

Teilstudie „Studienberatung an der Universität Wien“ (Okt. 2015–Apr. 2016) im Rahmen des Erasmus+ Projekts „iYOT: In Your Own Time“ (2015–2017)

Agnes Raschauer und Katharina Resch

Auf der Suche nach Studienberatung¹ an der Universität Wien eröffnet sich bereits nach wenigen Klicks ein vielfältiges Angebot an Beratung für Studierende oder Studieninteressierte – als First-Level-Support auf zentraler Ebene, an den Fakultäten, zielgruppenorientiert für StudienanfängerInnen oder internationale Studierende, zu Fragen der Studienorganisation, sozialen Problemen u.v.m. Für die Universität Wien als größte Bildungseinrichtung Österreichs mit rund 93.000 Studierenden stellt Studienberatung ein wichtiges Mittel zur Unterstützung von Studienerfolg und Lernprozessen dar, aber auch zur serviceorientierten Begleitung von Studierenden durch administrative Verfahren. Mit der Hinwendung der Universität zu Lebensbegleitenden Weiterbildungsangeboten gewinnt Beratungstätigkeit zudem an Relevanz, weil vermehrt Weiterbildungsinteressierte in unterschiedlichsten Lebensphasen mit der Universität in Kontakt treten (Universität Wien 2015: 11-12, 45).

Die Entwicklung und Institutionalisierung von Studienberatung erfolgte in den 1970er Jahren im Kontext von hochschulischen Öffnungs- und Demokratisierungsprozessen, vielfach angestoßen durch studentische Impulse (Katzensteiner/Oberlehner 2011: 15; Stiehler 2004: 878); Beratung ist bis heute ein zentrales Aufgabengebiet der Bundesvertretung der österreichischen Studierenden (Österreichische Hochschüler_innenschaft 2016). Gleichzeitig stellt universitäre Studienberatung immer auch ein Element strategischer Hochschulentwicklung dar und verfolgt institutionelle Zielstellungen wie die Verkürzung der Studiendauer, Senkung von Drop-out-Raten oder bessere Passung von Studienverläufen mit Bedürfnissen des Arbeitsmarkts (Rott 2006: 43-45; Stiehler 2004: 878).

Aus gesellschaftsdiagnostischer Perspektive wird Beratung als Kommunikations- und Handlungsform insgesamt gesteigerte Bedeutung zugeschrieben (vgl. etwa Dausien 2011 oder Schützeichel/Brüsemeyer 2004). Den Bildungsbereich betrifft dieser „Beratungsboom“ (Käpplinger/Maier-Gutheil 2015: 164) jedoch auf besondere Weise. Vor dem Hintergrund von Ausdifferenzierung bzw. Individualisierung von Bildungskarrieren und Berufswegen sowie Vervielfältigung des tertiären Bildungsangebots benötigen Bildungsinteressierte vermehrt Beratung, um relevante Informationen einzuholen, sich zu orientieren und Entscheidungen zu treffen (Schiersmann/Remmele 2004: 7-8).

In diesem Sinne lassen sich Studienberatungsangebote nicht nur in Regelstudien- und Weiterbildungsberatung differenzieren, sondern es findet sich ein breites Spektrum an Zielstellungen, adressierten Personengruppen, institutionellen Zugehörigkeiten, angebotenen

¹ Studienberatung bezeichnet ein breites Spektrum an Unterstützungsangeboten, die auf Studium oder Studierende zielen (Rott 2006: 41).

Formaten und Inhalten (Stiehler 2004: 878-879, 883-884). Klaus Scholle unterscheidet Studienberatung, die auf Informationsvermittlung ausgerichtet ist, psychotherapeutische Angebote, Beratungsstellen mit Einbindung in Hochschulentwicklung, administrative Einheiten zur Studienorganisation und Beratungstätigkeit im Zuge von Rekrutierung und Öffentlichkeitsarbeit (Scholle 2007: 2). Im zeitlichen Verlauf der Entwicklung von Studienberatung an Universitäten macht er eine „beobachtbare *Pluralisierung der Arbeitskonzepte*“ (Scholle 2007: 2) aus. StudienberaterInnen sehen sich nicht nur, ähnlich wie die zu Beratenden, mit einer zunehmenden Unübersichtlichkeit von Bildungsangeboten konfrontiert. Im Zuge von Studienreformen und der Digitalisierung administrativer Prozesse verändern sich die Anforderungen und Aufgabengebiete von BeraterInnen (Rott 2006: 41). Je nach der spezifischen organisationalen Gestaltung von Beratungsangeboten und der Strukturierung der Tätigkeitsfelder unterscheiden sich StudienberaterInnen durchaus beträchtlich hinsichtlich ihres beruflichen Profils, ihrer formalen Ausbildung und den Kompetenzen, über die sie verfügen (Scholle 2007: 1-2).

Mit Bezug auf das Handlungsfeld universitärer Studienberatung stellen sich demzufolge Fragen zur Professionalisierung (Ausbildungsprofile, Methoden, gemeinsame Standards) und zum Unterstützungsbedarf auf Seiten der BeraterInnen, etwa durch Kompetenzentwicklung, Supervision oder den Einsatz digitaler Technologien (Käpplinger/Maier-Gutheil 2015: 164-166; Schiersmann/Remmele 2004: 89-91, 105-113).

Projekthintergrund

Das europäische Kooperationsprojekt „iYOT: In Your Own Time“² beschäftigt sich mit dem Einsatz digitaler Technologien in der Bildungsberatung. Die Projektaktivitäten zielen auf die Förderung des bedarfsgerechten Zugangs von Weiterbildungsinteressierten zu Information und Beratung über den Ausbau von Beratungskompetenz in Bildungsinstitutionen ab. Die beteiligten Bildungsinstitutionen nehmen Beratungstätigkeit in unterschiedlichen Feldern der Erwachsenenbildung in den Blick, um darauf aufbauend Online-Instrumente zur Unterstützung von Beratung zu entwickeln, wie eine mobile App für Smartphones und Leitlinien zur digitalen Beratung von Weiterbildungs-/Studierenden. Alle im Rahmen des Projekts erstellten Materialien werden als Open Access Materialien auf einer Online-Plattform zur Verfügung gestellt.

Teilstudie „Studienberatung an der Universität Wien“ – Fragestellung und Vorgehen

In der vom Postgraduate Center durchgeführten Teilstudie wurde die Gestaltung von Studien- und Weiterbildungsberatung – als einer Form von Bildungsberatung – an der Universität Wien

² Von September 2015 bis September 2017 wird unter Beteiligung des Postgraduate Center der Universität Wien das Erasmus+ geförderte Projekt „iYOT: In Your Own Time“ (Referenznummer: 2015-1-SI01-K204-012641) durchgeführt. Für weitere Informationen siehe <http://www.postgraduatecenter.at/lifelong-learning-projekte/laufende-projekte/iyot-in-your-own-time/> oder <http://www.iyot.eu>.

untersucht. Mittels problemzentrierter Interviews (vgl. Witzel 2000) wurden von November bis Dezember 2015 die Erfahrungen von sieben BeraterInnen eingeholt, die an unterschiedlichen Stellen im Umfeld der Universität Wien Beratung für Studierende und Studieninteressierte anbieten. Die Interviews, die digital aufgezeichnet und anschließend selektiv transkribiert wurden, dauerten zwischen 45 und 60 Minuten.³

Wir interessierten uns in der Studie für die Gestaltung von Studien- und Weiterbildungsberatung aus der Perspektive von Beratenden. Wir wollten herausfinden,

- wer aller an der Universität Wien Studienberatung anbietet;
- wie sich die Beratungskontakte beschreiben lassen (Themen, Formate, Zielgruppen);
- wie die Beratungen methodisch durchgeführt werden;
- unter welchen Bedingungen die BeraterInnen arbeiten (Auslastung, Aus- und Weiterbildung);
- wie sich Studienberatungen differenzieren (Regelstudium – Weiterbildung) oder von anderen Formen der Beratung unterscheiden lassen (psychologische Beratung, Karriereberatung).

Ziel war die Darstellung des Praxisfelds der Studienberatung an der Universität Wien, um darauf aufbauend zu analysieren, welchen Unterstützungsbedarf BeraterInnen haben (institutionell, methodisch, technologisch) und wie das Feld der universitären Bildungsberatung mit der außeruniversitären Bildungsberatung in Beziehung zu setzen ist.

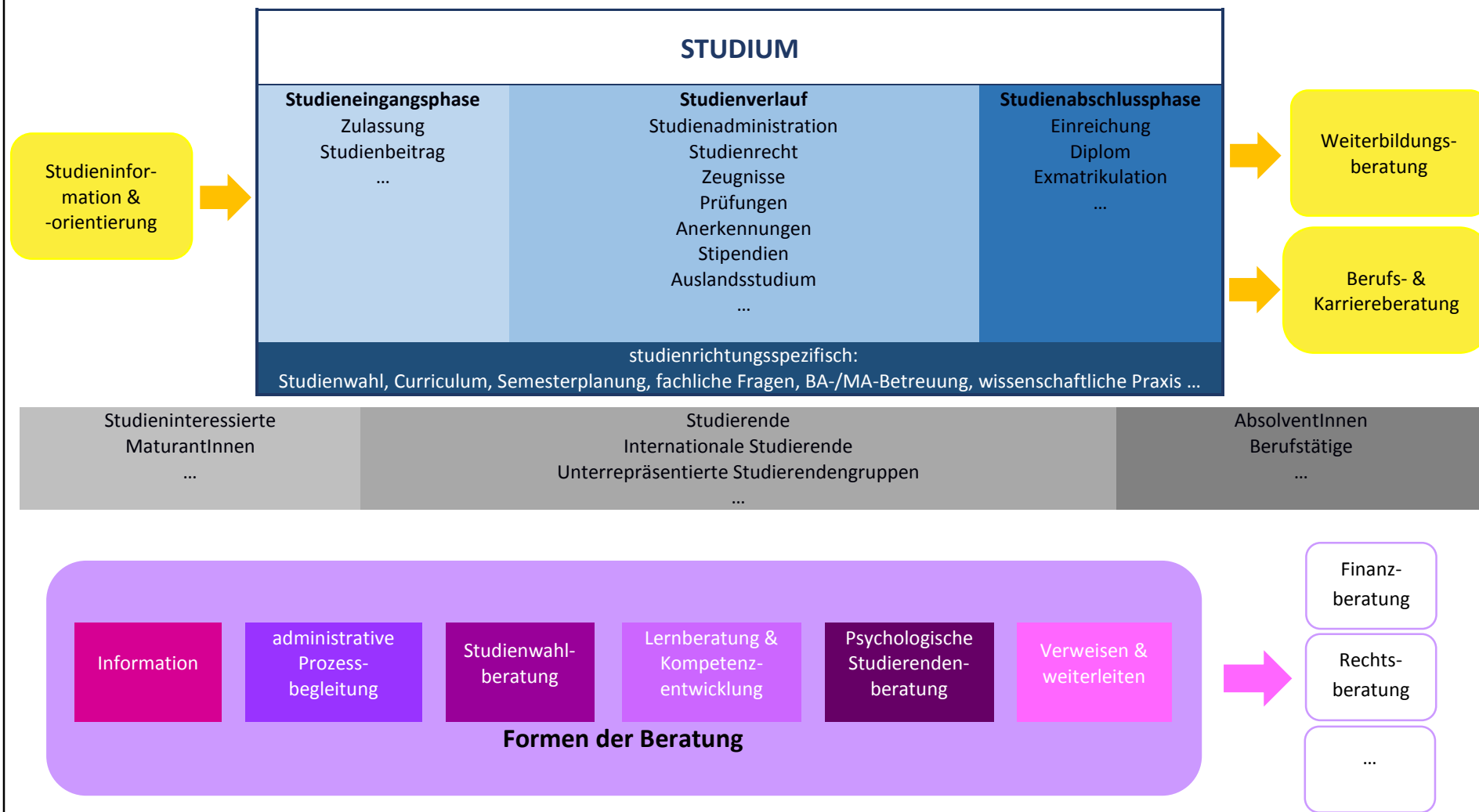
Beratung ≠ Beratung: Vielfältige Handlungsfelder und Beratungskonzepte

Studienberatung wird an der Universität Wien auf zentraler Ebene angeboten, dezentral in den Fakultäten und an einzelnen Studienrichtungen sowie von Ombudspersonen oder Einrichtungen für bestimmte Zielgruppen. Beratung findet sowohl face-to-face als auch via Telefon und E-Mail statt. Die Universität berät zudem auf Bildungsmessen, veranstaltet Informationstage und ist in sozialen Netzwerken präsent, wobei hier nicht direkt beraten wird, sondern Anfragen bei Bedarf an die zuständigen BeraterInnen weitergeleitet werden. Zusätzlich finden Studierende der Universität Wien oder Studieninteressierte Beratungsmöglichkeiten bei der Österreichischen Hochschüler_innenschaft sowie der Psychologischen Studierendenberatung Wien. Letztere bietet neben den bereits erwähnten Beratungsformaten auch Chatberatung und so genannte Lern- oder Prüfungsangstgruppen an.⁴

³ Insgesamt wurden im Projekt 27 BildungsberaterInnen in sechs verschiedenen Ländern interviewt sowie Literatur- und Politikanalysen zu aktuellen Diskursen zu Bildungsberatung durchgeführt.

⁴ Weil es sich bei Studienberatung an der Universität Wien um einen relativ komplexen und weitgliedrigen Tätigkeitsbereich handelt, werden in dieser Studie jene Beratungsformate, die sich auf Lernprozesse richten, ausgespart. An der Stelle sei jedoch erwähnt, dass es auch an der Universität Wien unterschiedliche Angebote zur Erlangung von Studierkompetenzen gibt, etwa Tutorien oder Peer-to-Peer-Beratung in Buddy-Projekten.

Studienberatung an der Universität Wien



Während manche InterviewpartnerInnen ihren Berufsalltag vor allem mit Studienberatung verbringen, stellt diese Aufgabe bei anderen nur einen Teilbereich dar. Die mit Beratung assoziierten Aktivitäten variieren in den Interviews und lassen auf divergierende Verständnisse von Beratung schließen. In den Interviews werden unterschiedliche Differenzierungen zwischen Beratung und anderen (professionellen) Handlungsfeldern vorgenommen. Die interviewten BeraterInnen unterscheiden:

- Information (informative Erstberatung vs. Detailberatung)⁵
- Administrative Prozessbegleitung
- Studienwahlberatung (Analyse und Diagnostik)
- Psychologische Beratung
- Lebensberatung / Coaching
- Lernberatung und Kompetenzentwicklung
- Verweisungstätigkeit und Weiterleiten: Beratung zur Beratung

Gleichzeitig berichten die Interviewten davon, in ihren Beratungskontakten mit einem breiten Feld von Bedürfnissen konfrontiert zu sein. *„Also, es kommt wirklich bunt gemischt alles an Anfragen.“ (Interview B)* In Bezug auf Studienberatung ist *„irgendwie insofern nicht so zusammenfassbar, was es, was, also nicht nicht fassbar, was es genau ist, also ja.“ (Interview D)* Somit stellt sich zentral die Frage nach der Abgrenzbarkeit von unterschiedlichen Formen der Studienberatung sowie von verschiedenen Tätigkeitsbereichen innerhalb des Feldes Studienberatung.

Aus der Analyse der Interviews an der Universität Wien lässt sich ein Trend zur Fokussierung von Studienberatung auf **Prozessbegleitung im Sinne des Unterstützens beim Suchen und Finden von Information** konstatieren. Beratung hat hierbei die Vermittlung ‚der richtigen Information‘ zum Ziel.

Studienberatung fungiert als Teilbereich von Studienadministration, die Gestaltung von Verwaltungsabläufen steht im Fokus der Aktivitäten. Probleme, von denen die BeraterInnen berichten, häufen sich so dann bei der Änderung administrativer Prozesse (z.B. Auslaufen von Studienplänen). Dies verweist einerseits auf die hohe Komplexität der Organisation Universität Wien.

„I mein die die Universität is ein Riesending und es ist schon ein Unterschied, ob ich 93000 Studierende hab oder ich hab 20000. Manche sehen halt nicht die, den Aufwand dahinter, was es bedeutet ähm 93000 Studierende irgendwie zu haben, ja?“ (Interview D)

⁵ Neben studiumsassozierten Informationen, etwa zu Zulassungsbedingungen oder Studiengebühren, sind die BeraterInnen mit einem bunten Strauß an Anfragen zu Themenstellungen konfrontiert, etwa zu Mietrecht oder Freizeitaktivitäten. Während diese Fragestellungen zumeist nicht im Bereich der Expertise der BeraterInnen liegen, können sie sich als relevant für Studienerfolg oder Entscheidung für ein spezifisches Studium erweisen.

Gleichzeitig drückt sich in der Konzipierung von Studienberatung als Teil der administrativen Struktur eine spezifische Prioritätensetzung aus. Die BeraterInnen, um Studierende entsprechend in der Studienadministration begleiten zu können, benötigen Wissen über den Ablauf unübersichtlicher Verfahren und aktuelle Informationen zu studienrechtlichen und curricularen Bestimmungen. Zudem verfügen sie über spezifische Berechtigungen, um die Studienadministration flankieren zu können.

Spezialisierung und Unübersichtlichkeit

Weil viele der Beratungsangebote relativ spezialisiert sind, kommt der Klärung von Zuständigkeiten bzw. der Weiterleitung von zu Beratenden an andere Einrichtungen ein nicht unwichtiger Stellenwert zu, „*quasi dann die Leute äh zu den zu den Stellen schicken, die die ihnen besser Auskunft geben können.*“ (Interview D) In den Interviews wird evident, dass für viele universitäre Subeinheiten allgemeine Beratungsstellen existieren, die eine Form von Erstberatung anbieten, bei Detailfragen aber weiter verweisen müssen. Gerade an diesen Schnittstellen scheint jedoch die Gefahr von Passungsproblemen zwischen dem Wissen der GeneralistInnen und dem der SpezialistInnen gegeben.

Zugleich liegen in manchen Fällen die Anliegen von Studierenden oder Studieninteressierten quer zu der Struktur der angebotenen Services. So sind die BeraterInnen mit Expertise für einen spezifischen Bereich ausgestattet (z.B. Überblick über das Weiterbildungsangebot der Universität Wien), werden in Beratungssituationen aber mit InteressentInnen konfrontiert, die die Wahl eines Studiums mit grundlegenden biografischen Themen verknüpfen, die Bearbeitung bedürfen. „*Also es, äh, entwickelt si wieder die Situation, dass ma mehr oft a a Lebensberatung fast mitmachen sollte, was aber natürlich net leistbar ist. Des ist klar.*“ (Interview G) Gerade Einrichtungen, die primär für Informationsvermittlung vorgesehen sind, finden sich in dem Dilemma, Unsicherheitsmanagement oder emotionale Unterstützung bieten zu müssen, für den ihre BeraterInnen nicht vorrangig zuständig oder ausgebildet sind.

Weil die Bildungslandschaft insgesamt expandiert, aber auch die Angebote an der Universität vielfältiger werden und studienrelevante Bestimmungen einem ständigen Wandel unterworfen sind, wird es für BeraterInnen immer schwieriger, den Überblick zu behalten. Zentrales Thema für die Interviewten ist der Umgang mit Informationsdichte und wie diese für Beratungstätigkeit strukturiert werden kann.

„Weil, wie gsagt, den Überblick zu halten ist kaum mehr möglich, aber sich in der Bildungslandschaft zumindest amal zu orientieren, weil man dann die eigenen Angebote a besser, ähm, die über die eigenen Angebote besser informieren kann.“ (Interview G)

Da das Spektrum an benötigter Information so breit ist, hängt die Qualität von Beratung, den Interviews folgend, am Einsatz einzelner BeraterInnen und ihrem Anspruch, auf dem Laufenden zu bleiben; „*[...] je nachdem wie, ähm, sehr man sich engagieren will ähm, is es schon auch viel Recherchetätigkeit.*“ (Interview B)

Gerade im Bereich der Studienberatung, die direkt von der Universität Wien angeboten wird, verfügen die BeraterInnen eher über Vorbildung in administrativen Tätigkeiten an der Universität selbst und weniger über Beratungsaus- und -weiterbildungen. Weil Studienberatung fest im administrativen Geschäft verankert scheint, wirkt Beratungskompetenz hier als Zusatzkompetenz, die gewissermaßen „on the job“ erlernt werden soll. Gleichzeitig haben StudienberaterInnen immer wieder mit aufgeregten, emotionalen Studierenden und InteressentInnen zu tun. „Hm, genau, das braucht's dann halt mehr dieses Menschliche sozusagen zwischendrin.“ (Interview F)

„Da geht's dann halt schon einige Beratungsgespräche, wo ich mehr so, wo man halt zehn Minuten oder so erstmal so beruhigend redet irgendwie oder so, dann schaut: Hey, das wird schon, wir finden irgendwie was. Und dann, auch wenn man noch nicht weiß, ob man unbedingt alles findet oder so, aber dass halt auch hin und wieder Leute anrufen, die halt wirklich überfordert grade sind [...].“ (Interview F)

Dabei zeigt sich ein Bedarf an Möglichkeiten zur Nachbesprechung, Supervision oder Konfliktberatung. Dieser Bedarf wird durch die Tatsache unterstützt, dass StudienberaterInnen durchgängig über hohe Arbeitsauslastung berichten.

Serviceorientierung von Studienberatung

Die interviewten BeraterInnen erzählen von einer steigenden Konsumhaltung der Klientel. Studieninteressierte und Studierende erwarten persönliche, individualisierte Beratung – ein Anliegen, dem einzelne BeraterInnen auch gerne nachkommen. Als problematisch wird jedoch eine passive Einstellung gesehen, bei der erwartet wird, dass die BeraterInnen Entscheidungen für die zu Beratenden treffen oder ihnen bestimmte studienadministrative Aufgaben abnehmen.

“Ähm, das, ähm, da kann man d- am schwersten helfen, macht auch eher ärgerlich, nicht, also weil man so, ähm, von der Erwartung wiederum so gefordert ist etwas Unmögliches eigentlich zu leisten nicht und und der das Gegenüber versucht ganz in der konsumorientierten Haltung zu bleiben.“ (Interview C)

Eine Beraterin identifiziert gar eine gegenläufige Entwicklung von steigender Serviceorientierung auf Seite der Studienberatung und abnehmender Autonomie bei den Studierenden, die Beratung aufsuchen:

„Also es sind manchmal, ja, also manchmal kommt die vor es, die Selbstständigkeit nimmt mit, also sinkt mit der Zunahme der Serviceorientierung. Das geht irgendwie so indirekt proportional ein bisl auseinander.“ (Interview A)

Diese Tendenz spitzt sich weiter zu einer Ambivalenz zu, weil Studienberatung in vielen Fällen dezidiert auf die Aktivierung von Selbststeuerungs- und -organisationskompetenzen gerichtet ist.

Die von den BeraterInnen skizzierte passive Orientierung kann jedoch auch mit Informationsüberfluss von Studierenden und Studieninteressierten in Verbindung gebracht

werden. Schließlich berichten die Interviewten, dass sich Beratung oft um die Verifizierung oder Beschaffung von Informationen dreht, die ohne viel Aufwand online in Erfahrung gebracht werden könnten. Somit kann Unsicherheitsmanagement als eine Kernaufgabe von Studienberatung beschrieben werden.

Trotz hoher berichteter Serviceorientierung von Studienberatung steht die Werbung neuer KlientInnen, im Sinne von Personen, die Beratung aufsuchen, kaum im Fokus. Eine zentrale Unterscheidung kann hierbei zwischen Regelstudien- und Weiterbildungsberatung ausgemacht werden. Bei letzterer verknüpft sich die Beratung von Interessierten mit Öffentlichkeitsarbeit und Rekrutierung von Studierenden. Insofern ist die Weiterbildungsberatung deutlich aktiver in der Aufsuchung neuer KlientInnen. Zusätzlich gibt es für österreichische SchülerInnen projektformige Aktivitäten, um Studienberatung für diese Zielgruppe auszuweiten.

Kontakt:

Dr. Katharina Resch, MSc
Head of Lifelong Learning und Corporate Programs
Postgraduate Center, Universität Wien
katharina.resch@univie.ac.at

Agnes Raschauer, MA
Project Management
Postgraduate Center, Universität Wien
agnes.raschauer@univie.ac.at

Quellen

Dausien, Bettina. 2011. „»Das beratene Selbst«. Anmerkungen zu Bildungsbiografien im gesellschaftlichen Wandel und Strategien ihrer professionellen Bearbeitung.“ In *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis*. Hg. v. Marika Hammerer, Erika Kanelutti und Ingeborg Melter, 21-40. Bielefeld: W. Bertelsmann.

Käpplinger, Bernd und Cornelia Maier-Gutheil. 2015. „Ansätze und Ergebnisse zur Beratung(sforschung) in der Erwachsenen- und Weiterbildung – Eine Systematisierung.“ *Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*, 38: 163-181.

Katzensteiner, Michael und Franz Oberlehner. 2011. „Qualitätssicherung in den Psychologischen Beratungsstellen für Studierende Österreichs.“ *ZBS Zeitschrift für Beratung und Studium. Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte*, 6 (1): 15-20.

Österreichische Hochschüler_innenschaft. 2016. „Beratung.“ URL: <https://www.oeh.ac.at/beratung> (15.04.2016).

Rott, Gerhart. 2006. „Bologna-Prozess und Studienberatung.“ *ZBS Zeitschrift für Beratung und Studium. Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte*, 1 (2): 41-47.

Schiersmann, Christiane und Heide Remmele. 2004. *Beratungsfelder in der Weiterbildung. Eine empirische Bestandsaufnahme*. Schneider Verlag Hohengehren GmbH: Baltmannsweiler.

Scholle, Klaus. 2007. „Professionalisierungsprobleme Allgemeiner Studienberatung.“ *ZBS Zeitschrift für Beratung und Studium. Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte*, 2 (1): 1-6.

Schützeichel, Rainer und Thomas Brüsemeister, Hg. 2004. *Die beratene Gesellschaft. Zur gesellschaftlichen Bedeutung von Beratung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Stiehler, Sabine. 2004. „Studien- und Studentenberatung.“ In *Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. Hg. v. Frank Nestmann, Frank Engel und Ursel Sickendiek, 877-889. Tübingen: dgvt-Verlag.

Universität Wien. 2015. Universität Wien 2020 Entwicklungsplan. URL: <https://www.univie.ac.at/rektorenteam/ug2002/entwicklung.pdf> (15.04.2016).

Witzel, Andreas. 2000. „Das Problemzentrierte Interview.“ *FQS Forum Qualitative Sozialforschung / Forum Qualitative Social Research*, 1 (1), Art. 22. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2520> (15.04.2016).