Semesters plus Anzahl der Bewilligungen des Vor semesters minus Anzahl der Einstellungen/Ruhen im Vorsemester

**Tabelle 9a: Anträge auf Studienbeihilfe und Fragebögen, nach Referaten/Außenstellen, Verteilung in Prozent**

Referat/ Außenstelle	Anträge in Prozent	Fragebögen in Prozent	Differenz
Wien gesamt	47,4 %	46,6 %	- 0,8 %
- Referat 1	14,7 %	16,7 %	+ 2,0 %
- Referat 2	15,4 %	15,9 %	+ 0,5 %
- Referat 3	17,3 %	14,0 %	- 3,3 %
Graz gesamt	22,7 %	26,7 %	+ 4,0 %
- Referat 1	12,1 %	12,9 %	+ 0,8 %
- Referat 2	10,7 %	13,8 %	+ 3,1 %
Linz	9,1 %	12,5 %	+ 3,4 %
Innsbruck	11,6 %	6,4 %	- 5,2 %
Salzburg	6,3 %	4,2 %	- 2,1 %
Klagenfurt	2,9 %	3,5 %	- 0,6 %
Gesamt	100 %	100 %	

Tabelle 9b: Verteilung der Fragebögen nach Institutionen, absolut und in Prozent

Institution	Anzahl der Fragebögen	
	absolut	in Prozent
Universitäten gesamt	3.583	86,6 %
- Unis in Wien	1.759	42,5 %
--- Uni Wien	839	20,3 %
--- TU Wien	313	7,6 %
--- BOKU Wien	203	4,9 %
--- Vet.Med.	43	1,0 %
--- WU Wien	361	8,7 %
- Unis in Graz	1.025	24,8 %
--- Uni Graz	588	14,2 %
--- TU Graz	437	10,6 %
- Uni Innsbruck	215	5,2 %
- Uni Salzburg	151	3,6 %
- Uni Linz	335	8,1 %
- Uni Klagenfurt	98	2,4 %
Kunsthochschulen	98	2,4 %
- in Wien	44	1,1 %
--- Bildende	9	0,2 %
--- Angewandte	18	0,4 %
--- Musik Wien	17	0,4 %
- Mozarteum	6	0,1 %
- Musik Graz	22	0,5 %
- Kunst Linz	26	0,6 %
Theolog. LA	36	0,9 %
Konservatorien	20	0,5 %
SOZAK	58	1,4 %
PÄDAK und verwandte LA	263	6,4 %
Med.- techn.LA	80	1,9 %
Gesamt	4.138	100 %

Tabelle 14a: Bekanntheitsgrad der weiteren Förderungsmaßnahmen nach dem StudFG 1983, nach Universitätsstadt, Anteile in Prozent

Förderungsmaßnahme nach StudFG 83	Ges.	Universitätsstadt					
		Wien	Graz	Linz	Sbg.	Ibk.	Klg.
Zuschüsse zur St.	31,6	30,0	32,3	36,6	36,0	28,2	32,2
Beihilfen für Auslandsstudien	65,8	69,0	65,6	57,6	68,0	62,0	58,9
Leistungsstipend.	78,3	79,9	80,9	70,7	82,6	74,8	66,4
Förderungsstip.	30,1	32,0	31,2	27,7	33,1	20,3	20,5
St.unterstützung	12,7	8,4	12,9	17,6	11,6	10,2	13,7

Tabelle 16a: Beurteilung der Formulare, Anzahl der Nennungen und Verteilung in Prozent

Formblatt	n =	beispielhaft	benützerfreundl.	positiv	annehmbar	schwer verständl	sehr verwirrend	negativ
Antrag	1.286	10,0	48,6	58,6	31,1	6,2	4,0	10,2
Merkblatt	193	11,9	11,9	23,8	14,5	39,4	22,3	61,7
SB 3	95	5,3	20,0	25,3	30,5	25,3	18,9	44,2
SB 4	1.225	1,0	5,9	6,9	14,4	50,9	27,9	78,8
SB 5	611	14,9	42,6	57,5	27,2	8,7	6,7	15,4
SB 6	482	4,6	18,3	22,9	23,2	29,3	24,7	54,0
SB 7	17	5,9	52,9	58,8	29,4	11,8	0,0	11,8
SB 8	59	0,0	6,8	6,8	11,9	50,8	30,5	81,3
SB 10	99	23,2	29,3	52,5	31,3	11,1	5,1	16,2
Alle Formulare	444	5,4	28,8	34,2	21,6	23,9	20,3	44,2

Tabelle 17a: Beratungsdauer, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent

Referat/ Außenstelle	Beratungsdauer, wenn Antrag zum ... Mal gestellt wurde											
	reichlich				gerade ausreichend				zu wenig Zeit			
	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.
Wien Referat 1	16,5	11,4	25,8	53,7	8,9	8,6	26,5	44,0	0,6	1,0	1,5	3,1
Wien Referat 2	18,6	10,4	24,7	53,7	13,4	8,9	20,9	43,2	1,2	0,5	1,4	3,1
Wien Referat 3	17,4	13,2	36,8	67,4	6,1	6,4	18,9	31,4	0,5	0,2	0,5	1,2
Graz Referat 1	19,1	14,2	26,0	59,3	9,6	8,5	19,4	37,5	1,1	0,4	1,7	3,2
Graz Referat 2	19,4	11,6	29,8	60,8	11,4	6,5	19,5	37,4	0,4	0,9	0,5	1,8
Linz	35,2	15,8	28,4	79,4	5,5	4,5	9,1	19,1	1,0	0,2	0,8	2,0
Salzburg	12,2	8,7	26,2	47,1	15,7	12,2	22,1	50,0	0,0	0,6	2,3	2,9
Innsbruck	21,1	12,8	36,8	70,7	5,3	6,0	17,4	28,7	0,4	0,8	1,1	2,3
Klagenfurt	22,2	16,7	22,2	61,1	11,1	11,1	11,8	34,0	1,4	1,4	2,1	4,9
Gesamt (n=4.108)				61,4				36,1				2,5

Tabelle 18a: Beratungsklima, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent

Referat/ Außenstelle	Beratungsklima, wenn Antrag zum ... Mal gestellt wurde											
	angenehm				neutral				angespannt			
	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.
Wien Referat 1	14,5	9,4	26,3	50,2	9,4	9,9	24,1	43,4	1,2	1,6	4,1	6,9
Wien Referat 2	17,8	10,8	25,0	53,6	14,0	8,1	19,2	41,3	1,4	0,8	3,2	5,4
Wien Referat 3	16,3	13,2	38,4	67,9	7,1	5,0	16,1	28,2	0,5	0,9	1,9	3,3
Graz Referat 1	16,7	13,0	25,2	54,9	11,3	8,3	19,2	38,8	1,7	1,7	3,0	6,4
Graz Referat 2	19,1	10,6	29,5	59,2	11,5	7,2	17,5	36,2	1,1	1,1	2,8	5,0
Linz	27,9	12,1	23,6	63,6	13,7	8,1	12,7	34,5	0,6	0,2	2,0	2,8
Salzburg	10,5	8,2	17,5	36,2	16,4	11,1	28,7	56,2	0,6	2,3	4,7	7,6
Innsbruck	20,7	11,3	37,6	69,6	6,4	7,5	13,9	27,8	0,4	0,7	2,6	3,7
Klagenfurt	15,3	8,3	17,4	41,0	18,1	16,0	13,9	48,0	1,4	4,9	4,9	11,2
Gesamt (n=4.111)				57,2				37,9				5,3

Tabelle 19a: Information über notwendige Ergänzungen, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent

Referat/ Außenstelle	Infos über notwendige Ergänzungen erhalte ich...(Antrag wurde zum ... Mal gestellt)											
	vollständig bei Antragstel.				schriftlich später				so nach und nach			
	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.
Wien Referat 1	19,4	15,7	43,4	78,5	0,9	1,8	4,5	7,2	3,9	3,6	7,3	14,8
Wien Referat 2	28,7	16,8	40,0	85,5	0,8	0,9	3,3	5,0	2,8	2,2	4,5	9,5
Wien Referat 3	18,0	17,3	49,5	84,8	0,9	0,5	3,9	5,3	3,4	2,3	4,1	9,8
Graz Referat 1	24,9	21,6	42,2	88,7	0,6	0,6	2,3	3,5	3,8	1,2	3,9	8,9
Graz Referat 2	26,6	17,8	45,6	90,0	1,3	0,5	1,6	3,4	2,5	1,3	2,9	6,7
Linz	34,5	17,7	34,5	86,7	3,2	1,4	1,8	6,4	4,1	1,8	2,0	7,9
Salzburg	15,3	11,8	34,7	61,8	1,8	2,4	5,3	9,5	10,6	7,7	11,2	29,5
Innsbruck	23,3	16,5	47,0	86,8	0,8	0,4	1,5	2,7	1,9	2,3	6,4	10,6
Klagenfurt	26,9	22,1	26,9	75,9	1,4	5,5	6,2	13,1	5,5	3,5	2,8	11,8
Gesamt (n=4.047)				84,1				5,4				10,6

Tabelle 20a: Weitergehende Information und Beratung, nach Referaten/Außenstellen und nach Häufigkeit der Antragstellung, Verteilung in Prozent

Referat/ Außenstelle	Weitergehende Infos und Beratung erhalte ich ...(Antrag wurde zum ... Mal gestellt)											
	öfters				selten				nie			
	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.	1.Mal	2.Mal	öfters	zus.
Wien Referat 1	12,9	10,8	31,2	54,9	7,0	5,7	16,0	28,7	2,3	3,9	9,5	15,7
Wien Referat 2	17,6	11,7	28,3	57,6	6,8	5,7	17,2	29,7	3,1	3,3	6,3	12,7
Wien Referat 3	13,5	13,3	35,6	62,4	4,2	3,6	16,0	23,8	1,6	3,2	7,5	12,3
Graz Referat 1	14,5	13,1	30,2	57,8	8,1	6,4	13,1	27,6	4,1	2,6	7,9	14,6
Graz Referat 2	13,9	10,2	32,0	56,1	7,7	6,4	13,5	27,6	5,3	2,6	6,0	13,9
Linz	27,0	13,8	22,6	63,4	10,1	4,7	12,5	27,3	2,7	1,7	4,7	9,1
Salzburg	12,8	8,1	33,8	54,7	6,1	6,8	18,2	31,1	2,7	5,4	6,1	14,2
Innsbruck	14,9	10,7	34,9	60,5	3,8	4,6	10,0	18,4	1,5	2,3	6,9	10,7
Klagenfurt	20,2	18,6	21,8	60,6	8,9	5,7	10,5	25,1	2,4	4,0	7,3	13,7
Gesamt (n=3.396)				58,6				26,8				13,0

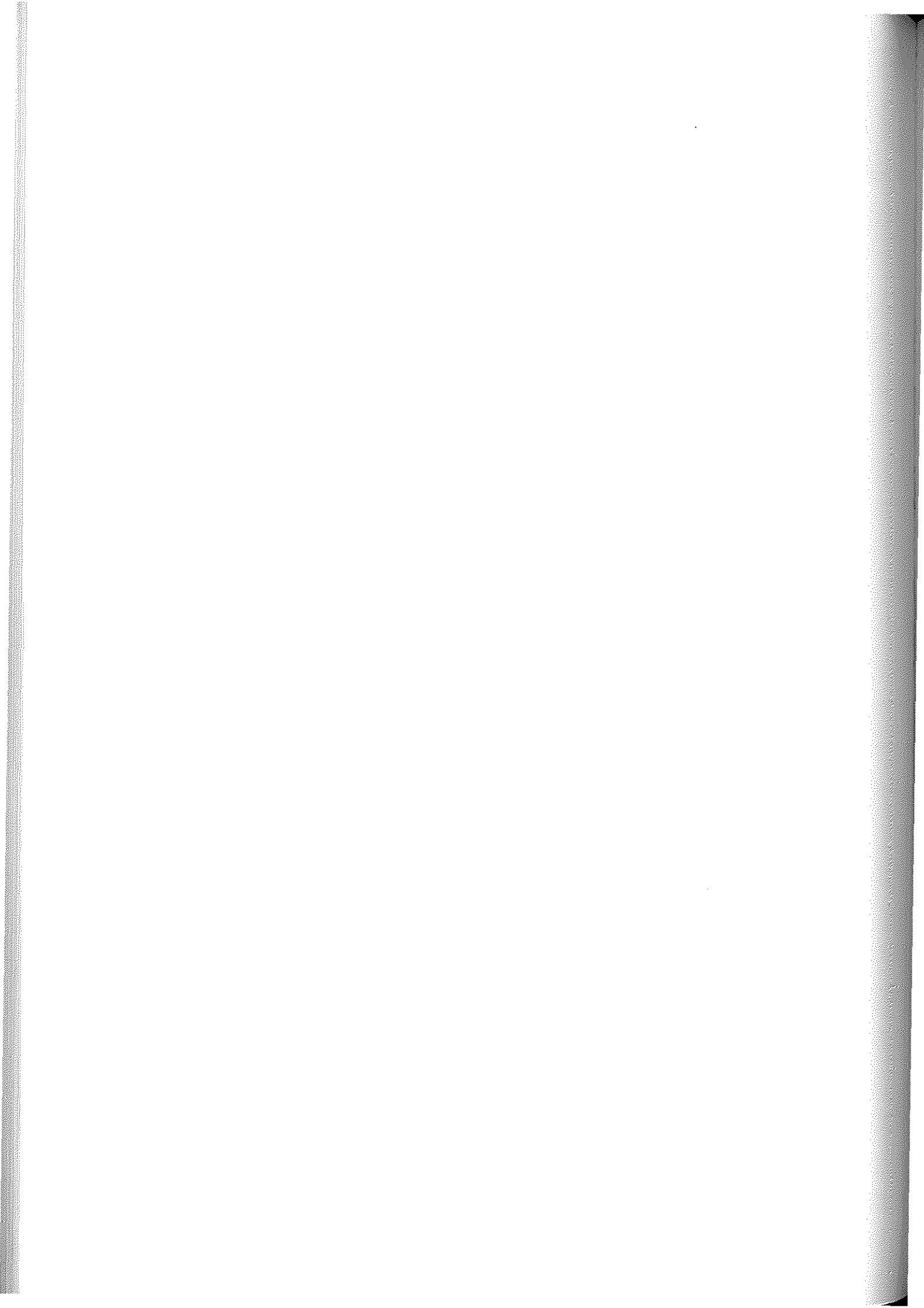


Tabelle 28a: Beratungsdauer, Beratungsklima und Dauer der Erledigung, n = 3.160, Verteilung in Prozent

Klima	Erledigungs- dauer ist...	Zeit für Gespräch ist ...		
		reich- lich	gerade ausreich.	zu wenig Zeit
angenehm	rasch	13,8	3,1	.
	angemessen	18,4	6,1	.
	zu lang	9,8	4,3	.
neutral	rasch	3,3	4,0	0,1
	angemessen	6,0	9,0	0,3
	zu lang	4,3	7,2	0,5
angespannt	rasch	0,1	0,3	0
	angemessen	0,4	1,5	0,5
	zu lang	0,3	1,6	0,8

Tabelle 28b: Beratungsklima, Dauer der Erledigung und Beratungsdauer, n = 3.160, Verteilung in Prozent

Klima	Zeit für Gespräch ist ...	gesamt	Erledigungs dauer ist ...		
			rasch	angemessen	zu lang
ange- nehm	reichlich	42,0	13,8	18,4	9,8
	g.ausreich.	13,5	3,1	6,1	4,3
	zu wenig	.	.	.	.
	gesamt	55,5	16,9	24,5	14,1
neutral	reichlich	13,6	3,3	6,0	4,3
	g.ausreich.	20,2	4,0	9,0	7,2
	zu wenig	0,9	0,1	0,3	0,5
	gesamt	34,7	7,4	15,3	12,0
ange- spannt	reichlich	0,8	0,1	0,4	0,3
	g.ausreich.	3,4	0,3	1,5	1,6
	zu wenig	1,3	0	0,5	0,8
	gesamt	5,5	0,4	2,4	2,7



Studienbeihilfenbehörde  
Außenstelle Innsbruck  
Schöpfstraße 3  
6020 I n n s b r u c k

F R A G E B O G E N

zur Studienbeihilfe

Liebe Antragstellerin!  
Lieber Antragsteller!

Das Wintersemester 1990/91 beginnt für die Bezieher von Studienbeihilfen durch Erhöhung der Höchstbeihilfen und günstigere Beurteilung der Bemessungsgrundlagen erfreulich. Mir ist aber bewußt, daß trotzdem noch Verbesserungen im Studienbeihilfenverfahren möglich sind - speziell in der Informationsweitergabe und bei der Kooperation zwischen Studierenden und Bediensteten der Studienbeihilfenbehörde. Dabei sind wir auf Ihre Rückmeldungen angewiesen.

Helfen Sie bitte mit, allfällige Mängel im bisherigen Verfahren aufzuzeigen und Vorschläge für eine Verbesserung der Serviceleistungen zu sammeln. Wenn Sie die Fragen des anschließenden Fragebogen möglichst ausführlich beantworten, geben Sie uns die Informationen, die künftig Ihnen und uns das komplizierte Verfahren einfacher machen sollen. Senden Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen mit beiliegendem Kuvert unfrankiert an die Studienbeihilfenbehörde, oder werfen Sie ihn den bei der Studienbeihilfenbehörde dafür vorgesehenen Briefkasten.

Mit Dank im voraus und besten Wünschen für ein erfolgreiches Studienjahr 1990/91

Ihr  


(Hans Georg Mast)  
Außenstellenleiter

1. Ich studiere an der .....  
die Studienrichtung(en) .....
2. Studienbeihilfe beantrage ich in diesem Semester
  - 2.1  erstmals
  - 2.2  das zweite Mal
  - 2.3  zum wiederholten Mal
3. Erste Information über die Möglichkeit, Studienbeihilfe zu beantragen, bekam ich von
  - 3.1  der Hochschülerschaft
  - 3.2  der Berichterstattung in den Medien
  - 3.3  meinen Studienkollegen
  - 3.4  meinen Eltern
  - 3.5  der Berufs- und Bildungsberatung in der Schulzeit
  - 3.6  sonstigen Informationsträgern und zwar: .....  
.....
4. Genaue Informationen über das Antragsverfahren zur Studienbeihilfe erhielt ich durch
  - 4.1  die Studienbeihilfenbehörde
  - 4.2  das Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung
  - 4.3  die Hochschülerschaft
  - 4.4  Informationsbroschüren
  - 4.5  Studienkollegen
5. Von den weiteren Förderungsmaßnahmen des Studienförderungsgesetzes sind mir bekannt:
  - 5.1  Zuschüsse zur Studienbeihilfe
  - 5.2  Beihilfen für Auslandsstudien
  - 5.3  Leistungsstipendien
  - 5.4  Förderungsstipendien
  - 5.5  Studienunterstützungen
6. Beantragt habe ich außer Studienbeihilfe zumindest einmal:
  - 6.1  Zuschüsse zur Studienbeihilfe
  - 6.2  Beihilfen für Auslandsstudien
  - 6.3  Leistungsstipendien
  - 6.4  Förderungsstipendien
  - 6.5  Studienunterstützungen

---

Zutreffendes bitte ankreuzen; Mehrfachnennungen sind möglich.

7. Die Formulare für die Beantragung der Studienbeihilfe finde ich

- 7.1  beispielhaft  
7.2  benutzerfreundlich  
7.3  annehmbar  
7.4  schwer verständlich  
7.5  sehr verwirrend

(bitte geben Sie auch an, auf welche der Formulare Ihre Wertung jeweils zutrifft; auch Mehrfachnennungen möglich)

8.1 Der Referent meiner Studienbeihilfenangelegenheit nimmt sich bei der Antragstellung

- 8.1.1  reichlich  
8.1.2  gerade ausreichend  
8.1.3  zu wenig Zeit

8.2 Weitergehende Information und Beratung über den Antrag hinaus erhalte ich auf Anfrage von meinem Referenten

- 8.2.1  öfters  
8.2.2  selten  
8.3.3  nie

8.3 Das persönliche Klima bei der Antragstellung ist

- 8.3.1  angenehm  
8.3.2  neutral  
8.3.3  angespannt

8.4 Informationen über die notwendige Ergänzung meines Ansuchens erhalte ich

- 8.4.1  vollständig gleich bei der Antragstellung  
8.4.2  schriftlich nach meiner Antragstellung  
8.4.3  erst nach und nach, sodaß ich mehrmals bei der Studienbeihilfenbehörde vorsprechen muß

9. Meiner Meinung nach war die Dauer der Erledigung meines letzten Ansuchens (bemessen von der Vollständigkeit des Antrages)

- 9.1  rasch  
9.2  angemessen  
9.3  zu lang

(bitte nur beantworten, wenn bereits Studienbeihilfe bezogen wurde)

---

Zutreffendes bitte ankreuzen; Mehrfachnennungen sind möglich.

10. Folgende Vorschläge für eine bessere Information der Studienbeihilfenbezieher fallen mir ein:

.....  
.....

11. Die Abwicklung des Studienbeihilfenverfahrens ließe sich durch folgende Maßnahmen vereinfachen:

.....  
.....

12. Außer den bisherigen Förderungsmöglichkeiten für Studierende sollte man noch folgende weitere schaffen:

.....  
.....

# Organisationsstruktur der Studienbeihilfenbehörde

