

## Studienberatung online – eine hybride Beratungsform für Studierende und Studieninteressierte

*Richard Reindl & Stefanie Weiß*

### **Zusammenfassung**

„Studienberatung funktioniert am besten von Studenten zu Studenten“ (Willige & Weber, 2004, S. 32). Dieses Zitat, das aus einer Untersuchung zu Service- und Beratungsangeboten für Studierende stammt, könnte gut das Leitmotiv für ein hybrides [1] Studienberatungsprojekt abgeben, das an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule in Nürnberg ins Leben gerufen wurde. In einem zentralen Studienberatungsportal arbeiten studentische Peers und Fachkräfte der Studienberatung zusammen, um den vielfältigen Informations- und Beratungsbedarf von Studierenden und Studieninteressierten abzudecken. Im folgenden Beitrag werden dazu die konzeptionellen Grundlagen sowie der Aufbau des Studienberatungsportals beschrieben und erste Erkenntnisse vorgestellt.

Ausgehend von den Anlässen und Aufgaben der Studienberatung im Allgemeinen, wird der Informations- und Beratungsbedarf und das Informationsverhalten von Studierenden und Studieninteressierten thematisiert. Nachgegangen wird zudem der Frage, die im Eingangszitat steckt, weshalb Studierende als Peer-Berater besser funktionieren als professionell ausgebildete Studien(fach)beraterInnen, also die Frage nach der Bedeutung und dem Erfolg von Peer-Counseling. Und schließlich wird das Studienberatungsportal in seiner Funktionsweise dargestellt und über erste Erfahrungen berichtet.

### **Schlüsselwörter**

Studienberatung, Peerberatung, hybride Beratungsform, Online-Beratung

### **Abstract**

"Student counseling works best from student to student." (Willige & Weber, 2004, S. 32). This quotation, which originated from a study of service and counseling offers for students, could well be the guiding theme of a new hybrid student counseling project at the Georg-Simon-Ohm University in Nuremberg.

In a central student counseling portal, student peers and professionals work together to meet the (prospective) students' diverse information and counseling needs. The following article portrays the conception and structure of the portal and presents preliminary results. This article draws on the reasons for and functions of student counseling in general to address (prospective) students' information and counseling needs and their behavior in their search for information. It also considers the question hidden in the statement above of whether and why peer counseling is better than counseling done by professionally trained study advisors, i.e., the question of the significance and success of peer-counseling. Finally, it describes the way the student counseling portal works and reports on the experience with it to date.

### **Keywords**

student counseling, peer counseling, hybrid counseling, online counseling

## **AutorInnen**

- **Prof. Dr. Richard Reindl**, Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Theologe
- Professor für Soziale Arbeit an der Fakultät Sozialwissenschaften der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg
- Leiter der Studienwerkstatt Onlineberatung
- **Kontakt:** Georg-Simon-Ohm-Hochschule  
Fakultät Sozialwissenschaften  
Bahnhofstr. 87  
90402 Nürnberg  
Tel.: +49 (0)911 5880 2533  
E-Mail: [richard.reindl@ohm-hochschule.de](mailto:richard.reindl@ohm-hochschule.de)  
Web: <http://www.ohm-hochschule.de>
  
- **Stefanie Weiß (M.A.)**, Dipl.-Sozialpädagogin
- Online-Beraterin (GSO Hochschule Nürnberg, DGOB)
- Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der GSO Hochschule Nürnberg mit Lehrtätigkeit in Online-Beratung und Aufbau der virtuellen Studienberatung als Projektkoordinatorin (2010/2011)
- Mitarbeiterin der Studienwerkstatt Online-Beratung (2008-2011)
- Freie Mitarbeiterin im Verein „Hilfe für Frauen in Not e.V.“ Nürnberg (2006-2011)
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Qualitätsstandards in der Online-Beratung, Resilienzforschung, Häusliche Gewalt
- **Kontakt:** Tel.: +41 (0)564 273192  
E-Mail: [weissonline@gmx.de](mailto:weissonline@gmx.de)

## **1. Studienberatung an Hochschulen**

Hochschulen sind nicht nur Orte, die man zum (möglichst ökonomischen) Studieren aufsucht und schnell wieder verlässt, sondern auch soziale Räume, in denen Statusübergänge vermittelt, Orientierungen geschaffen, Berufskarrieren geplant und Lebensentwürfe stabilisiert werden (Middendorff & Weber, 2006). Beratungseinrichtungen an einer Hochschule fungieren als Anlaufstellen, die fast ausschließlich von Studierenden und Studieninteressierten in Anspruch genommen werden. Entsprechend konzentrieren sich die Beratungsanliegen auf „Fragen zu Studienordnungen, Studienvoraussetzungen, Studienort-, Bildungs- und Studienlaufbahnentscheidungen ebenso wie (auf) Probleme mit dem Studium, persönliche Krisen und anderen psychischen Belastungen“ (Großmaß & Püschel, 2006, S. 115).

Die besonderen Lebensbedingungen an einer Hochschule bilden zudem den Rahmen, innerhalb dessen Beratung stattfindet. Dazu gehören z. B. verwaltungstechnische Besonderheiten, akademische Gepflogenheiten oder studentische Lebenskulturen.

Lebensgeschichtlich betrachtet werden an der Hochschule nicht nur Wissen und Kompetenzen für eine spätere berufliche Karriere erworben, sondern die Hochschule ist für Studierende auch ein Ort „mit wichtigen Lebenserfahrungen, mit Stress und psychischem Leidensdruck“ (Großmaß & Püschel, 2010, S. 68). Der Übergang von der Schule an die Hochschule ist soziologisch gesehen als Statuspassage zu begreifen und mit einer Reihe von Chancen und Risiken behaftet. Gleichzeitig verbinden sich mit dem Übergang von der Schule zur

Hochschule entwicklungspsychologisch bedeutsame Prozesse der Adoleszenz, so dass eine Reihe von Aufgaben zu erfüllen ist, die typischerweise mit Unsicherheiten und Irritationen verbunden sind. So stellt beispielsweise die möglicherweise karrierebedeutsame Wahl eines entfernten Hochschulortes auch die Frage nach der Beziehung zur Herkunftsfamilie und zu einer vielleicht vorhandenen Partnerschaft neu. Ablösungs- und manchmal auch Trennungsprozesse können die Folge sein und müssen bewältigt werden. Auch ist die Eingewöhnung in den studentischen Lebensalltag am Hochschulort zu vollziehen, ein eigener Lern- und Lebensstil auszubilden, sind schwierige finanzielle Situationen zu überstehen und in der Regel hohe Erwartungen an das Leistungsniveau zu erfüllen. Die komplexen Studienbedingungen und -anforderungen, die neuen Freiheiten bzw. der Zugewinn an Selbstverantwortung, die hohen Selbst- und Fremderwartungen an ein erfolgreiches Studium tun ein Übriges, diese Lebensphase für Studierende als besonders psychisch belastet auszuzeichnen. [2] Schon der Prozess der Studienwahl ist mit einer Reihe von kognitiven, psychischen und sozialen Anforderungen verbunden, die Gefühle der Unsicherheit und Überforderung entstehen lassen können (Großmaß & Püschel, 2010).

Gerade für eine beruflich zufrieden stellende Richtungsentscheidung ist ein hohes Maß an Information über Studienmöglichkeiten und -anforderungen, aber auch ein Bewusstsein um die eigenen Fähigkeiten und Interessen erforderlich, um Fehlentscheidungen zu vermeiden, die später Korrekturen und Brüche in der Bildungs- bzw. Berufsbiographie nach sich ziehen.

Aus der Verknüpfung von „biographisch bedeutsamen Statuswechsel“ und „entwicklungspsychologischen Reifungsschritten“ (ebd., S. 153) wird auch erklärbar, dass vielfach Informationsanfragen - meist latent - mit Beratungsanfragen verwoben sind, insbesondere dann, wenn bisherige Coping-Strategien versagen. Ein hoher Informations- und Beratungsbedarf Studierender begleitet zwangsläufig diese Lebensphase.

Auf diesen Bedarf haben Hochschulen in der Vergangenheit mit einem differenzierten Angebot an Informationen, Veranstaltungen und Beratungsdiensten reagiert, so dass sich Studienberatung heute in sehr verschiedene Felder zerteilt. So finden sich beispielsweise allein an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg folgende Angebote: Neben der Zentralen Studienberatung existiert in den einzelnen Fakultäten bzw. für die einzelnen Studiengänge je eine eigene Studienfachberatung, die in der Regel von DozentInnen der jeweiligen Fakultät wahrgenommen wird. Für Probleme im persönlichen Umfeld gibt es die psychologische Studienberatung. Zur Beratung von AbsolventInnen ist ein Careerservice eingerichtet. Für Studierende mit Kind besteht ein Familienbüro sowie ein spezielles Mentoringprogramm. Für allgemeine Informationen zum Studium gibt es den Studierendenservice und für potentielle StudienbewerberInnen wird eine Kontaktstelle für Studieninteressierte vorgehalten. Verschiedene frauenspezifische Informations- und Beratungsangebote (Frauenbüro, Woman Careerservice, Girl's day, Mentoringprogramm Simone, etc.) komplettieren das Programm.

Diese starke Ausdifferenzierung hat allerdings auch ihre Schattenseiten: Ratsuchende müssen ihren Informations- bzw. Beratungsbedarf und die jeweiligen Zuständigkeiten genau kennen, um gleich zur richtigen Stelle zu finden. Vielfach ergeben sich im Erstkontakt weitere, vertiefte Fragestellungen, die die Vermittlung oder die zusätzliche Inanspruchnahme weiterer hochschulinterner wie -externer Informations- und Beratungsangebote erfordern. Im Dickicht unterschiedlicher Zuständigkeiten verliert sich dann die eine oder andere Beratungsanfrage. Deshalb ist der Wunsch vieler Studierender nach einer zentralen Anlaufstelle verständlich, die die unterschiedlichen Beratungsanfragen bündelt (Middendorff & Weber, 2006).

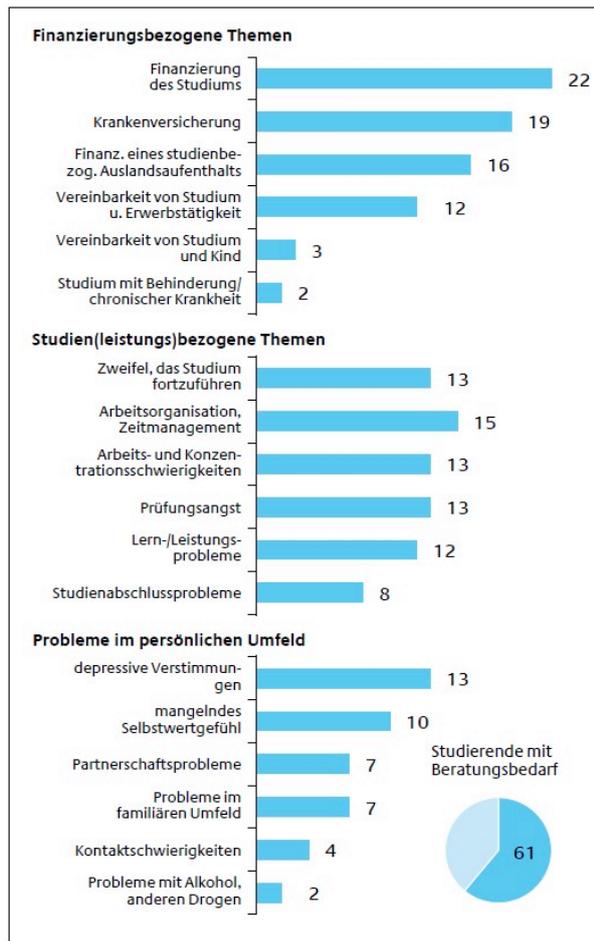
## **2. Beratungs- und Informationsbedarf von Studierenden und Studieninteressierten**

Gerade der Übergang von der Schule zur Hochschule ist für Studierende mit einer Reihe von Veränderungen in der Lebenssituation (s. o.) verbunden, die es zu bewältigen gilt. Dass dabei der Beratungs- und Informationsbedarf von Studieninteressierten und Studierenden hoch ist, kann unmittelbar nachvollzogen werden. Aber auch die sich verändernden Bedingungen an Hochschulen, die Zunahme von Studiengängen und Abschlüssen, veränderte Zulassungsbedingungen, der Bologna-Prozess und nicht zuletzt die knappen finanziellen und personellen Ressourcen an Hochschulen (Stichwort: Einführung/Abschaffung von Studienbeiträgen) tragen zu einem erhöhten Beratungs- und Informationsbedarf der Zielgruppe bei.

Da der Beratungs- und Informationsbedarf zwar quantitativ vergleichbar, jedoch qualitativ sehr unterschiedlich ist, werden beide Zielgruppen des Studienberatungsportals hinsichtlich ihres Beratungs- und Informationsbedarfs im Folgenden getrennt dargestellt.

### **2.1 Bedarf Studierender**

Nach der letzten Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks 2009 geben 61 % der Studierenden an, in den vergangenen zwölf Monaten einen Beratungs- und Informationsbedarf zu mindestens einem Thema gehabt zu haben (Isserstedt, Middendorff, Kandulla, Borchert & Leszczensky, 2010b). Im Vordergrund stehen dabei finanzielle Themen, insb. die Studienfinanzierung, gefolgt von Themen zu studienbezogenen Leistungsproblemen wie Arbeitsorganisation oder Konzentrationsschwierigkeiten sowie Themen, die sich auf die eigene Person oder das persönliche Umfeld beziehen wie depressive Verstimmungen oder Partnerschaftsprobleme (Isserstedt et al., 2010b). Auffällig ist, dass der Beratungs- und Informationsbedarf zwischen 2006 und 2009 insgesamt abgenommen hat, während er zu studien(leistungs)bezogenen Themen wie Arbeitsorganisation/Zeitmanagement, Prüfungsangst und Studienabschlussprobleme konstant geblieben und zum Thema Lern-/Leistungsprobleme geringfügig gestiegen ist (Isserstedt et al., 2010a).



DSW/HIS 19. Sozialerhebung

Tabelle 1: Beratungs- und Informationsbedarf: Studierende im Erststudium, in % (Mehrfachnennungen möglich)

## 2.2 Bedarf Studieninteressierter

Der Beratungs- und Informationsbedarf von Studieninteressierten ist etwas anders gelagert. Folgt man einschlägigen Befragungen, so zeigt sich ein „hoher Informationsbedarf im Generellen und Speziellen“ (Heine, Spangenberg & Willich, 2007, S. 3). Gut zwei Drittel der Studieninteressierten wünscht sich demnach einen generellen Überblick über Studien- und Ausbildungsmöglichkeiten (67 %) bzw. über Alternativen in den interessierenden Fach- und Berufsrichtungen (75 %). Fast drei Viertel der Interessierten möchte Informationen über konkrete Studien- und Ausbildungsinhalte (74 %) und 76 % der Befragten wünschen sich Informationen über berufliche Entwicklungsmöglichkeiten in den anvisierten Studien- und Ausbildungsrichtungen. Auffällig ist die weit verbreitete Unsicherheit hinsichtlich der individuellen Fähigkeiten und persönlichen Interessen: Mehr als die Hälfte der angehenden Studienberechtigten hat ein halbes Jahr vor dem Erwerb der Hochschulreife einen hohen Beratungsbedarf, um Klarheit über die persönliche Eignung und Fähigkeiten zu erlangen (58 %) bzw. die eigenen Interessen zu benennen (52 %) (Heine et al. 2007). Viel Zeit, sich darüber mehr Klarheit zu verschaffen, bleibt dann bis zur Studienwahl bzw. zum Studienbeginn nicht mehr, da auch die Vorbereitungen zu den Abschlussprüfungen in diese Zeit fallen.

### 2.3 Informationsverhalten Studieninteressierter und Studierender

Insbesondere Studieninteressierte nutzen mehrere Quellen zur Information und zur Entscheidungsfindung über Studiengänge und Hochschulen und dies zum Teil sehr intensiv: So geben fast alle (99 %) StudienanfängerInnen an, das Internet als Informationsquelle vor Studienbeginn genutzt zu haben. An zweiter Stelle folgen schriftliche Materialien der Hochschulen vor den Gesprächen mit Freunden (80 %) und bereits Studierenden (73 %). Die institutionellen Beratungsangebote von Arbeitsagentur und Studienberatung dagegen wurden nur jeweils von weniger als der Hälfte der StudienanfängerInnen (45 % bzw. 46 %) genutzt (Heine et al. 2009).

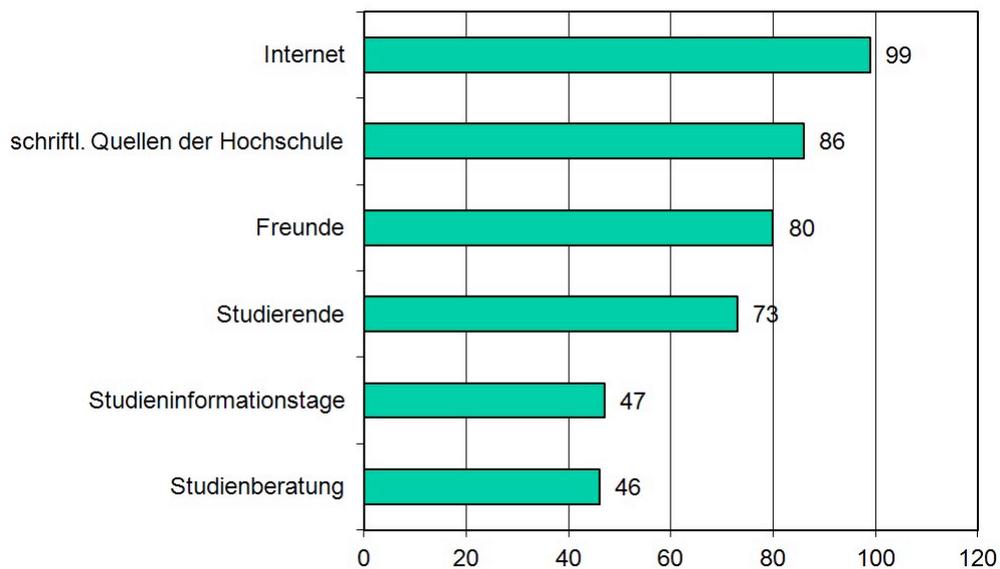


Tabelle 2: Informationsquellen Studieninteressierter in % (Mehrfachnennungen möglich)

Nimmt man als Grundlage für die Bedeutung bei der Studienentscheidung der einzelnen Informationsquellen die Empfehlung an andere Studieninteressierte, dann wird das Bild noch deutlicher: „Das Internet als meistgenutzte und zugleich am häufigsten positiv bewertete Informationsmöglichkeit vor Studienbeginn wird von den Studienanfängern rückblickend auch besonders häufig als eine der drei besten Informationsquellen benannt. Etwa zwei Drittel (67 %) ... würden nachfolgenden Studienanfängern das Internet zur Informationssuche empfehlen“ (Willich, Buck, Heine & Sommer, 2011, S. 115). An zweiter Stelle steht das Gespräch mit bereits Studierenden (49 %) gefolgt von der Empfehlung, die Informationstage der Hochschulen zu besuchen (41 %). Zwar werden Rankings zu 66 % als Informationsquelle angegeben, doch würden nur 15 % der Erstsemester den nachfolgenden Studieninteressierten diese als Informationsquelle empfehlen (ebd.). Es zeigt sich also, dass für Studienanfänger die beiden zentralen Informationsquellen einerseits das Internet und andererseits bereits Studierende sind.

Unsere eigene Befragung von bereits Studierenden der Georg-Simon-Ohm-Hochschule zeigt ein ähnliches Bild: Gefragt nach den häufigsten Quellen, die sie bei Fragen rund ums Studium kontaktieren, geben 99 % der befragten

Studierenden an, das Gespräch mit den Mitstudierenden zu suchen. Weitere 98 % verweisen auf die Webseite der Hochschule. Als Indiz für die Intensität der Nachfrage lassen sich die Antworthäufigkeiten kennzeichnen, die die Quellennutzung als sehr oft oder oft angegeben haben. Auch hier bleibt die Rangliste der Quellen (Mitstudierende bzw. Webseite der Hochschule) unverändert: 89,4 % der Befragten gaben an, das Gespräch mit Mitstudierenden sehr oft bzw. oft für Fragen rund ums Studium zu suchen, während hierzu 71,2 % der befragten Studierenden die Webseite der Hochschule oft bzw. sehr oft nutzten. Andere Informationsquellen fallen dazu weit ab. So wird die nächsthäufige Informationsquelle, die Fachschaft, gerade noch von 24,4 % der befragten Studierenden (sehr) oft in Anspruch genommen (Weiß, 2011).

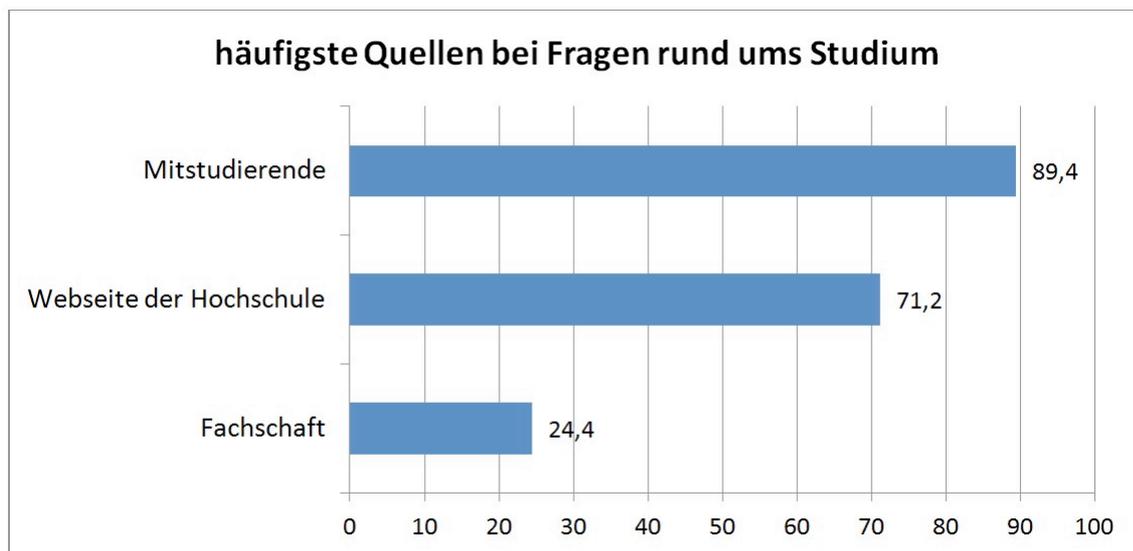


Tabelle 3: Informationsquellen Studierender in % (Mehrfachnennungen möglich, nur Nutzung oft/sehr oft)

Angesichts neuerer Erkenntnisse verschiedener Studien zum Nutzerverhalten im Internet sind die genannten Befunde nicht verwunderlich. Generell nimmt das Internet einen hohen Stellenwert bei der Suche nach Information und sozialer Unterstützung ein: Beispielsweise konsultieren bei Fragen rund um das Thema Gesundheit nach einer internationalen Studie mittlerweile 80 % der Deutschen das Internet (McDaid & Park, 2011). Die JIM-Studie des Medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest, in der jährlich das mediale Nutzungsverhalten 12 – 19 Jähriger erhoben wird, konstatierte eine hohe Internetnutzung auch bei persönlichen Problemen: In der JIM-Studie 2009 gaben 48 Prozent der Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren an, sich bei persönlichen Problemen im Internet zu informieren (JIM-Studie, 2009). Einer Untersuchung des Kompetenzzentrums Informelle Bildung (KIB) der Universität Bielefeld zufolge fragten bereits 2006 mehr als 40 Prozent der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen im Internet nach. Dabei wollten 20 % ausschließlich Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften und 30 % explizit Unterstützung durch Peers. Der anderen Hälfte der Befragten war es egal, ob Peers oder ausgebildete Fachkräfte auf ihre Anfrage antworteten (Klein, 2008).

Deutlich wird aus den wenigen Befunden, dass das Internet aufgrund seiner besonderen Eigenschaften ein wichtiges Medium zur Suche nach Information und Unterstützung bei persönlichen Problemen darstellt. Gestiegene Bedeutung scheint dabei der Peer-Beratung zuzukommen (Engel, 2007).

### **3. Peer-Counseling als wirksame Beratungs- und Unterstützungsform**

Peer-Counseling zählt neben anderen Peer-Aktivitäten zu den sogenannten Peer-Involvement-Programmen, die in irgendeiner Form Gleichaltrige „als Träger personalkommunikativer Botschaften“ einsetzen (Appel, 2001, S. 19). Ihren Schwerpunkt haben Peer-Projekte in der Altersgruppe der Jugendlichen und Heranwachsenden, wenn auch Peer-Ansätze in anderen Altersgruppen vertreten sind (u. a. Selbsthilfeorganisationen). Peer-Ansätze bzw. Peer-Involvement-Programme können sich daher sowohl auf Menschen im ähnlichen Lebensalter als auch auf Menschen in ähnlichen Lebenskontexten beziehen (Benke, 2010) und werden häufig unterschieden nach den Programmformen Peer-Tutoring, Peer-Counseling und Peer-Education (Appel, 2001; ähnlich Heyer, 2010). Während Peer-Tutoring auf die Vermittlung von Curriculumsinhalten zielt, bei dem meist SchülerInnen bzw. Studierende geringfügig Jüngere bei der Vermittlung des Lehrstoffs helfen, werden Peer-Education-Programme in der Regel eingesetzt, wenn es um die Modifikation von Verhaltensweisen geht (z. B. Suchtprävention). Der Fokus der Peer-Counseling-Programme richtet sich schwerpunktmäßig auf die Bewältigung von persönlichen und sozialen Problemen. Die Ratsuchenden werden unterstützt bei Problemklärung und –bewältigung (Appel, 2001).

Gemeinsam ist allen Peer-Ansätzen die Einbeziehung von Gleichaltrigen bzw. Gleichbetroffenen anstelle oder in Ergänzung zu professionellen Fachkräften. Zudem verspricht der Einsatz von Peers bessere Zugangsmöglichkeiten zur Zielgruppe sowie eine bessere Akzeptanz der vermittelten Botschaft (z. B. Aids-Aufklärung). Begründet wird dies weitgehend mit dem Status von Peers als Experten ihrer Lebenswelt (Heyer, 2010).

Speziell für den Bereich des Peer-Counseling konnte schon früh in Studien zu nicht professionellen Berater/innen gezeigt werden, dass Laienberater/innen im Unterschied zu speziell ausgebildeten Fachberater/innen und –therapeuten/innen zumindest gleiche, manchmal sogar effektivere Hilfen leisten konnten (zusammenfassend McLeod, 2004). Als dazu beitragender Faktor wird vor allem die Lebensweltnähe der Peer-Counselor genannt. Dadurch, dass sie über den ähnlichen sozialen Hintergrund wie die Klient/innen verfügen, besitzen sie in der Regel mehr als professionell ausgebildete Berater/innen eine „kulturelle Ortskenntnis“ (Großmaß & Püschel, 2006, S. 114). Sie verwenden die gleiche Sprache bzw. den gleichen Sprachcode, so dass ein direkterer Umgang miteinander möglich wird (BZgA, 2001). Zudem werden sie von den Klient/innen als authentischer wahrgenommen. Der damit verbundene Vertrauensvorschuss schafft wiederum eine größere Nähe und Offenheit unter den Peers als Voraussetzung für eine erfolgreiche Beratung. Gerade jugendliche gleichaltrige Peer-Berater/innen dienen ihrer Altersgruppe als Modelle für Einstellungen und Verhaltensweisen und vermitteln Orientierung. Auch wird den Peer-Berater/innen zugeschrieben, ihre Klienten/innen weniger zu etikettieren und sich auf klare, sichere Interventionen zu beschränken. Ihre starke persönliche Motivation,

anderen Menschen zu helfen, ermöglicht es ihnen auch, sich mehr Zeit für die einzelnen Klienten zu nehmen. Und schließlich schreiben sich Klienten von Peer-Berater/innen Erfolge und Fortschritte eher selbst zu als dem Wissen des Helfers, was einen stärker nachhaltigen Beratungserfolg gewährleistet (McLeod, 2004).

#### **4. Zielsetzung und Aufbau des Studienberatungsportals im Schnittpunkt von Peer- und Fachkräfteberatung**

Nicht zuletzt die jahrelangen Erfahrungen an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule in der Ausbildung von Studierenden der Sozialen Arbeit zu Online-Berater/innen [3] und die Erkenntnisse aus der Internetforschung standen Pate für die Entwicklung eines Studienberatungsportals. Eine Phase eingehender Bedarfsanalyse, bei der Studierende und Mitarbeiter/innen der Georg-Simon-Ohm-Hochschule in Interviews, Gruppendiskussionen und einer Onlinebefragung zu Wort kamen, war der Konzepterstellung vorgeschaltet, so dass mehrere Ziele und Interessen handlungsleitend waren: Zum einen sollte dem zunehmenden Informations- und Beratungsbedarf Studieninteressierter und Studierender (s. o.) Rechnung getragen werden. Da die personellen Kapazitäten der Hochschule begrenzt sind, begannen die ersten Überlegungen dahingehend, nach einer Entlastung für die Fachkräfte der Studienberatung zu suchen. Dabei sollten die vorhandenen Beratungsangebote möglichst so zusammengeführt werden, dass sie sich ergänzen und Doppelarbeit weitgehend vermieden wird. Dem hohen Informationsanteil der Studienberatung sollte in einer Form begegnet werden, die die Fachberatung von reinen Informationsanfragen entlastet und es den Fachberatungen ermöglicht, sich auf ihre spezifischen Aufgaben zu konzentrieren. Das persönliche Beratungsgespräch sollte so durch Vorabinformation und erstem virtuellen Kontaktaufbau verbessert und Schwellenängste vor dem Sprechstundenbesuch durch erste Informationen abgebaut werden. Ein besserer Kenntnisstand erhöht schließlich das Selbstvertrauen und baut so Hemmschwellen ab, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Darüber hinaus sollten Studieninteressierte und Studierende bei ihren Entscheidungsprozessen aktiv unterstützt werden. Ein weiteres Ziel bestand darin, ein relativ niedrigschwelliges Informations- und Beratungsangebot für Studierende zu entwickeln, um frühzeitig Problembereiche im Studienverlauf zu identifizieren, die für Studierende schlimmstenfalls zum Abbruch des Studiums führen können. Und last but not least sollten über das Studienberatungsportal neue Studienanfänger/innen gewonnen und an die Hochschule gebunden werden sowie das Akzeptanz- und Zugehörigkeitsgefühl zur Hochschule verstärkt werden. Als Nebeneffekt sollte Studierenden des Zertifikatskurses Online-Beratung ein zusätzliches praktisches Tätigkeitsfeld in Online-Beratung angeboten werden können.

Auch wenn diese Zielsetzungen sehr verschieden waren, beförderten sie dennoch die Idee eines zentralen Studienberatungsportals, das in einem ersten Schritt alle Zugänge zu studienrelevanten Beratungsangeboten an der Hochschule bündelt.

Für die Zielerreichung war ein Konzept erforderlich, dass das Studienberatungsportal einerseits in die bestehende Hochschulstruktur integriert und gleichzeitig wertvolle Innovationen aus der Online-Beratung berücksichtigt. Von entscheidender Bedeutung jedoch waren die ausführliche Akzentuierung der

Vorteile eines Studienberatungsportals und die kontinuierliche Überzeugungsarbeit an den Entscheidungsstellen der Hochschule.

Um den genauen Aufbau der Beratungshierarchie für alle Beteiligten und Interessierten zu visualisieren, wurde eine „Beratungspyramide“ entwickelt. Diese sollte insbesondere verdeutlichen, dass die Mitarbeiter/innen (MA) an der Spitze der Pyramide keine zusätzliche Arbeit zu erwarten hatten, sondern sich im Gegenteil eine Arbeitsressourcenschonung einstellen könnte.

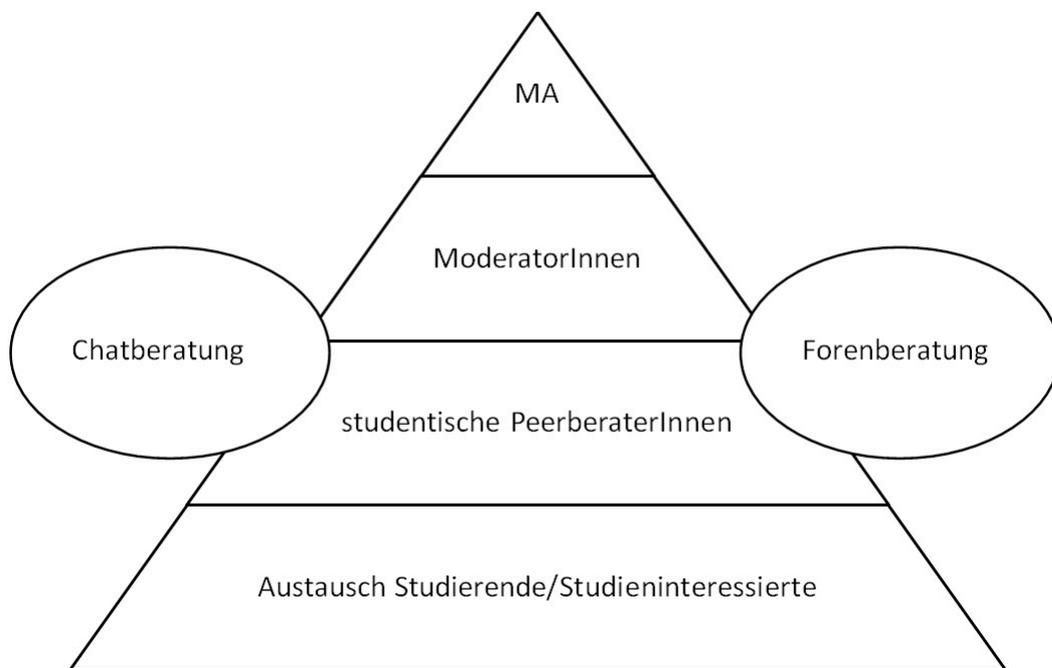


Schaubild 1: Beratungspyramide des Studienberatungsportals

Die Basis der Online-Beratung sollte die Anregung eines virtuellen Austausches zwischen Studierenden und mit Studieninteressierten bilden. Dazu wurden die Instrumente Foren- und Chatberatung auf einer zentralen Beratungsplattform etabliert, die über die Webseite der Georg-Simon-Ohm-Hochschule zu erreichen ist. Erst Anfragen, die von Studierenden selbst nicht beantwortet werden können, übernehmen geschulte studentische Peerberater/innen. Die Zuständigkeit der Moderatoren/innen liegt insbesondere in der Einhaltung der Foren- und Chatregeln und der Weiterleitung individueller Fragestellungen an die zuständigen Mitarbeiter/innen der Hochschule. Diese erhalten nach dem Pyramiden-Modell erst die gefilterten Anfragen Studierender und Studieninteressierter, die vorab nicht geklärt werden konnten.

Neben der Forenberatung werden regelmäßige öffentliche Chats zu bestimmten Themen aus dem Studienalltag (beispielsweise Einschreibung, Studienbeginn, Praktikum), aber auch eine wöchentliche offene Chatberatungsstunde angeboten.

Da das Studienberatungsportal ein öffentliches Kommunikationsmedium darstellt, ist es wichtig, dass die weitergegebenen Informationen richtig sind und die Antworten den Standards der Online-Beratung entsprechen (vgl. u.a. Verein Wiener Sozialprojekte / ChEck It, 2006). Dazu erhalten interessierte Studierende eine einsemestrige Ausbildung in den Grundlagen der Onlinekommunikation- und -beratung, in der Themen wie Wahrnehmung einer Beratungsanfrage, Auftragsklärung und Strukturierung der Antwort, aber auch Umgang mit Grenzüberschreitungen behandelt werden. Der Kurs findet in Blended-Learning-Einheiten statt, die Präsenzeinheiten mit virtuellen Lernphasen (z.B. Rollenspielen und Online-Aufgaben) verbinden.

Fast zeitgleich zum Projekt „Virtuelle Studienberatung“ startete der Aufbau eines Servicezentrums für Studierende und Studieninteressierte der Hochschule. Die neuen Mitarbeiter/innen des Servicezentrums können das Studienberatungsportal als eine neue Kommunikationsform nutzen und Informationen flächendeckender als per Einzel-Mailanfrage oder im Einzelgespräch an Studierende und Studieninteressierte bringen.

## **5. Erste Erfahrungen und Ausblick**

Bevor die Beratungsplattform online gehen konnte, war ein Jahr an Vorbereitung nötig. Erfahrungen zur virtuellen Studienberatung liegen nicht nur in Nürnberg vor, sondern auch an anderen Hochschulen [4]. Der Projektstart wurde im Juni 2010 mit einer Recherche nach ähnlichen Hochschulprojekten, von dessen Erfahrungen man profitieren wollte, eingeläutet. Es zeigte sich, dass zwar vereinzelt Hochschulen „virtuelle Studienberatung“ anbieten, darunter wird aber häufig eine gut gestaltete FAQ-Liste verstanden. Diese Erfahrung machten bereits Heussen und Steuber (2004), die konstatierten, „dass an vielen Hochschulen schon die Bereitstellung einfachster Informationen im Internet als ‚virtuelle Beratung‘ angesehen wird“ (Heussen & Steuber, 2004, S. 312).

Auch die bereits 2004 erlangte Erkenntnis, dass das Angebot einer Beratung im Chat, bei der schriftliche Fragen ‚in Echtzeit‘ schriftlich beantwortet werden noch seltener ist und Internetforen, in denen Fragen und Antworten verschiedener Teilnehmer und Berater/innen gespeichert werden, es nur in Ausnahmefällen gibt (Heussen & Steuber, 2004), konnte unsere Recherche 2010 bestätigen. Die Bestandsaufnahme ist nach Heussen und Steuber insgesamt sehr ernüchternd: Professionelle Angebote virtueller Studienberatung sind nur wenige zu finden. Die virtuelle Studienberatung verzeichnete in den letzten sechs Jahren also keine signifikante Weiterentwicklung.

Neben der bundesweiten Recherche zur virtuellen Studienberatung wurde die oben bereits beschriebene Bedarfsanalyse durchgeführt, die offenbarte, dass Studierende schon lange auf ein entsprechendes Angebot warteten. Zeitgleich bildete die Basis der Einführung eines entsprechenden virtuellen Konzeptes eine intensive Akzeptanzförderung auf Seiten der Hochschulinstitutionen, die sich anfangs nur wenig unter dem Begriff „Online-Beratung für Studierende und Studieninteressierte“ vorstellen konnten. Diese Erfahrungen verdeutlichten die häufig benannte gesellschaftliche Spaltung in „Digital Natives“ [5] (hier: Studierende) und „Digital Immigrants“ (hier: ein Großteil der

Hochschulmitarbeiter/innen) und stellte das Projekt vor die Herausforderung trotz unterschiedlicher Ausgangslagen eine gemeinsame Sprache zu finden.

Neben der technischen Realisierung der Beratungsplattform mit einer professionellen Beratungssoftware, bildeten die Vorbereitung und Durchführung der Schulungen von Peerberater/innen und Mitarbeiter/innen einen weiteren Schwerpunkt in der konzeptionellen Umsetzung.

Gerade die Zusammenarbeit mit den Peerberater/innen war von Anfang an grundlegend für das Gelingen des Projekts. Auf die hochschulinternen Ausschreibungen nach Peerberater/innen meldeten sich eine Reihe engagierter Studierender höheren Semesters, die bereits einen großen Erfahrungsschatz rund um das Hochschulleben aufweisen konnten und davon angetan waren, Studieninteressierten und Kommilitonen/innen bei Fragen weiterzuhelfen.

Nach der technischen Realisierung der Plattform und der Aufstellung eines verantwortlichen Beratungsteams (<https://www.ohm-hochschule.de/studienberatungsportal-team/>), bestehend aus einer Koordinatorin, Moderator/innen, Mitarbeiter/innen des Studierendenservice (für Studieninteressierte) und sechs Peerberater/innen aus unterschiedlichen Fakultäten, konnte die Studienberatung im Juni 2011 online gehen. Der Launch wurde bereits durch die Veröffentlichung der Ergebnisse der Onlinebefragung für das Sommersemester 2011 angekündigt und nochmal kurz vor dem Starttermin auf der Hochschuleseite beworben.

Das Beratungsportal stieß schnell auf großes Interesse, was die hohen Besucherzahlen (Juni – Dezember 2011: 38.657) belegen konnten. Jedoch stellte es für viele Studierende anfangs eine Hürde dar, sich als User zu registrieren [6]. Im ersten halben Jahr (Juni bis Dezember 2011) haben sich 434 User registriert. Insgesamt wurden 1882 Beiträge verfasst, die sich auf 276 unterschiedliche Themen bezogen. Die inhaltlichen Schwerpunkte der Themen verteilten sich entlang dem studentischen Zyklus eines Jahres: Fragen rund um die Bewerbung und Einschreibung, Nachfragen zu Nachrückverfahren und Eignungsfeststellung, viele Fragen zur Studienwahl und schließlich Fragen zu Prüfungsfolgen bzw. Äußerungen zu Prüfungsängsten waren in den öffentlichen Foren zu lesen. Nach den ersten Monaten, in denen beinahe ausschließlich informationsbezogene Anfragen gepostet wurden, nehmen Anfragen mit persönlichem, vertraulichem Inhalt inzwischen zu und werden von den Berater/innen bzw. Moderator/innen im Forum geschützt (nur bilateral beantwortet und sind für Dritte unsichtbar). Die mittlerweile wöchentlichen Chats ergänzen die Foren zu „Studienstart“, „Mein Studium“ und „Rund um den Studienalltag“.

Gemessen an den oben genannten Zielsetzungen des Studienberatungsportals lässt sich nach dem ersten halben Jahr ein vorsichtiges Fazit ziehen: Das Studienberatungsportal wird als Informations- und Beratungsmöglichkeit von Studieninteressierten und Studierenden gut angenommen und ergänzt die persönliche Beratung, die die Hochschule in verschiedenen Varianten anbietet. Insbesondere die allgemeine Studienberatung profitiert von der virtuellen Variante. Die Zahl der Routineanfragen ist seit dem Start des Studienberatungsportals stark zurückgegangen. Bemerkenswert ist die Anzahl

der Mitlesenden („Lurker“), die bei einigen Themen zwischen 600 und 900 zählen. Dies kann als Hinweis für eine hohe Akzeptanz des Beratungsportals zur Informationssuche gewertet werden. Ähnliche Fragestellungen können somit durch Mitlesen beantwortet werden und müssen nicht mehr selbst an betreffender Stelle gestellt werden. Auch die wöchentlichen Chats finden immer mehr Anklang, wobei das Forum nach wie vor deutlich häufiger genutzt wird.

Die Verknüpfung von Peer-Beratung und Expert/innen-Beratung bewährt sich zusehends, wenn auch auf diesem innovativen Gebiet noch viel Erfahrungs- und Konzeptionswissen gesammelt werden muss.

## Anmerkungen

[1] Der Begriff der hybriden Beratung beinhaltet weniger eine Mischung von unterhaltsamem Beratungskonsum und intensivem Beratungsprozess (Engel, 2008, S.143), sondern akzentuiert eine Entwicklung, in der verschiedene Beratungsformen (offline wie online) und -settings (Peer-Beratung wie Experten-Beratung) miteinander verknüpft werden.

[2] vgl. dazu die regelmäßigen Daten des Deutschen Studentenwerkes zur sozialen und wirtschaftlichen Situation der Studierenden.

[3] Seit 2008 bildet die Fakultät Sozialwissenschaften ihre Studierenden auch in Online-Beratung aus. Dabei haben die Studierenden die Möglichkeit, parallel zum Studium ein zusätzliches Zertifikat in Online-Beratung zu erwerben, das den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB) entspricht. Die Ausbildung ist modular aufgebaut und nutzt als Blended-Learning Variante spezielle Beratungssoftware.

[4] Beispielsweise hat die Universität Düsseldorf bereits 2004 ein Projekt zur virtuellen Studienberatung abgeschlossen (vgl. Heussen & Steuber, 2004). Auch die Universitäten in Bochum und Berlin blicken auf einige Jahre virtuelle Studienberatung zurück. Eine Reihe weiterer Hochschulen setzt die Online-Beratung gezielt für bestimmte Zielgruppen ein, z. B. Studieren mit Kind: KSFH München, psychologische Studienberatung: Universität Heidelberg, Studierende mit Handicap: Universität Basel). Dennoch ist die Online-Studienberatung noch weit von einer flächendeckenden Verbreitung entfernt.

[5] „Digital Natives“ bezeichnet die erste Generation von Menschen, die mit den neuen digitalen Technologien (wie PCs, Internet, Mobiltelefonen, Videospiele und MP3-Playern) aber auch dem Web 2.0 (mit Wikis, Sozialen Netzwerken und Blogs) aufgewachsen sind und diese einen integralen Part in ihrem Leben spielen. (vgl. Prensky, 2001)

[6] Um eine schriftliche Anfrage zu stellen, müssen die Studierenden/Studieninteressierten sich vorab registrieren. Sie können dabei ein Pseudonym (Nickname) verwenden, um anonym Anfragen zu posten.

## Literatur

Appel, E. (2001). *Auswirkungen eines Peer-Education-Programms auf Multiplikatoren und Adressaten – eine Evaluationsstudie*. Zugriff am 06.08.2011. Verfügbar unter:  
[http://www.diss.fu-berlin.de/diss/receive/FUDISS\\_thesis\\_000000000567](http://www.diss.fu-berlin.de/diss/receive/FUDISS_thesis_000000000567)

Benke, K. (2010). ... auf Augenhöhe: Rundumblicke zur Peer-Online-Beratung. *e-beratungsjournal.net*, 6. (1). Zugriff am 11.03.2012. Verfügbar unter:  
[http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0110/benke.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/benke.pdf)

- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.). (2001). *Peer Education: ein Handbuch für die Praxis*. Köln: BzgA.
- Engel, F. (2008). Erziehungsberatung online. In Hörmann G. & Körner W. (Hrsg.). *Einführung in die Erziehungsberatung* (S. 140 – 155). Stuttgart: Kohlhammer.
- Großmaß R. & Püschel E. (2006). Hochschulberatung als eigenständiges Praxisfeld. Feldspezifik – Merkmale – Besonderheiten. *Zeitschrift für Beratung und Studium*, 1 (4), 113 - 118.
- Großmaß R. & Püschel E. (2010). *Beratung in der Praxis. Konzepte und Fallbeispiele aus der Hochschulberatung*. Tübingen: dgvt.
- Heine C., Spangenberg H. & Willich J. (2007). *Informationsbedarf, Informationsangebote und Schwierigkeiten bei der Studien- und Berufswahl. Studienberechtigte 2006 ein halbes Jahr vor dem Erwerb der Hochschulreife*. Hannover: HIS: Forum Hochschule.
- Heine C., Willich J. & Schneider H. (2009). *Informationsverhalten und Hochschulwahl von Studienanfängern in West- und Ostdeutschland. Eine Sekundäranalyse der HIS Studienanfängerbefragung des Wintersemesters 2007/08*. HIS: Projektbericht, Hannover.
- Heussen C. & Steuber H. (2004). Virtuelle Studienberatung. In H. Ehlert & U. Welbers (Hrsg.). *Qualitätssicherung und Studienreform* (S. 307–327). Düsseldorf. Zugriff am 10.11.2011. Verfügbar unter: [http://www.uni-duesseldorf.de/faq/doku/heussen-steuber\\_virtuelle-studienberatung\\_2004.rtf](http://www.uni-duesseldorf.de/faq/doku/heussen-steuber_virtuelle-studienberatung_2004.rtf)
- Heyer, R. (2010). Peer-Education – Ziele Möglichkeiten und Grenzen. In M. Haring et.al. (Hrsg.). *Freundschaften, Cliques und Jugendkulturen. Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen* (S.407 – 422). Wiesbaden: VS Verlag.
- Isserstedt W., Middendorff E., Kandulla M., Borchert L. & Leszczensky M. (2010). *Die wirtschaftliche und soziale Lage der Studierenden in der Bundesrepublik Deutschland 2009*. 19. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks durchgeführt durch HIS Hochschul-Informationssystem – Ausgewählte Ergebnisse. Bonn, Berlin.
- McDaid D. & Park A. (2011). *Online Health: Untangling the web. Evidence from the bupa health pulse 2010 international healthcare survey*. London, Bupa. Zugriff am 16.08.2011. Verfügbar unter: [http://www.bupa.com/media/44806/online\\_20health\\_20-20untangling\\_20the\\_20web.pdf](http://www.bupa.com/media/44806/online_20health_20-20untangling_20the_20web.pdf)
- McLeod, J. (2004). *Counselling – Eine Einführung in Beratung*. Tübingen: dgvt.

- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.) (2009). *JIM 2009. Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Stuttgart. Zugriff am 16.08.2011. Verfügbar unter: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf09/JIM-Studie2009.pdf>
- Middendorf E. & Weber S. (2006). Studentischer Bedarf an Service- und Beratungsangeboten. Ausgewählte empirische Befunde. Zeitschrift für *Beratung und Studium*, 1 (2), 53 – 57.
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. Zugriff am 13.11.2011. Verfügbar unter: <http://www.marcprensky.com/writing/>
- Verein Wiener Sozialprojekte / ChEck It (2006). Standards der Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net*, 6. (1). Zugriff am 13.11.2011. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/checkit\\_layout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf)
- Weiß, S. (2011). *Virtuelle Studienberatung an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg. Onlinebefragung zur Bedarfsanalyse*. unveröffentl. Manuskript.
- Willich J., Buck D., Heine C. & Sommer D. (2011). *Studienanfänger im Wintersemester 2009/10. Wege zum Studium, Studien- und Hochschulwahl, Situation bei Studienbeginn*. Hannover: HIS: Forum Hochschule.
- Willige J. & Weber S. (2004). *Service- und Beratungsangebote für Studierende. HISBUS-Kurzbericht Nr. 8*. In HIS Hochschulinformationssystem (Hrsg.). Hannover.