

# '''GIBeT-Fachtagung

Qualität sichern. Qualität  
weiterentwickeln.

2. bis 5. September 2009

Tagungsbericht



'' 'GIBeT-Fachtagung  
vom 2. bis 5. September 2009  
an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

**Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln.**

Tagungsbericht

## Grußwort

### Qualität in Theorie und Praxis

Dass man sich auch in der Theorie mit der Qualität in der Studien- und Psychologischen Beratung auseinandersetzen muss, ist den in der Beratung Tätigen ein Gemeinplatz. Dass das in der Praxis auch zu schönen Tagungen führt, bewies das Team der Heidelberger Zentralen Studienberatung auf der ' ' 'GIBeT-Fachtagung vom 2. bis zum 5. September 2009 an der Ruprechts-Karls-Universität. Schon die Eröffnung war ein Hingucker: Die Aula der Universität Heidelberg bot einen Rahmen, den auch regelmäßige Tagungsteilnehmende selten erlebten. Gleichwohl sollte der festliche Rahmen nicht vom Eröffnungsvortrag ablenken, in dem in einer Tour d'Horizon Standards einer qualitativ hochstehenden und professionellen Studienberatung umrissen und insbesondere neue Herausforderungen darstellt wurden.

Angesichts der Heterogenität der Beratungsangebote in den Hochschulen und der unterschiedlichen Qualitätsstandards bedarf es einer Ausdifferenzierung unter Beteiligung der Akteure. Damit waren das Thema der Tagung und das abgestimmte Programm »Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln.«, grundlegend skizziert.

In den folgenden zwei Tagen wurde das Thema vertieft, die Vielfalt von Workshopangeboten schaffte es zudem, den Tagungsschwerpunkt zu verbreitern. Dieser Umstand trug wesentlich zur Qualität der Tagung bei.

Es geht ein herzlicher Dank an die Kollegen und Kolleginnen der Heidelberger Studienberatung, stellvertretend für alle seien genannt: Dr. Andreas Barz, der den Anstoß gab, die Tagung in Heidelberg durchzuführen, und Hedi Blumer sowie Sabine Thies, Kristina Biebricher und Oliver Orth, in deren Händen wesentlich die Tagungsorganisation lag. Hiermit liegt nun auch ein umfangreiches Dokument mit den Ergebnissen der professionell und mit viel Umsicht durchgeführten Tagung vor. Sie wird Teilnehmenden und den Nichtteilnehmenden weitere wertvolle Anregungen für ihre weitere Arbeit an die Hand geben.

Für den Vorstand der ' ' 'GIBeT



Stefan Hatz

### Impressum

Herausgeber:  
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg  
Zentrale Studienberatung / Career Service  
Seminarstraße 2, 69117 Heidelberg  
Homepage: [www.uni-heidelberg.de/studium/kontakt/zsw](http://www.uni-heidelberg.de/studium/kontakt/zsw)

in Kooperation mit der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen  
e.V. ( ' ' 'GIBeT)  
Homepage: [www.gibet.de](http://www.gibet.de)

Redaktion: Zentrale Studienberatung / Career Service  
Druck: Print + Medien, Zentralbereich, Universität Heidelberg  
Auflage: 250

Heidelberg 2010

## Vorwort

### „Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln.“

Fragen der Qualitätssicherung und Professionalisierung in der Beratung von Studierenden standen im Mittelpunkt der 11. GIBeT-Fachtagung „Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln.“, die vom 2. bis 5. September 2009 an der Universität Heidelberg stattfand. Dieses Thema hat auch in den vergangenen Monaten nicht an Bedeutung verloren. Der erhöhte Informations- und Beratungsbedarf, der vor dem Hintergrund der gestuften Studiengänge entstanden ist, spielt dabei ebenso eine Rolle wie die in allen Bereichen präsente Forderung nach einem Qualitätsmanagement. Studieninteressierte und Studierende werden aufgrund der gestuften Studienstruktur zweimal mit einer Entscheidungssituation konfrontiert, auf die die Hochschulen vielfach mit einer Neustrukturierung der Studierendenservice-Einrichtungen reagierten. Neu eingerichtete Service-Portale decken so den gestiegenen Informations- und Clearingbedarf ab. Orientierungsverfahren zur Studien- und Berufswahl werden zunehmend eingesetzt und bringen neue Fragestellungen in die Beratungsstellen. Vermehrte Unterstützung im Übergang vom Studium in den Beruf durch die Angebote der Career Services ist erforderlich. Die teilweise erhöhte Belastung durch das Studium erfordert zudem vermehrt therapeutische Begleitung. Die Entwicklung von Qualitätskriterien und Instrumenten zur Qualitätssicherung werden vor diesem Hintergrund für die Arbeit immer bedeutsamer.

Zum Auftakt der dreitägigen Veranstaltung sprachen Prorektor Prof. Dr. Thomas Pfeiffer und Dr. Andreas Barz, Leiter des Dezernates für Studium, Lehre und Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Heidelberg, sowie 11. GIBeT-Vorstand Stefan Hatz. In den zentralen Vorträgen der Tagung ging es unter anderem um Studierendenservice und Akkreditierung sowie Strategien der Beratungspraxis. Das Themenspektrum der Workshops reichte von neuen Angeboten für die Studienwahlorientierung über die Optimierung von Studiengangsinformationen und die Unterstützung beim Übergang auf den Arbeitsmarkt bis zur Einrichtung einer Service-Stelle für Hochschulzulassung.

Die einzelnen Beiträge in diesem Tagungsband stellen den Wortlaut der Verfasser dar und wurden lediglich redaktionell bearbeitet. Allen Autorinnen und Autoren möchten wir herzlich für die vorliegenden Texte und Vorträge danken. Sie alle haben wesentlich zum Gelingen einer interessanten und facettenreichen GIBeT-Fachtagung in Heidelberg beigetragen, so dass die Teilnehmer/innen mit vielen neuen Impulsen nach Hause fahren konnten.

Für die konstruktive Unterstützung bei der Vorbereitung der 11. GIBeT-Fachtagung möchten auch wir dem 11. GIBeT-Vorstand herzlich danken.

*Hedi Blumer*

Hedi Blumer

Abteilungsleiterin Zentrale Studienberatung / Career Service

## Inhaltsverzeichnis

Grußwort .....	5
Vorwort.....	7
Tagungsprogramm .....	10
Vorträge .....	14
<b>Eröffnung der Tagung</b> Dr. Andreas Barz, Dezernent für Studium, Lehre und Wissenschaftliche Weiterbildung der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.....	14
<b>„Qualität und Professionalität in der Beratung – Herausforderungen für die Studienberatung“</b> Peter Weber, Institut für Bildungswissenschaft, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.....	18
<b>„Systemakkreditierung und Studierendenservice“</b> Dr. Anke Rigbers, Stiftungsvorstand der evalag, Mannheim.....	37
<b>„Goethes Studienkrise und seine Bewältigungsstrategie im Hinblick auf eine moderne Beratungspraxis“</b> Prof. Dr. Rainer Holm-Hadulla, Psychotherapeutische Beratungsstelle, Studentenwerk Heidelberg .....	51
<b>„Gscheit studiert.“, „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“, „Fortbildungen für Studienorientierungslehrer/innen“ – Studieninformation und -orientierung made in Baden-Württemberg</b> Marja Kukowski-Schulert, Referat 24: Studieninformation, -orientierung und -beratung, Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg.....	66
<b>„Servicestelle Hochschulzulassung: Dezentrale Verantwortung und bundesweite Koordination“</b> Christina Vocke, Dezernentin für Studentische Angelegenheiten, Universität Bremen .....	80
Workshopberichte .....	88
<b>Projekt OptimiSt – Optimierung von Studieninformationen in Bachelorstudiengängen</b> Leitung: Svea Vent & Anne Käther .....	88
<b>Beratung aus einer Hand: StudierendenServiceCenter der TU Kaiserslautern</b> Leitung: Katrin Kuhnert.....	105
<b>ZSB und Career Center: Ähnliche Ziele, unterschiedliche Ansatzpunkte – Ideenwerkstatt zur Verzahnung von Serviceangeboten zur Berufsorientierung für Studierende</b> Leitung: Dagmar Kuchenbecker, Beate Lipps, Rosanna Götz & Kristina Biebricher.....	125
<b>Studien- und Berufswahl: Ideen entwickeln</b> Leitung: Othmar Kürsteiner & Hans-Peter Schaub.....	143
<b>Fortbildungcurriculum für neue StudienberaterInnen – Anforderungen, Inhalte und Bedarfe</b> Leitung: Barbara Nickels .....	144

Servicequalität in Studium und Lehre Leitung: Dr. Andreas Barz .....	155
Selbsttest zur Studienorientierung – wasstudiere-ich.de Leitung: Katja Päßler.....	163
Systemakkreditierung und Studierendenservice Leitung: Petra Gerlach .....	167
Kollegiale Supervision: Der Umgang mit „schwierigen“ Klienten und Situationen in der Allgemeinen Studienberatung Leitung: Ingrid Heimbach.....	171
Qualitätssicherung von Angeboten zur Studienentscheidungsfindung anhand des Beispiels „Abitur – und was dann?“ Leitung: Oliver Orth & Sabine Thies .....	172
Gefangen im Netz: wenn Studierende internetsüchtig werden Leitung: Wilfried Schumann.....	182
Qualitätssicherung im Service-Portal Leitung: Ulrike Riedling & Daniel Niebel .....	197
„Studienwahl konkret – Das Projekt UNI-TRAINEES unterstützt den Gesamtprozess der Studienwahlorientierung und Studienvorbereitung“ Leitung: Katja Störkel-Hampe & Stephan Pöpsel.....	217
Selbsterkundungsverfahren und Studienorientierung rund ums Lehramtsstudium in Baden-Württemberg Leitung: Gernot Aich .....	235
Koordinierte Angebote zum Studienbeginn Leitung: Rainer Zahn & Oliver Orth.....	243
„Master macht mobil!“ – Zugangswege und Angebotsstruktur innerhalb Deutschlands Leitung: Karin Schmurr.....	247
Studieren mit Kindern Leitung: Antje Gramlich .....	250
Studierende als authentische Zeugen der Studienentscheidung: das Programm „Studienbotschafter“ Leitung: Stefan Seitzer .....	269
Qualitätsmanagement in Beratungsstellen nach DIN EN ISO 9001 : 2000 Leitung: Jürgen Messer .....	276
Die Transaktionsanalyse als hilfreiches Instrument in der Studienberatung Leitung: Gernot Aich.....	296
Studienangebot Studienberatung Leitung: Reinhard Böhm .....	297
Übergang Bachelor – Master – alles klar? Vorstellung des Kurskonzeptes Zukunftswerkstatt „Bachelor – und was dann?“ Leitung: Kristina Biebricher & Sabine Thies .....	298
Hochschulweiter Qualitätsrahmen für Beratung Leitung: Dr. Gerhart Rott.....	301
Ressourcenorientierte Beratung Leitung: Hedi Blumer .....	308
Beratungsforschung Leitung: Ursel Sickendiek & Daniel Wilhelm.....	310
Teilnehmerliste .....	312

## Tagungsprogramm

Mittwoch, 02.09.2009

- 14:00 – 15:30 **Mitgliederversammlung**
- 16:00 – 16:30 **Eröffnung der Tagung, Begrüßung**  
 Prof. Dr. iur. Thomas Pfeiffer  
 Prorektor für Lehre und Kommunikation der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg  
 Ulrich Knoth  
 Vorstandsmitglied der GIBeT  
 Dr. Andreas Barz  
 Dezernent für Studium, Lehre und Wissenschaftliche Weiterbildung der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
- 16:30 – 17:45 **Vortrag und Diskussion**  
**„Qualität und Professionalität in der Beratung – Herausforderungen für die Studienberatung“**  
 Peter Weber  
 Institut für Bildungswissenschaft, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg
- 17:45 – 18:00 **Hinweise zur Tagung**  
 Hedi Blumer  
 Abteilungsleiterin Zentrale Studienberatung/Career Service der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

Donnerstag, 03.09.2009

- 09:00 – 09:50 **Vortrag und Diskussion**  
**„Systemakkreditierung und Studierendenservice“**  
 Dr. Anke Rigbers  
 Stiftungsvorstand der evalag, Mannheim
- 10:00 – 10:50 **Vortrag und Diskussion**  
**„Goethes Studienkrise und seine Bewältigungsstrategie im Hinblick auf eine moderne Beratungspraxis“**  
 Prof. Dr. Rainer Holm-Hadulla  
 Psychotherapeutische Beratungsstelle, Studentenwerk Heidelberg
- 11:30 – 13:00 **Workshop-Phase 1**  
**Projekt OptimiSt – Optimierung von Studieninformationen in Bachelorstudiengängen**  
 Leitung: Svea Vent & Anne Käther

**Beratung aus einer Hand: StudierendenServiceCenter der TU Kaiserslautern**  
 Leitung: Katrin Kuhnert

**ZSB und Career Center: Ähnliche Ziele, unterschiedliche Ansatzpunkte – Ideenwerkstatt zur Verzahnung von Serviceangeboten zur Berufsorientierung für Studierende**  
 Leitung: Dagmar Kuchenbecker, Beate Lipps, Rosanna Götz & Kristina Biebricher

**Studien- und Berufswahl: Ideen entwickeln**  
 Leitung: Othmar Kürsteiner & Hans-Peter Schaub

**Fortbildungscurriculum für neue StudienberaterInnen – Anforderungen, Inhalte und Bedarfe**  
 Leitung: Barbara Nickels

**Servicequalität in Studium und Lehre**  
 Leitung: Dr. Andreas Barz

**Selbsttest zur Studienorientierung – was-studiere-ich.de**  
 Leitung: Katja Päßler

**Systemakkreditierung und Studierendenservice**  
 Leitung: Petra Gerlach

14:30 – 17:00

**Workshop-Phase 2**

**Integrative Beratung in Theorie und Praxis**  
 Leitung: Prof. Dr. Rainer Holm-Hadulla, M. Sperth & F.-H. Hofmann

**Kollegiale Supervision: Der Umgang mit „schwierigen“ Klienten und Situationen in der Allgemeinen Studienberatung**  
 Leitung: Ingrid Heimbach

**Qualitätssicherung von Angeboten zur Studienentscheidungsfindung anhand des Beispiels „Abitur – und was dann?“**  
 Leitung: Oliver Orth & Sabine Thies

**Gefangen im Netz: wenn Studierende internetsüchtig werden**  
 Leitung: Wilfried Schumann

**ZSB und Career Center: Ähnliche Ziele, unterschiedliche Ansatzpunkte – Ideenwerkstatt zur Verzahnung von Serviceangeboten zur Berufsorientierung für Studierende**  
 Leitung: Dagmar Kuchenbecker, Beate Lipps, Rosanna Götz & Kristina Biebricher

**Qualitätssicherung im Service-Portal**  
 Leitung: Ulrike Riedling & Daniel Niebel

Freitag, 04.09.2009

- 09:00 – 09:50 **Vortrag und Diskussion**  
 „Gscheit studiert.“, „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“,  
 „Fortbildungen für Studienorientierungslehrer/innen“ – Studieninfor-  
 mation und -orientierung made in Baden-Württemberg.  
 Marja Kukowski-Schulert  
 Referat 24: Studieninformation, -orientierung und -beratung  
 Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg
- 10:00 – 10:50 **Vortrag und Diskussion**  
 „Servicestelle Hochschulzulassung: Dezentrale Verantwortung und bundes-  
 weite Koordination“  
 Christina Vocke  
 Dezernentin für Studentische Angelegenheiten, Universität Bremen
- 11:00 – 12:30 **Workshop-Phase 3**  
 „Studienwahl konkret – Das Projekt UNI-TRAINEES unterstützt den Ge-  
 samtprozess der Studienwahlorientierung und Studienvorbereitung“  
 Leitung: Katja Störkel-Hampe & Stephan Pöpsel  
**Kollegiale Supervision: Der Umgang mit „schwierigen“ Klienten und  
 Situationen in der Allgemeinen Studienberatung**  
 Leitung: Ingrid Heimbach  
**Selbsterkundungsverfahren und Studienorientierung rund ums Lehramts-  
 studium in Baden-Württemberg**  
 Leitung: Gernot Aich  
**Servicestelle Hochschulzulassung**  
 Leitung: Christina Vocke  
**Koordinierte Angebote zum Studienbeginn**  
 Leitung: Rainer Zahn & Oliver Orth  
**„Master macht mobil?“ – Zugangswege und Angebotsstruktur innerhalb  
 Deutschlands**  
 Leitung: Karin Schmurr  
**Studieren mit Kindern**  
 Leitung: Antje Gramlich
- 13:30 – 15:30 **Workshop-Phase 4**  
 „Studienwahl konkret – Das Projekt UNI-TRAINEES unterstützt den Ge-  
 samtprozess der Studienwahlorientierung und Studienvorbereitung“  
 Leitung: Katja Störkel-Hampe & Stephan Pöpsel  
**Studierende als authentische Zeugen der Studienentscheidung: das Pro-  
 gramm „Studienbotschafter“**  
 Leitung: Stefan Seitzer

- Qualitätsmanagement in Beratungsstellen nach DIN EN ISO 9001 : 2000**  
 Leitung: Jürgen Messer  
**Die Transaktionsanalyse als hilfreiches Instrument in der Studienberatung**  
 Leitung: Gernot Aich  
**Studienangebot Studienberatung**  
 Leitung: Reinhard Böhm  
**Übergang Bachelor – Master – alles klar? Vorstellung des Kurskonzeptes  
 Zukunftswerkstatt „Bachelor – und was dann?“**  
 Leitung: Kristina Biebricher & Sabine Thies  
**Hochschulweiter Qualitätsrahmen für Beratung**  
 Leitung: Dr. Gerhart Rott  
**Ressourcenorientierte Beratung**  
 Leitung: Hedi Blumer  
**Beratungsforschung**  
 Leitung: Ursel Sickendiek & Daniel Wilhelm
- 15:30 – 16:00 **Plenum**  
 Rückblick auf die Tagung und Ausblick

Samstag, 05.09.2009

- 10:00 – 12:00 **Treffen der ´´´GIBeT-Arbeitskreise**  
**Psychologische und psychotherapeutische Beratung an Hochschulen**  
**Qualitätsmanagement in der Studienberatung**  
**Geschichte der Studienberatung**  
**Studierenden-Service-Center**  
**Clearing**  
**Qualifizierung und Professionalisierung von Studienberater/innen**  
**Lehrer/innen/bildung**

## Vorträge

### Eröffnung der Tagung


Dr. Andreas Barz, Dezernent für Studium, Lehre und Wissenschaftliche Weiterbildung der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg



**„Qualität sichern – Qualität weiterentwickeln“  
Fachtagung der GIBeT, 02.-04.09.2009**




Dr. Andreas Barz  
Dezernent für Studium, Lehre, wissenschaftliche Weiterbildung  
Seminarstraße 2  
69117 Heidelberg  
06221/54-2314  
barz@zuv.uni-heidelberg.de



## Ein Grußwort ...

... das nach Antworten auf vier Fragen sucht

- Was beeinflusst maßgeblich die Arbeit der Zentralen Studienberatungen?
- Welche Fragestellungen leiten sich daraus ab?
- Zu welchen Konsequenzen führt dies im Ergebnis?
- Welchen Beitrag vermag ein Qualitätsmanagement zu leisten?



## Einflussfaktoren

- Imperativ der strategischen Steuerung
  - Autonomie und Wettbewerb
  - Rechenschaft und Qualität
- Hochschulzugang, Studienstruktur
  - Vielfalt trotz länder einheitlicher Strukturvorgaben
- Schnittstellengefüge
  - Schulsystem und Beschäftigungssystem
  - Fakultäten und Verwaltung
- Konkurrierende Akteure
  - Kommerzielle Anbieter
  - Ranking-Agenturen
- Herausforderungen
  - Demographische Wandel
  - Neubalancierung des Bachelor- und Mastersegments
  - Akzeptanz der Zentralen Beratung





## Fragestellungen - wie gehen wir um mit ...

- der Unübersichtlichkeit der Studienangebote und den vielfach unbekanntem inhaltlichen Profilen
- der Komplexität des Hochschulzugangs
  - Hochschulzugangsberechtigung
  - Auswahl- und Eignungsfeststellung
  - Orientierungstests in Ba-Wü
- ... die sich dupliziert durch die Zugangsbeschränkung zu den Masterstudiengängen
- der Diversifizierung der Beratungs- und Informationsangebote in den Hochschulen
- der großen Unbekannten „Übergang in das Beschäftigungssystem“
- der Distanz oder Nähe zu den den Entscheidungsträgern und administrativen Instanzen
- und der Proliferation des Informations- und Beratungsangebots hochschulextern



## Beitrag eines Qualitätsmanagements

- Aufbau auf einer stabilen Fundaments
  - Standards professioneller Beratung
  - Personalrekrutierung und Personalentwicklung
- Nuancierung als Führungs- und Steuerungsinstrument
  - Fokus: „Service für Studierende“
  - Teil der Qualitätsmanagements der Hochschule
  - und damit Teil des Zielsystems der Hochschule
- Systematisierung bekannter Elemente in einem Regelkreis
  - Umfeldanalyse
  - Ziele und Indikatoren
  - Akteure, Aktionen und Instrumente
  - Verantwortung, Rechenschaft und Steuerung



## Konsequenzen

- Neujustierung im Spannungsfeld von
  - Information
  - Beratung
  - Marketing
- Positionierung im Organisationsgefüge „Studierendenservice“ aus
  - Verwaltung
  - Studienberatung, Career Service
  - Fachstudienberatung
  - „Service für Studierende“ der Studentenwerke
- Meinungsführerschaft im Außenverhältnis
  - Servicestellen der Ministerien
  - Agentur für Arbeit
  - Kommerzielle Anbieter
- Hierbei unterstützt ein Qualitätsmanagement mit den Zielen
  - Qualitätssicherung
  - Qualitätsentwicklung


„Qualität und Professionalität in der Beratung – Herausforderungen für die Studienberatung“

Peter Weber, Institut für Bildungswissenschaft, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

„Qualität und Professionalität in der Beratung – Herausforderungen für die Studienberatung“

Tagung der GIBeT 2009  
Heidelberg, am 02.09.2009

Peter C. Weber, Institut für Bildungswissenschaft,  
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

Aufbau des Vortrags

- **Erstens:** Das Beratungsangebot als „Dreh- und Angelpunkt“ der Qualitätsdiskussion
- **Zweitens:** Wie ordnet sich die Frage der Qualität der Beratung in der Hochschule in den breiteren Kontext der Qualitätsdebatte ein?
- **Drittens:** Welche Standards sollten innerhalb eines Solchen Qualitätsrahmens Grundlage für eine Hochschulspezifische Ausdifferenzierung sein?
- **Viertens:** Wie kann ein Rahmenmodell aussehen, dass auch in der Qualitätsentwicklung der Hochschule Relevanz gewinnen könnte?



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

**Erstens: Das Beratungsangebot als „Dreh- und Angelpunkt“ der Qualitätsdiskussion**



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Die zentrale Qualitätsherausforderung ist inhaltlich!

Herausforderungen die die Frage nach Qualität und Professionalität für die Beratung an Hochschulen mitbringen, so schauen wir auf diese Fragen:

- mit welchen Bedürfnissen und Fragen kommen die Studierenden?
- was kann Beratung für Studieninteressierte, Studierende und Absolventen leisten?
- was geschieht in einem Beratungsangebot (sei es ein Gespräch oder eine andere Form der Beratung) tatsächlich?
- was sind eigentlich die entscheidenden Probleme oder Knackpunkte, die ein Hochschulstudium heute mit sich bringt?



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Der Studierende steht im Mittelpunkt!

Die ersten beiden Herausforderungen für Qualität der Beratung an Hochschulen sind also aus meiner Sicht:

- Erstens: eine Qualitätspolitik und Qualitätsinstrumente die von den Fragen und Bedürfnissen der Nutzer ausgeht und
- Zweitens: der Wille zu einer Professionalität, die gute Antworten auf diese Fragen findet: Antworten in Form von Angeboten der Beratung und Begleitung der Studierenden.



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Der Studierende steht im Mittelpunkt!

**Beratung von Studierenden stellt diese und ihre „Adaptivität“ in den Mittelpunkt!**

„Adapting denotes an organism changing to become better suited to fit its environment. Adapting involves executing behaviours that directly produce adaptation“ (Mark Savickas, 2008)

**Beratung hilft jungen Menschen bei der Entwicklung dieser Aufgabe.**



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

**Zweitens: Wie ordnet sich die Frage der Qualität der Beratung in der Hochschule in den breiteren Europäischen Kontext der Qualitätsdebatte ein?**



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Europäische Entwicklung

- Europäischer Rat, Resolution vom 31.10.2008:
  - „Bessere Integration der lebensbegleitenden Beratung in die Strategien für das lebenslange Lernen“
  - „Die Bürger befähigen mit den vielfältigen Übergängen und Mobilitätsanforderungen zurecht zu kommen“
  - „Der Beratung kommt dabei eine wichtige Rolle zu die Bürger in den zu treffenden Entscheidungen und bei den Übergängen zu begleiten“.
  - „Beratung kann dazu beitragen die Arbeitssuche und die Besetzung von Stellen zu erleichtern“
  - „Soziale Integration und Chancengleichheit sind die zentralen Herausforderungen für Bildungs-, Ausbildungs-/Weiterbildungs- und Beschäftigungspolitiken“

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## ELGPN als Koordinierungsaktivität

- *ELGPN – European Lifelong Guidance Policy Network*
- Vertreten sind die Regierungen und Schlüsselakteure aus 29 Staaten
  - Die Deutschen Aktivitäten zu Qualität und Professionalität sind in diesem Kontext zu sehen
  - Die Themen des ELGPN sind
    - Career management skills
    - Access to guidance services and education
    - Cooperation and coordination mechanisms in guidance practice and policy development
    - Quality assurance and evidence based system and policy development

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Europäische Entwicklung

- Europäischer Rat, Resolution vom 31.10.2008:
  - Es wird nochmals festgestellt, dass mehr Anstrengungen um die Qualität der Services zu erhöhen nötig sind.
  - Die Mitgliedsstaaten sind u.a. zu diesen konkreten Aktivitäten aufgerufen, z.B.
    - Stärkung der Rolle der Guidance/Counselling Aktivitäten
    - Die Politiken und Praktiken besser zu dokumentieren
    - Allen Bürgern Zugang zu Angeboten zu ermöglichen
    - Auszuloten inwiefern mehr „evidence based policy“ entwickelt werden kann
    - Wichtig ist der Focus auf individuelle „career management skills“

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Herausforderungen

- Für die Beratung im Kontext Hochschule ergibt sich dadurch eine dritte und eine vierte Herausforderung:
- Drittens: Die aktive Beteiligung an der Diskussion um lebensbegleitende Beratung. Ausgehend von der Spezifik der Beratung an Hochschulen sollte der Blick auch über den Tellerrand gewagt werden um die Chancen eines breiteren Beratungsdiskurses zu nutzen: Akzeptanz und Professionalisierung und die Sicherstellung von Legitimität und Finanzierung.
  - Viertens: Ein Aspekt der Bemühungen um mehr Qualität in der Beratung an Hochschulen wird in Zukunft auch die Frage der Wirkung der durchgeführten Aktivitäten und eingesetzten Ressourcen sein.

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

**Drittens: Welche Standards sollten innerhalb eines Solchen Qualitätsrahmens Grundlage für eine Hochschulspezifische Ausdifferenzierung sein?**

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

### Standard Ü1 – Orientierung an Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden

- Im Studiengang tätige Mitarbeiter beschreiben die Beratungsbedarfe der Studierenden, die Studierenden wirken dabei mit.
- Für die Beratung und Begleitung der Studierenden sind (so) Bedarfe zu definieren, z.B.:
  - Kennenlernen eigener Interessen und vorhandener Kompetenzen
  - Überblick über das Berufsfeld „Bildung und Pädagogik“
  - Hilfestellung bei der Informationsgewinnung
  - Hilfestellung im Bewerbungsprozess
  - Klärung des Zusammenhangs des Curricula mit zukünftigen Berufskontexten
  - Kontakt und Austausch mit Berufspraktikerinnen
  - Reflexion erster eigener beruflicher Erfahrungen
- Die Beschreibung der Bedarfe wird jährlich überprüft, ggf. aktualisiert.

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

- Für die Beratungsanbieter können die im Folgenden vorgelegten Standards mehrere Funktionen erfüllen:
  - Fokussierung auf besonders wichtige Aspekte,
  - Beschreibbarkeit der Organisation und ihrer Leistung,
  - Vergleichbarkeit der Angebote untereinander.
- Aus der großen Zahl möglicher Themen greifen die vorgeschlagenen Standards eine übersichtliche Anzahl heraus und machen damit eine qualitätsorientierte Beobachtung der Organisation leistbar.
- Beschreibbarkeit ist die Voraussetzung sowohl für interne Kommunikation als auch für externe Bewertung, für Transparenz und damit letztlich für eine Verbesserung der Qualität.
- Die 18 Standards müssen Feldspezifisch, also z.B. für die verschiedenen Beratungsangebote in Hochschulen, ausdifferenziert werden.

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

### Standard Ü1 (Fortsetzung)

- Die Beschreibung der Bedarfe ist für die Studierenden transparent.
- In einem Evaluationsverfahren wird abgefragt inwiefern die Maßnahmen zur Erfüllung der Bedarfe beigetragen hat.
- Außerdem ist zu gewährleisten, dass während der Beratung oder in den Begleitangeboten Raum für die Benennung individueller Bedarfe ist.

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

### Standard 02 – Mittel sind in angemessenem Umfang zu Angebot

- **Personalmittel:** Für die Durchführung der Begleitung in Gruppenveranstaltungen sind Personalmittel im Rahmen von 4SWS Lehre vorzuhalten.
- **Pro Studierendem im BA Studiengang** ist individuelle Beratung von 2 Stunden für das Praktikum und 2 Stunden bei der Orientierung am Ende des Studiums nötig.
- **Bei Beratungsbedarf** der die Personellen Ressourcen (fachlich oder zeitlich) übersteigt werden Studierende an andere Angebote verwiesen.
- **Sachmittel:** Für die Veranstaltungen sind Seminarräume und Lehrmaterialien, für die Individualberatung ein Beratungszimmer vorzuhalten.
- **Mittel für das tutoriell begleitete Online-Angebot** sind vorhanden.

WB

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

### Standard P2 (Fortsetzung)

- Das Spüren von Kompetenz, das Selbstwertgefühl und das eigenverantwortliche Handeln stehen im Mittelpunkt und werden unterstützt.
- Die Angebote eröffnen konkrete Erfahrungsmöglichkeiten und Feedback die ggf. zu einer Veränderung/Erweiterung des Selbstbildes der Ratsuchenden führen können (z.B. durch Rollenspiel, Feedback).
- Um dies zu erreichen wird ein umfassendes Konzept für das Begleit/Beratungsangebot entwickelt und weiterentwickelt.
- Die Evaluation der Umsetzung dieser Punkte ist gemeinsam mit den Studierenden durchzuführen.

WB

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

### Standard P2 - Klärungsperspektive (als Prozessstandard) :

- Im Beratungs/Begleitangebot spielt die Klärung der individuellen Situation der Studierende eine entscheidende Rolle.
- Diese Klärung wird in einem systemischen Sinn auf verschiedene Aspekte bezogen (z.B. Individuelle Studienvoraussetzungen, bereits erworbene Kompetenzen, Motivation, Berufsbilder im Bildungssystem, Arbeitgeber und Institutionen im Bildungssystem, Besonderheiten der Rekrutierung im Bildungs- Und Wissenschaftssystem usw.)
- Im Beratungs/Begleitgeschehen werden die individuellen Ziele, Anliegen, Visionen der Studierenden zu ihrer Beruflichen Zukunft fokussiert. Die Dissonanz zwischen Zielen und (erwarteter) Erreichbarkeit wird thematisiert.
- In den Beratungs-/Begleitangeboten wird die Identifikation mit Zielen und Wegen (z.B. zum „Traumjob“) gestärkt, Leistungsangst oder Leistungsdruck wird vermieden oder verringert.

WB

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Konkretisierung der Standards

Die fünfte Herausforderung die sich daraus für die Hochschulberatung ergibt kann sowohl für eine übergeordnete Ebene, z.B. die GIBeT als auch für die einzelnen Hochschulen mit Ihrem Angebot an Studienberatung benannt werden:

- **Fünftens:** Ausgehend von eher allgemeinen Standards soll eine spezifische Ausgestaltung der Standards sowohl für die Beschreibung der Beratungsangebote als auch für deren operative Durchführung und Evaluierung vorgenommen werden.

WB

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

**Viertens: Wie kann ein Rahmenmodell aussehen, dass auch in der Qualitätsentwicklung der Hochschule Relevanz gewinnen könnte?**

WB

## Verschiedene Qualitätsperspektiven



WB

## Qualitätsentwicklungsrahmen

### Ziel:

- » Entwicklung eines Qualitätsrahmens, innerhalb dessen Einrichtungen ihre bisherigen Qualitätsbemühungen einbringen und systematisch weiter entwickeln können.
- » Einbeziehung verschiedener Zugänge zur Qualität: Leitlinien/Standards, Evaluation, Qualitätsentwicklung, Transparenz

WB

## Qualitätsentwicklungsrahmen

### Begründung:

- » Verschiedene Qualitätselemente müssen kombiniert werden
- » Es besteht bereits eine Vielzahl von Qualitätsmodellen und individuelle Ansätzen
- » Viele Beratungsanbieter sind in größere Institutionsstrukturen eingebunden die schon ein Qualitätsmodell implementiert haben.

WB

## Kriterien für einen Qualitätsentwicklungsrahmen

- » Nutzen
- » Machbarkeit
- » Interessenausgleich

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Machbarkeitskriterium

- Sind die Maßnahmen realisierbar?
  - » Einfachheit der Vermittlung und Anwendung
  - » Adaptivität: Anschlussfähigkeit an bereits eingeführte Qualitätssicherungssysteme
  - » Niedrigschwelligkeit: einfacher Einstieg
  - » Dynamik: hohes Entwicklungspotential
  - » Flexibilität: Breite Einsatzmöglichkeit

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Nutzenkriterium

- Welcher Nutzen erwächst aus der Qualitätssicherung und -entwicklung?
  - » Sensibilisierung für die Bedeutung von Qualität
  - » Qualitätssteigerungen bei den Leistungen
  - » Optimierung des Ressourceneinsatzes
  - » Höhere Transparenz für Kunden und Öffentlichkeit
  - » Höhere Legitimität (Reaktion auf Anforderungen von verschiedenen Akteuren)

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Interessenausgleich

- Werden die Maßnahmen der Qualitätsentwicklung den Interessen der unterschiedlichen Akteure und Beteiligten gerecht?

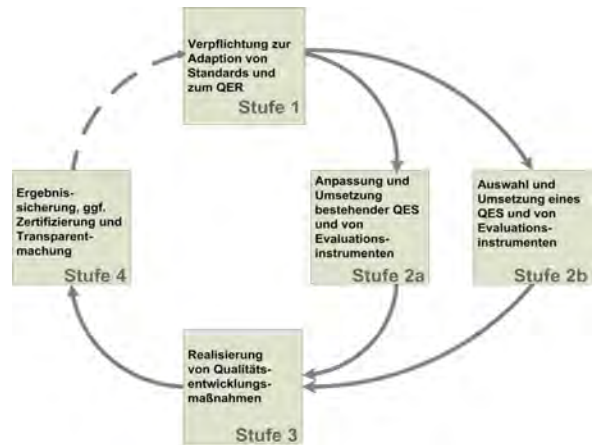
Es spielen zumindest die Interessen der folgenden Akteure eine Rolle:

- » Der Bürger, der aktuellen und potentiellen Ratsuchenden, also z.B. die Studierenden
- » Anbieter/Einrichtungen, z.B. die Hochschulen, die zuständigen Abteilungen
- » Der Profession/Mitarbeiter/-innen
- » Der Gesellschaft, z.B. in der Rolle der Geldgeber

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft



## Der Qualitätsentwicklungsrahmen



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft



## QER Stufe 2



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft



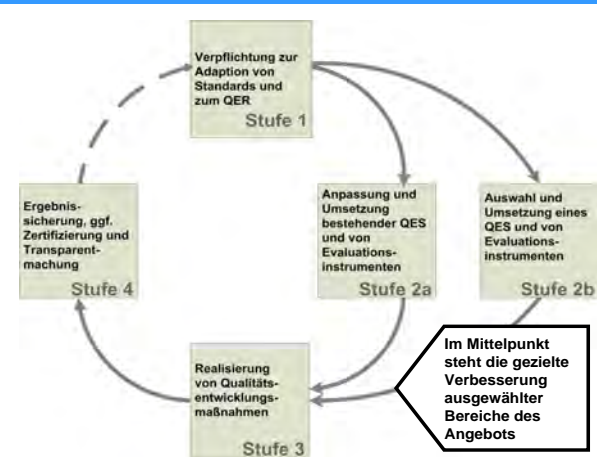
## QER Stufe 1



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft



## QER Stufe 3



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft



## QER Stufe 4



Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Empfehlung: Implementierung

- » Modellhafte Erprobung des QE-Rahmens mit verschiedenen Beratungsanbietern
- » Bereitstellung von Handreichungen für die Qualitätsentwicklung
- » Verknüpfung der Qualitätsfrage mit den Bemühungen um mehr Transparenz in der Beratung

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Empfehlung: Implementierung

Mittelfristiges Ziel: Erzeugung einer möglichst großen Dynamik für mehr Qualität in der Beratung

- » Erarbeitung wissenschaftsbasierter Kriterien für Standards
- » Auf dieser Basis: Konkretisierung von bereichs- bzw. institutionenspezifischer Standards mit den beteiligten Akteuren und in der Praxis
- » Klärung der Rollen und Strukturen für die Qualitätsentwicklung in der Beratung

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Herausforderungen

- Die sechste Herausforderung für die Beratung an Hochschulen ist zweigeteilt:
- Im Moment ist der erste Schritt Anschluss an die laufende Diskussion, z.B. die Erprobung des Rahmens zu behalten und soweit Möglich auch eine Beteiligung anzustreben und die Erfahrungen die gemacht werden zu verfolgen.
  - In einem zweiten Schritt besteht die deutlich höhere Herausforderung darin in der Breite solche Aktivitäten zu mehr Qualität und Professionalität umzusetzen und dafür auch die nötigen Ressourcen und die Motivation zu aktivieren.

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Aspekte für die Diskussion

- » Worin sehen sie die Chancen, wo die Hindernisse im Hinblick auf die formulierten Herausforderungen
- » Grad der Verbindlichkeit, Regelungsmöglichkeiten, Anknüpfungspunkte an bestehende Vorgaben
- » Machbarkeit für die Hochschulen – welche Hilfestellungen benötigen Sie?
- » Welche Rolle spielen die Hochschulleitungen, Ministerien, Verbände, Dachverbände das *nfb*, u.a.
- » Zertifizierung, Akkreditierung etc. was ist sinnvoll um erreichte Qualität sichtbar zu machen?

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## Kontakt

**Peter C. Weber**  
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg  
Institut für Bildungswissenschaft  
Arbeitseinheit Weiterbildung und Beratung  
Email:  
pweber@ibw.uni-heidelberg.de

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft

## „Systemakkreditierung und Studierendenservice“ Dr. Anke Rigbers, Stiftungsvorstand der evalag, Mannheim

### Systemakkreditierung und Studierendenservice

GIBeT-Fachtagung „Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln.“

Dr. Anke Rigbers  
3. September 2009, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

### Gliederung

- I. Systemakkreditierung
- II. Studierendenservice und Qualitätsanforderungen
- III. Folgerungen

## I. Systemakkreditierung

### Hintergrund / Rahmenbedingungen

- Bologna-Prozess: von der Programmakkreditierung zur Systemakkreditierung – umfassende Anforderungen an Qualitätssicherung in Lehre und Studium
- Hochschule als Institution / Organisation – zunehmende Autonomie und Organisationsentwicklung
- Exzellenzinitiative – Anforderungen an Forschungsförderung und Forschungsstrukturen
- Weitere Herausforderungen: Internationalisierung, „diversity“, lebenslanges Lernen, ...

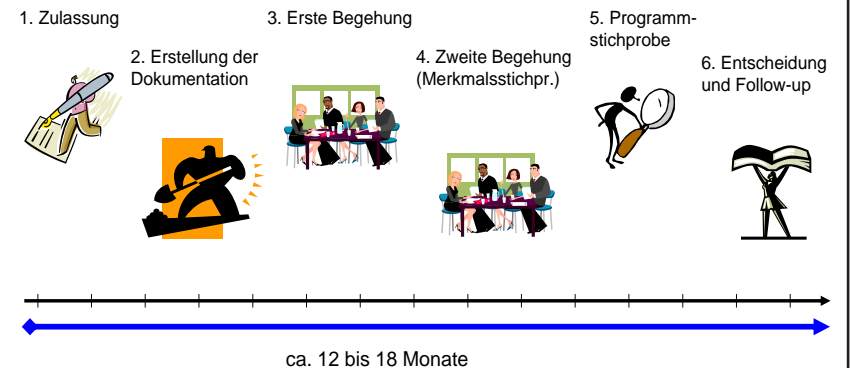
## Systemakkreditierung – Kurzfassung

„Gegenstand ... ist das **interne Qualitätssicherungssystem** einer Hochschule im Bereich von Studium und Lehre.

Die für Lehre und Studium relevanten Strukturen und Prozesse werden darauf überprüft, ob sie das Erreichen der Qualifikationsziele und die **hohe Qualität der Studiengänge** gewährleisten ...“

- ▶ **Verfahrensschritte der Akkreditierung**
- +
- ▶ **Anforderungen zur Erlangung der Systemakkreditierung**

## Ablauf des Verfahrens der Systemakkreditierung



## Anforderungen Systemakkreditierung (I)

### Kriterium 1: Qualifikationsziele

Definiertes Ausbildungsprofil für die Hochschule insgesamt und für die Studiengänge; regelmäßig eingesetzte Verfahren zur Überprüfung der Qualifikationsziele.

### Kriterium 2: System der Steuerung in Studium und Lehre

Die Studiengangsentwicklung und die Gewährleistung ihrer Qualität folgen Regeln; klassische Komponenten: Festlegung von Qualifikationszielen, Umsetzung in Studiengangskonzepte, Durchführung in geeigneten Rahmenbedingungen, Überprüfung und Verbesserung.

## Anforderungen Systemakkreditierung (III)

### Kriterium 4: Berichtswesen und Datenerhebung

Internes Berichtswesen, das die Strukturen und Prozesse in der Entwicklung und Durchführung von Studiengängen sowie die Strukturen, Prozesse und Maßnahmen der Qualitätssicherung, ihre Ergebnisse und Wirkungen dokumentiert.

### Kriterium 5: Zuständigkeiten

Entscheidungsprozesse, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten im Steuerungssystem für Studium und Lehre und im internen Qualitätssicherungssystem sind klar definiert und hochschulweit veröffentlicht.

## Anforderungen Systemakkreditierung (II)

### Kriterium 3: Verfahren der internen Qualitätssicherung

Verfahren müssen internationalen Standards genügen, regelmäßig angewandt werden und funktionieren: dazu gehören interne und externe Evaluation, studentische Lehrveranstaltungskritik, breite Beteiligung aller relevanten Interessenträger, Überprüfung und stetige Förderung der Kompetenz der Lehrenden in Lehre und Prüfungswesen, Kopplung von sogenannten Follow-up Maßnahmen mit Anreizstrukturen.

## Anforderungen Systemakkreditierung (IV)

### Kriterium 7: Dokumentation

Die Hochschule unterrichtet mindestens einmal jährlich die für Studium und Lehre zuständigen Gremien und in geeigneter Weise die Öffentlichkeit ... über Verfahren und Resultate der Qualitätssicherungsmaßnahmen im Bereich von Studium und Lehre.

### Kriterien der Merkmalsstichprobe (I)

- Definition von Qualifikationszielen
- Einhaltung der Rahmenvorgaben für die Einführung von Leistungspunktsystemen und die Modularisierung von Studiengängen
- Definition von Zugangsvoraussetzungen, Anrechnung extern erbrachter Leistungen und Auswahlverfahren
- Studentische Arbeitsbelastung

### Kriterien der Merkmalsstichprobe (II)

- Sächliche, räumliche und personelle Ausstattung unter Berücksichtigung von Verflechtungsstrukturen
- Studienorganisation und -koordination
- Modulbezogenes und kompetenzorientiertes Prüfungssystem (Prüfungsaufwand und Prüfungsformen)
- Fachliche und überfachliche Studienberatung

## II. Studierendenservice und Qualitätsanforderungen

### Studierendenservice – was gehört dazu?

- Studieninformation (auch zu Studienorientierung)
  - Studienberatung (zentral, fachlich)
  - Spezielle Beratungsangebote (Studienfinanzierung, Studieren mit Kind, psychologische Beratung usw.)
  - Unterstützung bei Auslandsaufenthalten
  - Betreuung studentischer Angelegenheiten (Zulassung, Einschreibung, Beurlaubung usw.)
  - Prüfungsorganisation
  - Praktikumsvermittlung/-betreuung
  - Vorbereitung auf den Berufseinstieg
  - Sport- und Kulturangebote
- ... und Vieles mehr**

## Gestaltungsspielräume?

**Was müssen und was können Zielsetzungen, Organisationsstruktur(en), Aufgaben und (Qualitätssicherungs-)Prozesse des Studierendenservice sein?**

## Probleme im Studierendenservice

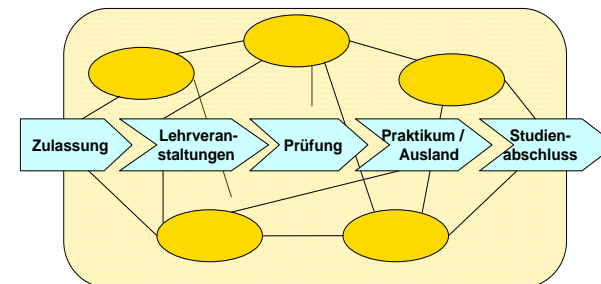
- Unklare Zuständigkeiten/Zuständigkeitsverteilung
- Internes Kompetenzgerangel („Wildwuchs“ von Servicestellen, Stabsstellen usw.)
- Keine strukturierten Informationskanäle, daher keine oder veraltete Informationen
- Unzeitgemäße Verständigung
- Überlastung des Personals
- Unabgestimmte Prozesse
- Unzureichende elektronische Unterstützung und Prozesssteuerung
- Uneinheitliche Handhabung von Vorgängen (z. B. Praktika)

## Qualitätsanforderungen an den Studierendenservice

... verschiedene Perspektiven:

- Beschäftigte der Hochschule
  - Mitarbeiter/innen im Bereich des Studierendenservice
  - Lehrende
  - Hochschulleitung
- Öffentlichkeit
- Studieninteressierte / Studierende / Absolvent/inn/en
- Akkreditierungsrat – „hohe Qualität der Studiengänge“

## Hochschule als System



## Erste Antworten

- **Zielsetzungen?**
  - abhängig von den Zielsetzungen der Gesamt-Hochschule und der Studiengänge
- **Organisationsstruktur(en)?**
  - Vielfältig von zentral-dezentral und „alles-unter-einem-Dach“ bis zu Vielfalt
- **Aufgaben?**
  - ergibt sich aus gesetzlichen Aufträgen, den strategischen Zielen der Hochschule und Zielsetzungen und Konzeptionen der Studiengängen sowie ...

## Einige qualitätsbezogene Leitfragen:

- Orientiert sich das Angebot am Bedarf?
- Unterstützen die Dienstleistungen einen reibungslosen Betrieb der Studiengänge?
- Ist die Personalausstattung adäquat? Ist das Personal kompetent?
- Ist die sächliche Ausstattung, die räumliche Unterbringung und die elektronische Vernetzung aufgabenadäquat?
- Sind die Kommunikations- und Interaktionsformen adressatengerecht?
- Ermöglicht die Prozessgestaltung effektives Handeln und den effizienten Umgang mit Ressourcen?

## Suchraster für Qualitätskriterien

- **Strukturqualität**
  - Ist die Struktur (Gliederung und Aufbau, Schnittstellen, Zuständigkeiten und Ressourcenverfügbarkeit) qualitätsfördernd?
- **Prozessqualität**
  - Ist die Ablauforganisation und sind die Verfahren (Prozessschritte, Schnittstellen, Ressourcenverfügbarkeit) qualitätsfördernd?
- **Ergebnisqualität**
  - Entsprechen die Ergebnisse den angestrebten Zielen?

## Qualitätssicherung und -entwicklung

### Instrumente der Qualitätssicherung

- interne / externe Evaluation
- „Kunden“-Befragungen
- ...

### Verfahren der Qualitätsentwicklung

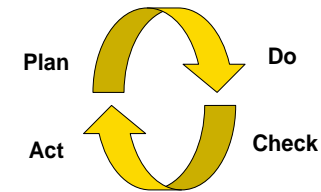
- Leitbild
- Prozessanalyse
- Qualitätszirkel
- ...



### III. Folgerungen

#### Folgerung 2

Prozesse müssen miteinander verknüpft, aufeinander abgestimmt sein; Hochschulmitglieder müssen zusammenarbeiten: (→ **Qualitätsregelkreis**)

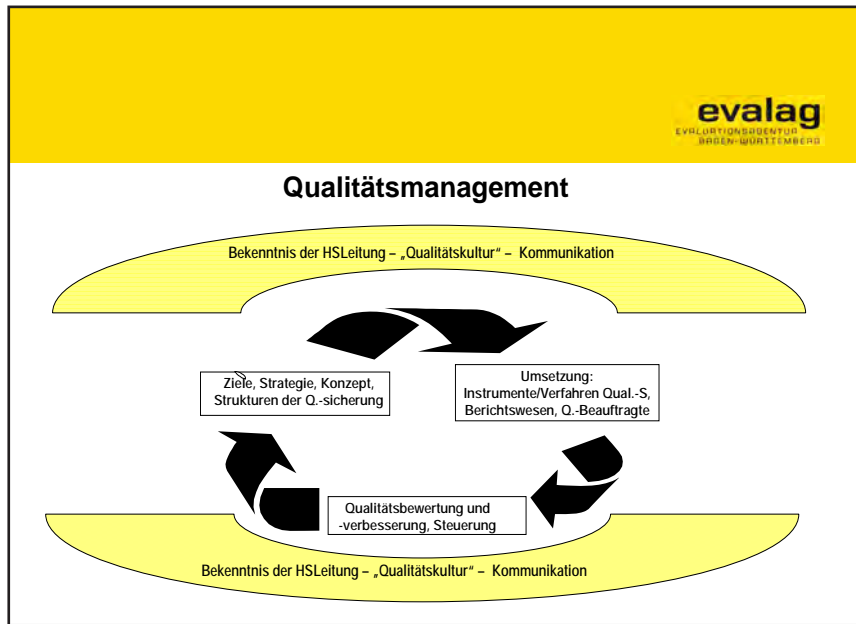


#### Folgerung 1

Die Schaffung eines internen Qualitätssicherungssystem gelingt durch systematische Verknüpfung und Weiterentwicklung vorhandener Qualitätsansätze und -instrumente in allen Einheiten der Hochschule sowie durch eine partizipativ ausgerichtete Steuerung durch die Hochschulleitung (→ **Qualitätskultur**).

#### Folgerung 3

**Qualitätsentwicklung** und die Schaffung einer hochschulweiten, systematischen und umfassenden Qualitätssicherung für alle Leistungsbereiche ist – unabhängig vom Verfahren der Systemakkreditierung – ein **Muss für eine zeitgemäße Hochschule**.



**Herzlichen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

„Goethes Studienkrise und seine Bewältigungsstrategie im Hinblick auf eine moderne Beratungspraxis“  
Prof. Dr. Rainer Holm-Hadulla, Psychotherapeutische Beratungsstelle,  
Studentenwerk Heidelberg

**Goethes Studienkrise und seine  
(Selbst-) Behandlungsstrategien**

Prof. Dr. Rainer M. Holm-Hadulla

[www.holm-hadulla.com](http://www.holm-hadulla.com)

**Melancholie**

- Leichte bis mittelschwere depressive Episoden
- Dysthymie: „Keine vier Wochen behaglich gefühlt“
- Alliance, Behavior, Cognitions, Dynamics, Existentials
- Kreativität



## Leipzig: 1765 - 1768

„Oft werde ich zum Melancholiker. Ich weiß nicht woher es kommt. Dann seh ich jeden mit starrer Miene wie eine Eule an ... und dann überfällt eine Dunkelheit meine Seele.“ (April 1766)



Anna Katharina Schönkopf  
1746 - 1810

## Faust

Den Göttern gleich‘ nicht! zu tief ist es gefühlt,  
Dem Wurme gleich ich, der den Staub  
durchwühlt; ...  
Der letzte Trunk sei nun, mit ganzer Seele,  
Als festlich hoher Gruß, dem Morgen  
zugebracht!

## Am Flusse

Verfließet, vielgeliebte Lieder,  
Zum Meere der Vergessenheit!  
Kein Knabe sing entzückt euch wieder,  
Kein Mädchen in der Blütenzeit.

Ihr sanget nur von meiner Lieben;  
Nun spricht sie meiner Treue Hohn.  
Ihr wart ins Wasser eingeschrieben,  
So fließt denn auch mit ihm davon.



## Grenzüberschreitung

„Ein großes dämmerndes Ganze ruht vor  
unserer Seele, unsre Empfindung  
schwimmt darin wie unser Auge, und wir  
sehnen uns, ach! Unser ganzes Wesen  
hinzugeben, uns mit aller Wonne eines  
einzigsten, großen herrlichen Gefühls ausfüllen  
zu lassen.“

## Break on through

You know the day destroys the night  
Night divides the day  
Tried to run  
Tried to hide  
Break on through to the other side ...

We chased our pleasures here  
Dug our treasures there  
But can you still recall  
The time we cried  
Break on through to the other side ...

## Selbstmordgedanken

„Wenn das ‚taedium vitae‘ den Menschen ergreift, so ist er nur zu bedauern, nicht zu schelten. Daß alle Symptome dieser wunderlichen, so natürlichen als auch unnatürlichen Krankheit auch einmal mein innerstes durchrast haben, daran läßt ‚Werther‘ wohl niemand zweifeln. Ich weiß recht gut, was es mich für Entschlüsse und Anstrengungen kostete, damals den Wellen des Todes zu entkommen, so wie ich mich aus manchem späteren Schiffbruch auch mühsam rettete.“

## Werther

„Das volle, warme Gefühl meines Herzens an der lebendigen Natur ... wird mir jetzt zu einem unerträglichen Peiniger ... und der Schauplatz des unendlichen Lebens verwandelt sich vor mir in den Abgrund des ewig offenen Grabes ... ich sehe nichts als ein ewig verschlingendes, ewig wiederkäuendes Ungeheuer.“



Goethe in der Campagna  
Ölgemälde von J.H.W. Tischbein 1787

## Strange Days

Strange days have found us  
 Strange days have tracked us down  
 They're going to destroy  
 Our casual joys ...  
 Strange eyes fill strange rooms  
 Voices will signal their tired end  
 The hostess is grinning  
 Her guests sleep from sinning ...

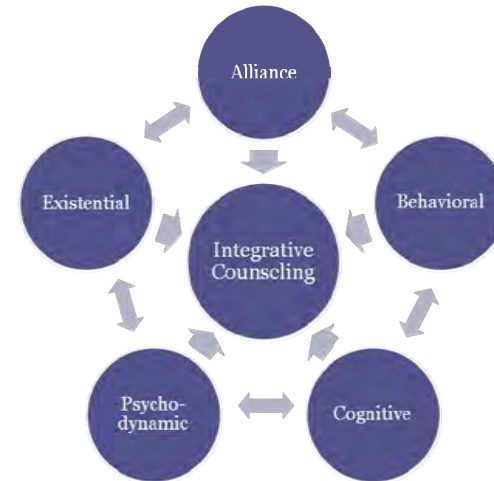
## Strange Days

Strange days have found us  
 And through their strange hours  
 We linger alone  
 Bodies confused  
 Memories misused  
 As we run from the day  
 To a strange night of stone.

## „Gesunde Krankheit“

„Man hat mich immer als einen vom Glück besonders Begünstigten gepriesen; auch will ich mich nicht beklagen und den Gang meines Lebens nicht schelten. Allein im Grunde ist es nichts als Mühe und Arbeit gewesen, und ich kann wohl sagen, dass ich in meinen fünf und siebenzig Jahren keine vier Wochen eigentliches Behagen gehabt.“

## Integrative Counseling



## Alliance - Beziehungen

- Cornelia
- Behrisch
- Herder, Merck
- Auguste von Stolberg
- Charlotte von Stein
- Schiller
- Marianne von Willemer
- Carl August



Auguste Gräfin zu Stolberg  
Ölgemälde von Jens Juel

## Therapeutische Beziehungen: Auguste von Stolberg

„Meine Teure – ich will Ihnen keinen Namen geben, denn was sind die Nahmen Freundinn, Schwester, Geliebte, Braut, Gattin ... ich fühle sie können ihn tragen diesen zerstückten, stammelnden Ausdruck ...“ (FA 28, 427)

„Ob mir übrigens verrathen worden: wer und wo sie sind thut nichts zur Sache, wenn ich an Sie denke fühl ich nichts als Gleichheit, Liebe, Nähe!“ (FA 28, 431)



Lili Schönemann  
(Pastell um 1770)

## Verhalten

- Lebensrhythmus
- Alltagsrituale
- Reizexposition
- Tätigkeit (Selbstwirksamkeit)
- Struktur und Freiraum



## Korrektur dysfunktionaler Kognitionen

„Und so begann diejenige Richtung, von der ich mein ganzes Leben nicht abweichen konnte, nämlich dasjenige, was mich freute oder quälte, oder sonst beschäftigte in ein Bild, ein Gedicht zu verwandeln und darüber mit mir selbst abzuschließen, um sowohl meine Begriffe von den äußeren Dingen zu berichtigen, als mich im Innern deshalb zu beruhigen. Die Gabe hierzu war wohl niemand nötiger als mir, den seine Natur immer fort aus einem Extreme in das andere warf.“

## Psychodynamische Strategien

- Unbewusste Konflikte:

- Wahrnehmen
- Inszenieren
- Gestalten

„Erinnern, Wiederholen, Durcharbeiten“

## Existentielle Konflikte

- Bindung und Unabhängigkeit
- Struktur und Freiheit
- Kreativität







## Selige Sehnsucht

Sag' es niemand, nur den Weisen,  
Weil die Menge gleich verhöhnet,  
Das Lebend'ge will ich preisen,  
Das nach Flammentod sich sehnet.

In der Liebesnächte Kühlung,  
Die dich zeugte, wo du zeugtest,  
Überfällt dich fremde Fühlung,  
Wenn die stille Kerze leuchtet.

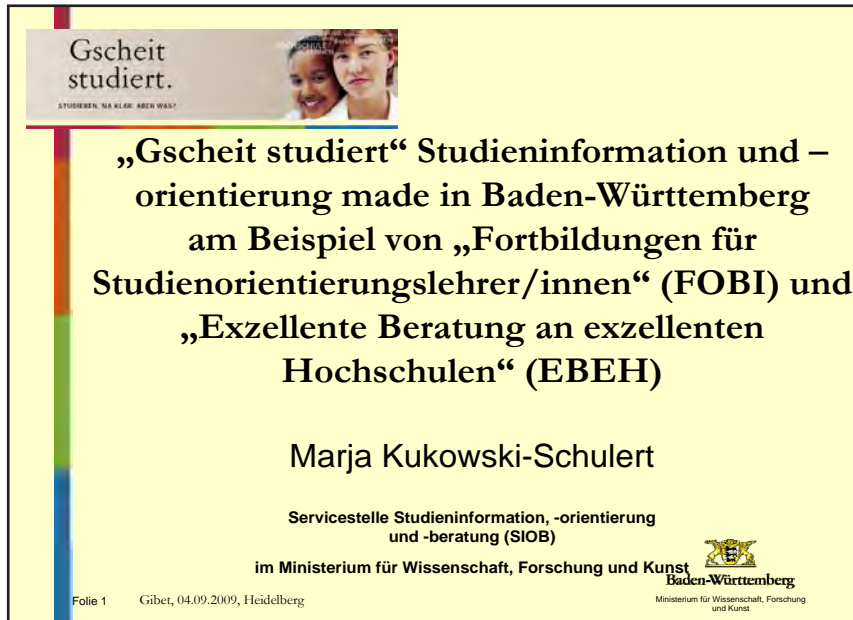
Nicht mehr bleibest du umfangen  
In der Finsternis Beschattung,  
Und dich reißet neu Verlangen  
Auf zu höherer Begattung.

Keine Ferne macht dich schwierig  
Kommst geflogen und gebannt,  
Und zuletzt, des Lichts begierig,  
Bist du, Schmetterling verbrannt.

Und so lang du das nicht hast,  
Dieses: Stirb und werde!  
Bist du nur ein trüber Gast  
Auf der dunklen Erde.

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!

„Gscheit studiert.“, „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“, „Fortbildungen für Studienorientierungslehrer/innen“ – Studieninformation und -orientierung made in Baden-Württemberg  
Marja Kukowski-Schulert, Referat 24: Studieninformation, -orientierung und -beratung, Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg



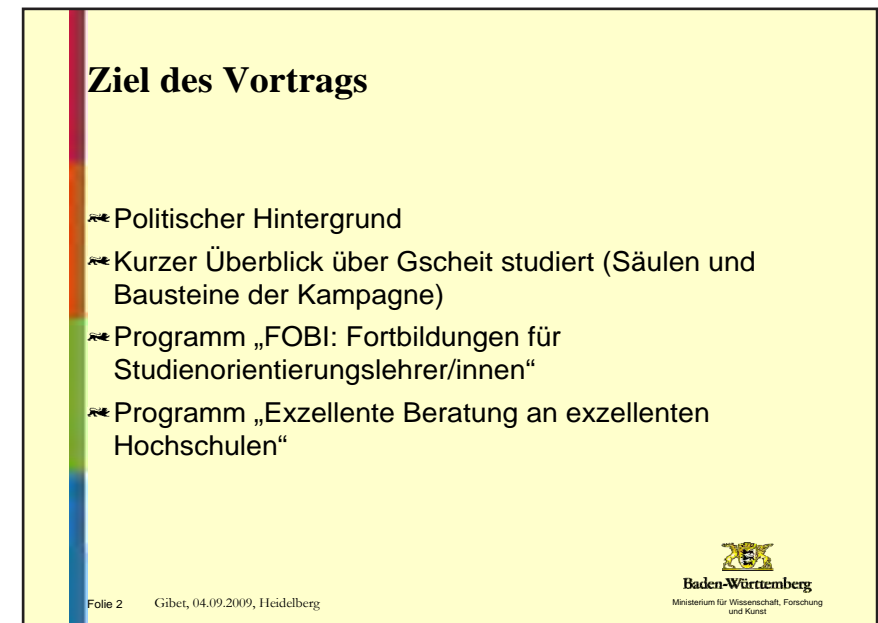
Gscheit studiert.  
STUDIUMEN, NA KLAR, ABER WIKI!

**„Gscheit studiert“ Studieninformation und -orientierung made in Baden-Württemberg am Beispiel von „Fortbildungen für Studienorientierungslehrer/innen“ (FOBI) und „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“ (EBEH)**

Marja Kukowski-Schulert

Servicestelle Studieninformation, -orientierung und -beratung (SIOB)  
im Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst  
Baden-Württemberg

Folie 1 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



**Ziel des Vortrags**

- Politischer Hintergrund
- Kurzer Überblick über Gscheit studiert (Säulen und Bausteine der Kampagne)
- Programm „FOBI: Fortbildungen für Studienorientierungslehrer/innen“
- Programm „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“

Folie 2 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



**Politik**

These 1: Ohne politische Unterstützung (Ministerien, Hochschulleitungen) kann Studienberatung nicht zu einem Qualitätsbaustein einer Hochschule werden!

Folie 3 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Am Anfang war der politische Auftrag

Koalitionsvereinbarung April 2006,  
14. Legislaturperiode, S. 34:

„Das Wissenschaftsministerium wird für Studieninteressierte und Studierende eine Servicestelle einrichten. Dazu gehört ein Informationsportal, über das Informationen zum Studienangebot im Land und zu den bestehenden Stipendienmöglichkeiten bereitgestellt werden. Außerdem baut die Servicestelle ein Netzwerk der Studienberatungen an den Hochschulen auf und nimmt sich studentischer Einzelfallbeschwerden an.“

→ Herbst 06: Konzept → 1. Februar 07: Gründung Referat 24: Servicestelle Studieninformation, -orientierung und -beratung → Mai 07 Kabinettsbeschluss



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung  
und Kunst

Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Warum und wozu „Studieninformation“?

☛ **Defizit an Studieninformation** seit langem bekannt.

- Wissenschaftsrat 2004: Mehr als jeder Zweite geht ins Studium ohne hinreichende Informationen über Hochschule / Studienfach
- HIS 2006: Nur 27 Prozent der Studienanfänger ausreichend vorbereitet

☛ **Korrelation** zwischen Informationsgrad der Studierenden und erfolgreichem Studienabschluss

☛ „**Gscheit studiert**“ bedeutet:

- schon vor dem Studium möglichst gscheit sein.
- auf dieser Basis sein Studienfach „gscheit wählen“ und damit schließlich gut und erfolgreich studieren.

☛ **Ziel:** fundierte, individuell und gesellschaftlich **passende Studienfachwahl**

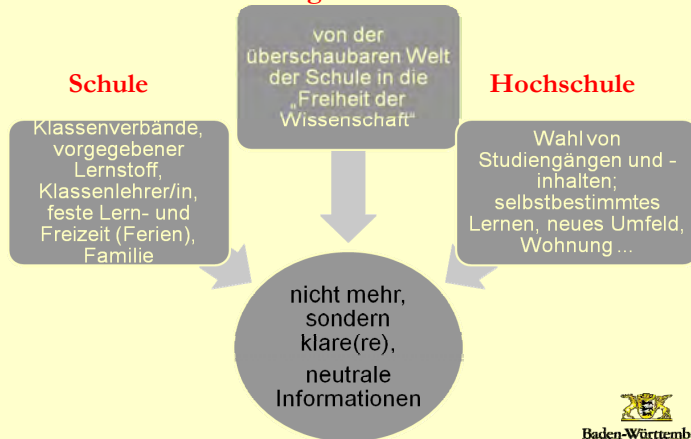


Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung  
und Kunst

Folie 6 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Warum das Ganze? - oder: der Weg von der Schule zum Studium

### Paradigmenwechsel



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung  
und Kunst

Folie 5 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Was ist „Gscheit studiert“ ?

☛ **Informationskampagne** des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst - Start Sommer 2007

☛ Ziel: alle Schüler/innen in B-W sollen  
- **Informationen** erhalten zur Studienlandschaft Baden-Württemberg und dadurch  
- die richtige, passende **Studienwahl** treffen und  
- dabei kompetente **Unterstützung** erhalten.

☛ **„Geh wohin Dein Herz Dich trägt, aber mit Verstand!“**

(Susanna Tamaro / Peter Frankenberg)



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung  
und Kunst

Folie 7 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Die Säulen von „Gscheit studiert“

- ☛ **Säule 1: Publikationen**
  - Internetportal [www.studieninfo-bw.de](http://www.studieninfo-bw.de)
  - Broschüre “Studieren in B-W “
  - Broschüre Studieninformationstag (nur Download)
- ☛ **Säule 2: Fortbildungen, Trainings**
  - FoBi, EBEH, ab 09/09 Organisation von ZOS, BEST
- ☛ **Säule 3: Studienbotschafter** “Gesicht der Kampagne”  
→ Workshop 5 am 4.09.
- ☛ **[Säule 4: allg. Orientierungsverfahren → Workshop 10 am 04.09. Lehrertest]**

☛ **allen Säulen gemeinsam: Kooperation** mit Studienberatungen, Berufsberatung der Agenturen für Arbeit und Kulturbereiche



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst

Folie 8 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Die Menschen hinter der Idee

Die SIOB'ler:

- ☛ Gernot Aich [abgeordnet] (Lehrertest)
- ☛ Annette Bayer [abgeordnet ab 09/09] (Studienbotschafter)
- ☛ Antje Barth [abgeordnet an 09/09] (ZOS, BEST)
- ☛ Marja Kukowski-Schulert (Fortbildungen, Studienberatung)
- ☛ Cordula Plappert [abgeordnet ab 09/09] (Studienbotschafter)
- ☛ Gerhard Rohr [abgeordnet] (FOBI 1,2,3)
- ☛ Ulrich Sauer (Kursbuch, Webmaster)
- ☛ Dr. Gunter Schanz (Referatsleiter)
- ☛ Stefan Seitzer [abgeordnet bis 09/09] (Studienbotschafter)
- ☛ Hans-Joachim Steigerthal [abgeordnet ab 09/09] (ZOS, BEST)
- ☛ Jürgen Ziech (Datenbank, Kursbuch)



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst

Folie 10 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Das Umfeld: Hochschulen im Wandel

**Bologna-Prozess**



**KMK**

**Stärkung des Föderalismus**  
§EHFRUG  
§ZHFRUG

**Autonomie**

- §LHG
- §HZG
- §LHGebG
- StudGebVO
- ZVS-Staatsvertrag
- HVVO
- BerufshZVO
- ZZVO
- Grundordnungen
- Satzungen
- STUPOs

**Exzellenzinitiative**





Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst

Folie 9 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Fortbildungen

☛ These 2: Studieninformation und -orientierung beginnen in der Schule. Deshalb müssen Lehrkräfte hier besonders geschult werden.



Baden-Württemberg  
Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst

Folie 11 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Fortbildungen für Lehrer/innen

### Dreiteiliges Konzept der Fortbildung (FoBi):

- ✚ FoBi 1: eintägige Fortbildung für BOGY-Lehrer/innen und Beratungslehrer/innen an beruflichen Gymnasien
- ✚ FoBi 2: ein- bis zweitägige vertiefte Schulung (zwei Module unabhängig voneinander; Themen aus FoBi 1 weitergeführt)
- ✚ FoBi 3: virtueller Raum für „Studienorientierungslehrer/innen“ unter [www.studieninfo-bw.de](http://www.studieninfo-bw.de)



Folie 12 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## „Zwischenergebnis“ FoBi 1

- ✚ erste gemeinsame Fortbildung von Lehrkräften der allg. und der beruflichen Gymnasien
- ✚ ca. 300 Lehrkräfte fortgebildet
- ✚ sehr gute Beurteilungen (Notendurchschnitt: 1,3); besonders gute Beurteilung durch junge Lehrkräfte
- ✚ weiterer Bedarf an Fortbildung → FoBi 2
- ✚ → FoBi 1 bleibt/wird die Grundlagenausbildung für neue BOGY-Lehrkräfte



Folie 14 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Ziele von FoBi 1

### Die „Fortbildung 1 (FoBi 1)“

- ✚ vermittelt eine Übersicht über die Hochschul-landschaft in Baden-Württemberg
- ✚ gibt Hilfestellungen und Tipps für den Einsatz der Informationsmedien (Internet, Print) in der Schule/ im Unterricht
- ✚ bietet Grundlagenwissen und Handreichungen zum Studienwahlprozess (Orientierung, Beratung).
- ✚ Zielgruppe: BOGY-Lehrkräfte, Oberstufenberater/innen, Beratungslehrer/innen



Folie 13 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Inhalte FoBi 2

- ✚ Zielgruppen- und bedarfsorientierte Fortbildung
- ✚ Inhalte und Bedarf über Evaluation FoBi 1 ermittelt
- ✚ Modul 1:  
Arbeitsmarkt und Bildungsmarkt, Netzwerkaufbau, Vorgehen bei der Hochschulwahl ; „Von A wie Auswahlverfahren bis Z wie ZVS“;  
Gestaltung einer Informationsveranstaltung;  
Werbung an der Schule für Studienorientierung
- ✚ Modul 2:  
Einführung in die Phasen der beruflichen Orientierung; Fallbeispiele, z.B. „entscheidungsunwillige Schüler“; psychologische Grundlagen;  
Führen von Schülergesprächen am Beispiel des Orientierungstests



Folie 15 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

## Organisation FoBi 2:

- ✦ Veranstalter: MWK in Kooperation mit der PH LB
- ✦ ca. 150 – 200 Interessenten (Evaluationsergebnis FoBi 1)
- ✦ 12 – 15 Teilnehmer pro Veranstaltung
- ✦ 20 Veranstaltungen (10 Veranstaltungen pro Modul)
- ✦ praxisbezogenes und psychologisches Modul
- ✦ Jeweils eintägige Veranstaltung, auch kombinierbar
- ✦ zentrales Angebot im MWK (bei Bedarf auch regional)

Folie 16 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Zeitplan zur Umsetzung der Fortbildungen FoBi 1, 2, 3

- ✦ Oktober 2007 Vorstellung beim AK GWH
- ✦ Dezember 2007 → Prototyp FoBi 1
- ✦ Durchführung FoBi 1 → 15 regionale Veranstaltungen im Schuljahr 2008/2009
- ✦ Durchführung FoBi 2 → ca. 20 Veranstaltungen im Schuljahr 2009/2010; Prototyp Dez. 09
- ✦ FoBi 3 → Erstellung eines „Service-Raums“ auf [www.studieninfo-bw.de](http://www.studieninfo-bw.de) → wird ständig erweitert

Folie 18 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Inhalte FoBi 3

- ✦ virtueller Raum unter [www.studieninfo-bw.de](http://www.studieninfo-bw.de)
- ✦ Unterstützung von FoBi 1 und FoBi 2 / für BOGY-Lehrkräfte und AK-Leiter
- ✦ Kursangebote zu aktuellen Themen
- ✦ Unterrichtsmaterialien, Downloads ...

Folie 17 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Fortbildungen

- ✦ These 3: Die Fortbildung der Studienberater/innen ist eine Personalentwicklungsmaßnahme. Die Personalentwicklung ihrer Mitarbeiter/innen ist Aufgabe der Hochschulen. Die Personalentwicklung gehört zu den qualitätssichernden Maßnahmen.
- ✦ aber: ... Qualität misst sich an Standards. Das Land unterstützt die Hochschulen bei der Definition von Standards.

Folie 19 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Ziele und Zielgruppen von „Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen“

- ✦ Studienberater/innen aller HS-Arten
- ✦ Clearing-Berater/innen
- ✦ Fachstudienberater/innen
- ✦ Mitarbeiter/innen von Career-Services

→ alle mit Beratung Beauftragten der Hochschulen  
 → Ziel: qualitativ hochwertige Beratung auf allen Ebenen der HS → Beratung als Qualitätsbaustein → Beratung als Baustein der Systemakkreditierung



Folie 20 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

Bausteine	Inhalt	Zielgruppe
<b>1. Theorien und Konzepte der Studienberatung</b>		
1.1 Grundlagen Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allg. Entwicklungspsychologie</li> <li>• Studium - eine problematische Lebenslage?</li> <li>• Interkulturelle Kompetenz – Beratung von Studierenden mit Migrationshintergrund, bildungsferne Studierende</li> <li>• genderspezifischer Thematik</li> </ul>	Studienberater/innen – insb. Berufsanfängerinnen Studienberater/innen – insb. Berufsanfänger/innen Block generell auch für Berater/innen in Career Center
1.2 Grundlagen Eignungsdiagnostik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientierungstests</li> <li>• Interessenstests</li> <li>• Studierfähigkeitstests</li> <li>• Assessment Center</li> </ul>	Für Studienberater/innen Block generell auch für Berater/innen in Career Center
1.3 Selbsterfahrungsbaustein (Entscheidung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entscheidungsprozesse und Erklärungsmodelle</li> <li>• Eigene Erfahrungen mit Entscheidungsprozessen</li> </ul>	Für Studienberater/innen Block generell auch für Berater/innen in Career Center
<b>2. Sachwissen/ fachspezifisches Wissen</b>		
2.1 Hochschullandschaft – Struktur und Wandel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bologna</li> <li>• Auswahlverfahren</li> <li>• Studiengebühren</li> <li>• Hochschulrecht (Studienregularien, Prüfungsrecht, Verwaltungsrecht – Widersprüche, Klagen, Fristen, Petitionen)</li> </ul>	Studienberater/innen – insb. Berufsanfänger/innen, Clearing-Mitarbeiter/innen und weitere Mitarbeiter/innen, die für Infos und Infomanagement zuständig sind sowie für Studienssekretariat und Prüfungsamt-Beratungsstellen, Fachstudienberater
2.2 Soziale und materielle Rahmenbedingungen des Studiums	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialberatung</li> <li>• psychologische Beratung</li> <li>• Stipendien, Finanzierung</li> <li>• Wohnen</li> <li>• Studieren mit Kind</li> </ul>	Studienberater/innen – insb. Berufsanfänger/innen Leiter/innen und Mitarbeiter/innen Studentische Abteilung
2.3 Berufsarchitektur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuelle und zukünftige Erwerbsbiografien (Berufsarchitektur)</li> <li>• Arbeitsmarkt</li> </ul>	Studienberater/innen Berater/innen in Career Centern

Folie 22 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Inhalte Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen

- ✦ Traditioneller Baustein: Das Konstanz-Seminar
- ✦ Eintägige Fortbildungen (Hochschulrecht, Entwicklungspsychologie → Inhalte)
- ✦ Mehrtägige Fortbildungen (Methoden, Supervision, GF)
- ✦ Individuelle Fort- und Weiterbildungen
- ✦ Leitfragen:  
Wieviel Fortbildung ist notwendig? Wie oft?



Folie 21 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg

### 3. Methodenkompetenz

3.1 Beratungsmethode Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsführung für Einsteiger</li> </ul>	Studienberater/innen Clearing Fachstudienberater Career Center Leiter/innen studentische Abteilungen
3.2 Methodenausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freiwillige Fortbildung, die die Berater/innen selbst organisieren und das Land kofinanziert.</li> <li>• z.B. Gesprächsführung GWG oder systemischer oder verhaltenstherapeutischer Ansatz, Transaktionsanalyse</li> <li>• Grundausbildung ca. 300 Stunden</li> <li>• Master-Studiengänge zum Thema Beratung</li> </ul>	Studienberater/innen
3.3 Gesprächsführung vertiefend		Erfahrene Studienberater/innen
3.4 Gruppenleiten Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Themenzentrierte Interaktion</li> <li>• Moderation</li> </ul>	Studienberater/innen Career Center
3.5 Gruppenleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertiefung</li> </ul>	Studienberater/innen
3.6 Internetbasierte Beratungsinstrumente in der Studienberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierter Webauftritt</li> <li>• Virtueller Studientag</li> <li>• Blogs</li> <li>• Foren etc.</li> </ul>	Alle Studienberater/innen Die für das Internet zuständigen Personen der Beratungsstelle
3.7 Train the Trainer Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplikatorenarbeit</li> <li>• Ausbildung von Studierenden</li> </ul>	Studienberater/innen
<b>4. Qualitätssicherung</b>		
4.1 Supervision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallbesprechung</li> <li>• Beratungsgrenzen</li> <li>• Verweistechiken</li> </ul>	Studienberater/innen Clearing Leiter/innen der Studentischen Abteilungen

Folie 23 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg





## Finanzierung EBEH

- ☛ Fortbildungen werden aus Teilnehmergebühren finanziert → Beginn 2009
- ☛ 50% MWK, 50% HS (+ Reisekosten)
- ☛ Methodenausbildung; MWK 50% bzw. bis max. 3.500,00 EUR für 10 Berater p.a. → Beginn ab 2010
- ☛ Pädagogische Hochschule Ludwigsburg: Koordination, Abwicklung und Durchführung der Fortbildungen → erhebt und kalkuliert Teilnehmergebühren
- ☛ HS: Kosten für die Fortbildung können aus Studiengebühren finanziert werden.
- ☛ Gesamtvolumen (MWK + HS) ca. 100.000 € p.a.

Folie 24 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bei Fragen, Wünschen, Kritik:

[studieninfo@mwk.bwl.de](mailto:studieninfo@mwk.bwl.de)

Folie 26 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg



## Akteure, Entscheider Exzellente Beratung an exzellenten Hochschulen

- ☛ AG 5 → Vorarbeit als AG des Konstanz-Seminars 07; Studienberater/innen aller HS-Arten → begleitet EBEH
- ☛ Pädagogische Hochschule Ludwigsburg → Organisation, Durchführung, Evaluation, wiss. Begleitung
- ☛ MWK, SIOB → Koordination + Betreuung, Ko-Finanzierung, Bericht an Rektorenkonferenzen, pol. Begleitung
- ☛ Hochschulen → Ko-Finanzierung → Baustein der PE

Folie 25 Gibet, 04.09.2009, Heidelberg





## „Servicestelle Hochschulzulassung: Dezentrale Verantwortung und bundesweite Koordination“

Christina Vocke, Dezernentin für Studentische Angelegenheiten, Universität Bremen

Universität Bremen Dezernat 6  
Studentische Angelegenheiten

# Dialogorientierte, koordinierte Hochschulzulassung

Gründe, Ziele, Bestandteile des „Modell C“

Heidelberg, 4. September 2009

Christina Vocke

Universität Bremen Dezernat 6  
Studentische Angelegenheiten

## Ausgangssituation Hochschulzulassung

- Ausdifferenziertes Studienangebot
- Doppelte Abiturjahrgänge und Demographischer Wandel
- Umfangreichere Auswahlrechte der Hochschulen

➤ Unübersichtlichkeit, Ineffizienz

Christina Vocke

Universität Bremen Dezernat 6  
Studentische Angelegenheiten

## Lage / Probleme der Bewerber/innen

- Studienangebot ist intransparent
- Zu erwerbende Qualifikationen oft unklar
- Zulassungschancen schlecht kalkulierbar
- Passfähigkeit unklar
- Studienplatzangebote /-ablehnungen kommen „irgendwann“ und zeitversetzt

➤ keine gute Entscheidungsgrundlage

Christina Vocke

Universität Bremen Dezernat 6  
Studentische Angelegenheiten

## Lage / Probleme der Hochschulen

- Wettbewerb und Leistungsdruck
- Steigende Ansprüche an „Passfähigkeit“
- Zu geringe Kenntnis „ihrer“ potentiellen Bewerber/innen
- Mehrfachbewerbungen und Unsicherheit

➤ Hoher Aufwand bei zu geringem Ertrag

Christina Vocke

## Lage / Probleme Bund & Länder

- Zu wenig Ressourcen für notwendige Expansion der Hochschulbildung
- Kaum rechtliche Möglichkeiten (Föderalismusdebatte)
- Gesellschaftlicher Druck
- Ansprüche seitens der Hochschulen / Scientific Comm.
- Ineffektivität nicht hinnehmbar

Christina Vocke

## Ziele des dialogorientierten Verfahrens

- Bewerber/innen entscheiden auf Grundlage umfangreicher Informationen
- Hochschulen behalten Autonomie und direkten Kontakt zu Bewerber/innen
- Vergabeverfahren wird deutlich beschleunigt
- Studienplatzkapazitäten werden besser ausgeschöpft

Christina Vocke

## Gemeinsame Lösungen erforderlich

- Stiftung Hochschulzulassung
- Einigkeit erzielt über ein Modell der dialogorientierten und koordinierten Hochschulzulassung; die Ausschreibung der technischen Basis ist erfolgt
- Beschlüsse seitens Bund, Ländern, HRK gefällt
- Finanzierung von Bund und Ländern zugesagt

Christina Vocke

## Kernpunkte des „Modell C“

- Datenplattform für Anzeige der Entscheidungen von Hochschulen und Bewerber/innen
- Konsequenzen aus Entscheidungen ziehen
  - a) Annahme führt zu Streichung andernorts
  - b) Freier Platz wird sofort nachbesetzt
- Gemeinsamer formaler Rahmen des Verfahrens
- Bundesweite „Restplatzbörse“

Christina Vocke

## Sicht Bewerber/in

- Bis zu 12 Anträge an HSen und/oder Servicestelle
- Sieht ab 15.7. Verfahrensstand und eigene Rangplätze an „seinen“ Hochschulen; Annahme bereits möglich
- Nimmt in Phase I (15.-18.07.) ein Angebot an oder legt Reihenfolge der Wünsche verbindlich fest.
- Annahme eines Studienplatzes führt zu Ausschluss von weiterem Verfahren

Christina Vocke

## Sicht der Hochschulen

- Erklären Teilnahme und Voraussetzungen
- Können durchgängig mit eigenen Bewerber/innen kommunizieren
- Führen Zulassungsverfahren durch und übermitteln Ergebnisse an Servicestelle (via Schnittstelle, Datentransfer oder Beauftragung)
- Geben ihre Ranglisten bis 14.08. frei

Christina Vocke

## Sicht Bewerber/in II

- Kann Platz annehmen mit Hinweis „Dienstantritt -> Rückstellung“
- In Phase II: in 3-Tages-Takten Zulassung für 1. Studienwunsch oder Reservierung des bestmöglichen
- Im letzten Takt der Phase II: Zulassung für bestmöglichen Studienwunsch
- Kann am Clearing-/Losverfahren teilnehmen, wenn bis dato keine Zulassung

Christina Vocke

## Sicht der Hochschulen II

- Brauchen keine (kaum) Überbuchungen; Nachrückverfahren wie bislang entfällt
- Können jeweils aktuellen Verfahrensstand beobachten
- Melden Studiengänge und Plätze fürs Clearingverfahren

Christina Vocke

## Wichtigste Veränderungen

- Begrenzung der Mehrfachbewerbungen auf 12
- Bewerber/in entscheidet in Kenntnis aller Chancen
- Annahme eines Studienplatzes führt zu Streichung aus allen anderen Ranglisten
- Prioritäten reduzieren Studienplatzreservierungen
- Annahme ohne Studienplatzantritt wird möglich
- Sehr zügiges Nachrückverfahren
- Freie Plätze werden bundesweit verlost

Christina Vocke

## Aktueller Stand der Realisierung

- Ausschreibung für technische Lösung läuft (Einsatz des Systems realistisch zum WS 2011/12)
- Konstituierung Stiftung Hochschulzulassung beginnt
- Hochschulen verständigten sich auf „Übergangsverfahren“
  - a) Gemeinsame letzte Bewerbungsfrist 15.7.
  - b) Bescheidversand vier Wochen später
  - c) Chancenbörse (schwarzes Brett) ab 1. September

Christina Vocke

## Herausforderungen

- Eindeutige Identitäten der Bewerber/innen
- Schnittstellen zu gängigen Zulassungsprogrammen
- Visualisierung Verfahrensstände für alle Beteiligten
- Abarbeitung Ranglisten nach Vorgaben der HSen (inkl. Studiengänge mit mehreren Fächern)
- Angebotserstellung nach Ranglisten und Prioritäten
- Datensicherheit / Systemstabilität

Christina Vocke

## Fazit

- „Modell C“ ist wichtiger Einstieg, löst aber nicht alle Probleme
- Rolle Servicestelle und Verfahren im Einzelnen müssen konkretisiert werden
- Wahrung der Interessen von Bewerber/innen und Hochschulen ist Maßstab für Erfolg

Christina Vocke

## Workshopberichte

### Projekt OptimiSt - Optimierung von Studieninformationen in Bachelorstudiengängen

Leitung: Svea Vent & Anne Käther



The slide features the logo of Philipps Universität Marburg at the top center. Below it, the title 'Projekt OptimiSt' is displayed in a large blue font. Underneath the title, the subtitle 'Optimierung von Studieninformationsmaterialien in Bachelorstudiengängen' is written in a smaller blue font. To the right of the subtitle is a small photograph of a building. At the bottom left, the text 'GIBeT Tagung in Heidelberg am 03.09.2009' is visible. The slide has a light blue and white color scheme with a dark blue vertical bar on the right side.

## Agenda

1. Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt
2. Die Studiengangswebseite – die Entwicklung
3. Vorstellung der Anforderungsanalyse
4. Vorstellung der Text- und Medienoptimierung
5. Die Studiengangswebseite – die Besonderheit des Produkts
6. Die Evaluation der Studiengangswebseite
7. Das Projekt OptimiSt – Erfahrungen und Ergebnisse



## Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt

### Die Ausgangslage

- Das Studienangebot differenziert sich bundesweit immer weiter aus
- Die Studieninteressierten haben die Qual der Wahl
  - sie sind von der Vielfalt der angebotenen Studiengänge überfordert
  - sie sind sich über die Studienanforderungen im Unklaren
- Die Hochschulen wollen möglichst viele geeignete Bewerber
  - für kurze Studienzeiten
  - für geringe Abbrecherquoten



## Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt

### Die Intention

- Eine gute Passung zwischen Studienbewerbern und Studiengang durch verbesserte Studieninformationen
- Ein Beitrag der Studienberatung ist möglich durch:
  - attraktive & adressatengerechte Informationen, die das Interesse der Studieninteressierten am Studiengang wecken
  - valide & verständliche Informationen zu Studienanforderungen, die bei Studieninteressierten die Reflektion ihrer Passung anstoßen



## Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt

	Selbstselektion	Auswahl durch die Hochschule
Informationsmaterialien		Zulassungsvoraussetzungen
Psychologische Testverfahren	Self-Assessments	Auswahltests, Interviews



## Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt

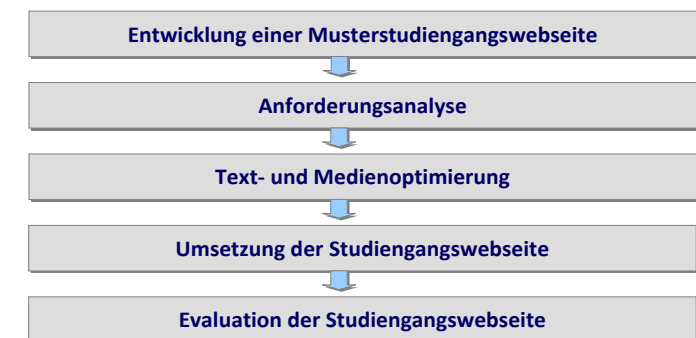
### Das Schlüssel-Schloss-Prinzip



- vorhandene Schlösser (Studiengänge mit ihren Inhalten und Besonderheiten an der Philipps-Universität) genau darstellen
  - Anforderungen, erforderliche Vorkenntnisse und wünschenswerte Interessen so beschreiben, dass sich die passenden Schlüssel (Studierende) selbst finden
- Selbstselektion statt Auswahl durch die Hochschule



## Ausgangslage und Intention des Projekts OptimiSt



## Ihre Ausgangslage und Intention

### Unsere Fragen an Sie:

- Warum sind Sie heute hier?
- Wo sehen Sie Stärken und Schwächen Ihrer Studieninformationsmaterialien?



## Die Studiengangsw Webseite – die Entwicklung

- Studiengangsw Webseite ist die Ausgestaltung eine **Musterstudiengangsw Seite**
  - Entwicklung in einer eigens gegründeten AG-Webseiten Studium
  - Entwicklung unter Beteiligung nahezu aller Fachbereiche
  - Entwicklung des Musters nach ECTS Key-features
  - Berücksichtigung des aktuellen wissenschaftlichen Kenntnisstandes
- Das Projekt OptimiSt hat neun Studiengangsw Webseiten nach diesem Muster erstellt
- Die [Studiengangsw Webseite](#) – eine nicht ganz „normale“ Webseite



## Die Studiengangsw Webseite – die Entwicklung

Die Studiengangsw Webseite ist das geeignete Medium für Antworten auf die Frage: „Wer passt zu wem?“

1. Passt der Studiengang zu mir? Antworten durch:
  - Adressatengerechte Information
  - Verständliche Information
  - Realistische Information
  - Studiennahe Information
2. Passe ich zum Studiengang? Antworten durch:
  - Ergebnisse der Anforderungsanalyse



## Vorstellung der Anforderungsanalyse

- Erhebung der relevanten Anforderungen eines Studiengangs unter wissenschaftlicher Begleitung durch den Fachbereich Psychologie (Prof. Dr. Stemmler, Prof. Dr. Schmidt-Atzert)
- Ausarbeitung eines gestuften multimodalen Verfahrens
- Erstellung der Erhebungsmaterialien, Durchführung sowie statistische Auswertung und Aufbereitung der Daten

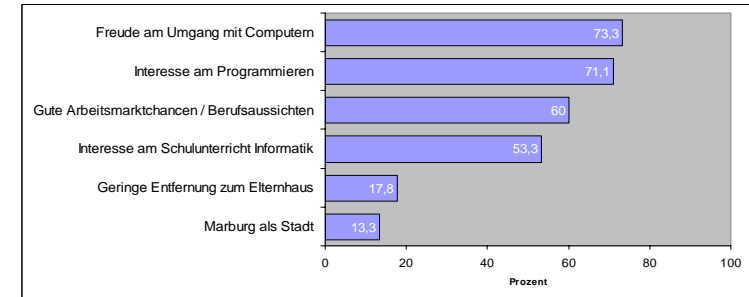


## Vorstellung der Anforderungsanalyse

- Anforderungsanalyse:
  - Benötigtes Vorwissen zu Studienbeginn
  - Erforderliche Eigenschaften und Fähigkeiten
  - Wünschenswerte Interessen
  - Günstige Verhaltensweisen im Studium
- Weitere relevante Bereiche:
  - Besonderheiten des Studiengangs
  - Zu erwerbende Qualifikationen
  - Schwierigkeiten beim Übergang Schule-Universität
  - Studienmodalitäten



## Informatik: Gründe für die Studienfachwahl



Wichtig: Freude am Umgang mit Computern, Interesse am Programmieren

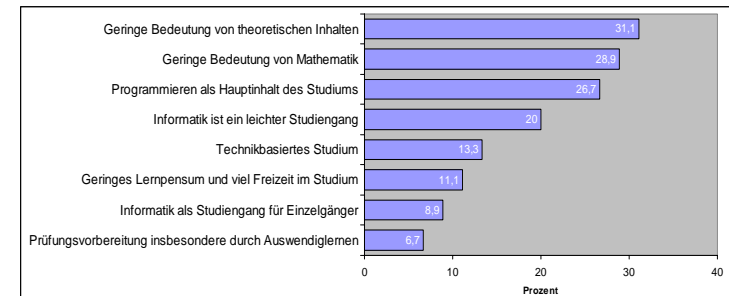


## Vorstellung der Anforderungsanalyse

PHASE	Verwendete Methoden	Im Fokus der Erhebung
Qualitativ Studierende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaktiver Workshop</li> <li>• 6-8 Studierende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorwissen zu Studienbeginn</li> <li>• Günstige Verhaltensweisen nach der Critical Incident-Technik (CIT)</li> </ul>
Qualitativ Lehrende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halbstrukturierte Interviews</li> <li>• 10-12 Lehrende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenschaften und Fähigkeiten</li> <li>• Günstige Verhaltensweisen nach der Critical Incident-Technik (CIT)</li> </ul>
Quantitativ Studierende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardisierter Fragebogen</li> <li>• Repräsentative Stichprobe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung des IST-Zustands:</li> <li>• Eigenschaften und Fähigkeiten</li> <li>• Interessen und Verhaltensweisen</li> </ul>
Quantitativ Lehrende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardisierter Fragebogen</li> <li>• Repräsentative Stichprobe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung des Soll-Zustands:</li> <li>• Eigenschaften und Fähigkeiten</li> <li>• Interessen und Verhaltensweisen</li> </ul>



## Informatik: Falsche Erwartungen zu Studienbeginn

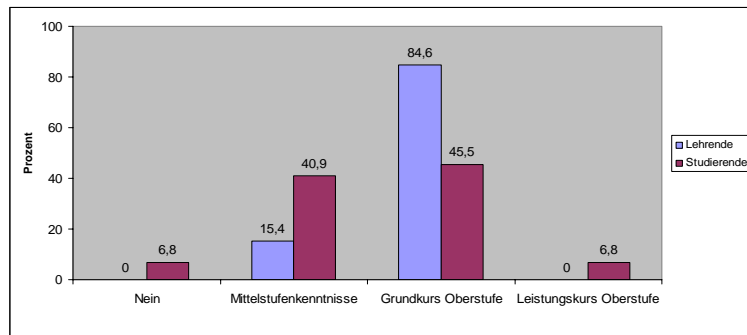


Unterschätzung der theoretischen Inhalte und der Bedeutung von Mathematik im Studium





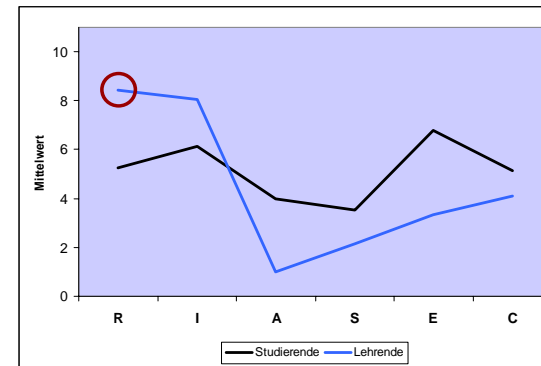
### Informatik: Vorkenntnisse Englisch



Fazit: mindestens Kenntnisse aus der Mittelstufe erforderlich



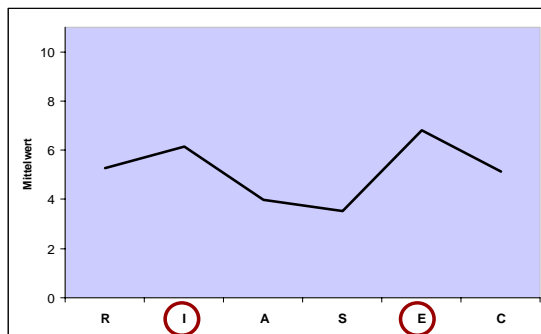
### Informatik: Gewünschte Interessen



Wichtig:  
Lehrende in der Informatik wünschen sich ein höheres praktisch-technisches Interesse von Studierenden



### Informatik: Interessenstruktur der Studierenden



**Legende:**  
**R** = praktisch-technisch  
**I** = wissenschaftlich-forschend  
**A** = künstlerisch-sprachlich  
**S** = sozial  
**E** = unternehmerisch  
**C** = ordnend-verwaltend



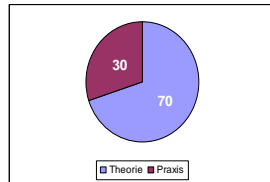
### Informatik: Lehrende erwarten hohe Denkfähigkeiten und Durchhaltevermögen

Bedeutsamkeit	Eigenschaft	Mittelwert	SD
Hoch	Logisches Denken	4,9	0,36
Hoch	Abstraktionsvermögen	4,6	0,51
Hoch	Rechnerisches Denken	4,3	0,83
Hoch	Durchhaltevermögen	4,2	0,43
Mittel	Flexibilität	3,4	0,94
Mittel	Räumliche Wahrnehmung	3,4	0,94
Niedrig	Soziale Umgänglichkeit	2,4	0,85
Niedrig	Geselligkeit	2,3	0,83
Niedrig	Soziale Dominanz	1,7	0,61
Niedrig	Motorische Geschicklichkeit	1,1	0,36



## Informatik: Viele Studierende haben einen höheren Praxisanteil in den Lehrveranstaltungen erwartet

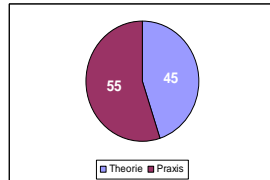
Welche Anteile haben Veranstaltungen hinsichtlich Theorie und Praxis in Ihrem Studiengang? Bitte geben Sie eine prozentuale Einschätzung von 0-100% ab.



Hatten Sie diese Anteile bei Studienbeginn auch so erwartet?

**Nein: 26 Personen (62%)**

Wie hatten Sie vor Studienbeginn die Anteile von Veranstaltungen hinsichtlich Theorie und Praxis in Ihrem Studiengang eingeschätzt?



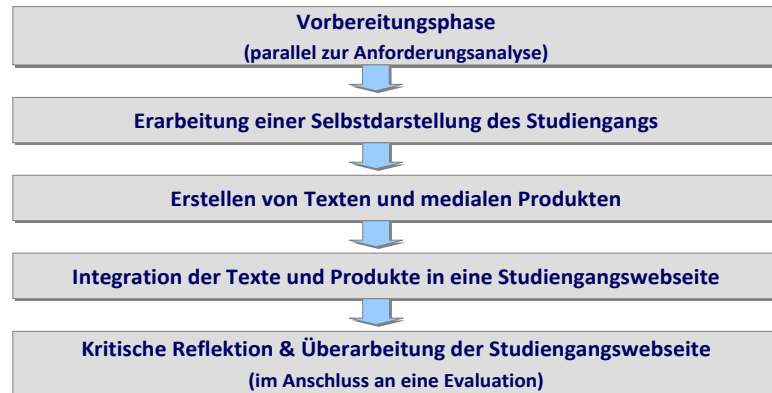
## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung

### Vorbereitungsphase (parallel zur Anforderungsanalyse)

Vorgehensweisen	Verallgemeinerbare Erfahrungen
Bestandsaufnahme der Information zum Studiengang	
Ziele und Kriterien für die inhaltliche und mediale Optimierung festlegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sind ein wesentliches Kriterium für die Qualitätssicherung der Arbeiten</li> </ul>
Publikation des Projekts durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Flyer</li> <li>Poster</li> <li>Projektwebseite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haben für die Bekanntheit des Projekts in den Studiengängen und damit auch die Teilnahmereitschaft großen Einfluss</li> </ul>
Entwicklung der Struktur der Studiengangswebseite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unbedingt unter Beteiligung der Fachbereiche entwickeln</li> </ul>



## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung



## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung

### Erarbeitung einer Selbstdarstellung des Studiengangs

Vorgehensweisen	Verallgemeinerbare Erfahrungen
Diskussion der Ergebnisse der Anforderungsanalyse unter Beteiligung möglichst aller Mitglieder des Studiengangs	<ul style="list-style-type: none"> <li>ganz zentraler Punkt für die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses des Studiengangs</li> <li>ganz zentraler Punkt für die Ausarbeitung einer Darstellung des Studiengangs nach Außen</li> </ul>
Bestimmung zentraler & charakteristischer Aspekte des Studiengangs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moderation dieses Prozesses ist zumeist erforderlich</li> </ul>
Auswahl der Inhalte und Aspekte für die Darstellung des Studiengangs nach Außen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fokussierung fällt häufig schwer, weshalb Moderation nötig ist</li> <li>ist enorm wichtig für die spätere Texterstellung</li> </ul>



## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung

Erstellen von Texten und medialen Produkten	
Vorgehensweisen	Verallgemeinerbare Erfahrungen
Texte verfassen und redigieren unter Berücksichtigung: <ul style="list-style-type: none"> <li>der Projektkriterien und -ziele</li> <li>der Ergebnisse der Anforderungsanalyse</li> <li>der Herstellung von Redundanzen</li> <li>Prüfen der Verständlichkeit durch Dritte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sehr zeitaufwendig</li> <li>Unterstützung bei der Texterstellung und Redigieren der Texte notwendig</li> <li>zentrale Kontrolle der fristgerechten Fertigung notwendig</li> <li>auf beispielhafte, verständliche Formulierungen drängen</li> </ul>
Erstellung von Portraits durch Lehrende und Studierende <ul style="list-style-type: none"> <li>Drehbuch für einen Videoclip verfassen</li> <li>Motive für Fotografen bestimmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereitschaft und Einverständnis bereiten Schwierigkeiten, der Nutzen ist aber sehr groß</li> <li>Studiengänge benötigen viel Unterstützung (Ideen &amp; Zeit)</li> </ul>
Akquirieren, anleiten und betreuen von Auftragnehmern zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotoarbeiten</li> <li>Videoclips</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zentrale Akquise nötig</li> <li>zentrale Koordination der Arbeiten notwendig</li> </ul>



## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung

Kritische Reflektion & Überarbeitung der Studiengangswebseite (im Anschluss an eine Evaluation)	
Vorgehensweisen	Verallgemeinerbare Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskussion der Evaluationsergebnisse im Studiengang</li> <li>Ableitung von Implikationen für Arbeiten an der Studiengangswebseite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorbereitung ist sehr aufwändig</li> <li>Studiengänge zeigen sich aufgeschlossen für Ergebnisse und nötige Veränderungen</li> </ul>
Überarbeitung der Studiengangswebseite im Hinblick auf die abgeleiteten Implikationen <ul style="list-style-type: none"> <li>Überarbeitung von Texten</li> <li>Überarbeitung der Seiten im CMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schwierig diese Aufgaben dann mit Projektende an den Studiengang zu delegieren</li> </ul>



## Vorstellung der Text- und Medienoptimierung

Umsetzung der Texte und Produkte in eine Studiengangswebseite	
Vorgehensweisen	Verallgemeinerbare Erfahrungen
Einarbeiten der Texte, Fotos und Portraits in das CMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr zeitaufwendig</li> <li>Zuarbeiten sind sehr hilfreich</li> </ul>
Formatieren von Seiten im CMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sehr zeitaufwendig</li> <li>Zuarbeiten sind sehr hilfreich</li> </ul>



## Das Studiengangswebseite – das Produkt

- ausgewählte Ergebnisse der Anforderungsanalyse
  - Falsche Erwartungen:
    - geringe Bedeutung von theoretischen Inhalten
    - geringe Bedeutung von Mathematik
    - Programmieren als Hauptinhalt des Studiums
  - Eigenschaften:
    - Logisches Denken
    - Abstraktionsvermögen



## Das Studiengangswesseite – das Produkt

- Kommunikation dieser und weiterer Aspekte auf der [Studiengangswesseite](#)
- Kommunikation dieser und weiterer Aspekte durch den Videoclip

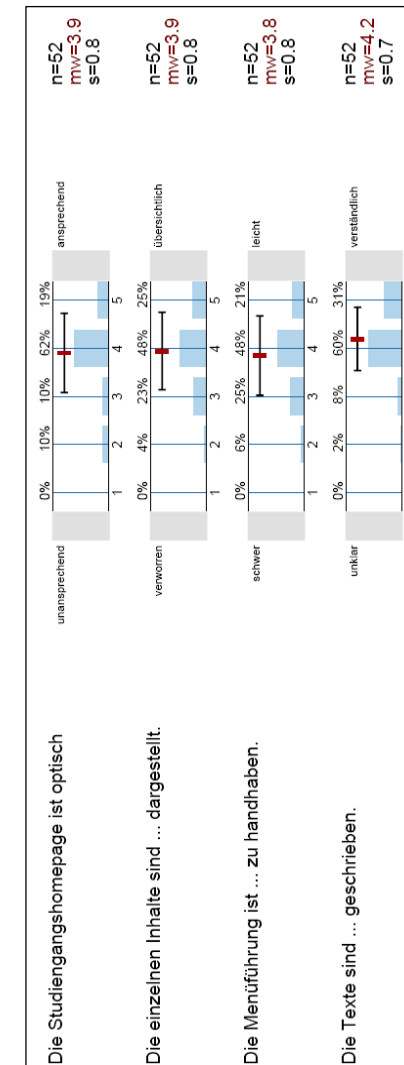


## Evaluation der Studiengangswesseite

- Online-Evaluation der neuen Internetseiten
  - Nutzung der Software EvaSys
  - Erstellung eines Online-Fragebogens für jeden Studiengang
- Zielgruppe:
  - Studierende und Studieninteressierte (Filterfragen)
- Studiengangsinterne deskriptive Auswertung ab einer Teilnahme von N = 3 jederzeit abrufbar



## Evaluation der Studiengangswesseite



## Das Projekt OptimiSt - Ergebnisse und Erfahrungen

- Verständigung zwischen den Studiengängen über eine Musterstudiengangswebseite
- Fundierte Anforderungsanalysen der zehn Studienangebote
- Valide und adressatengerechte Informationen durch Studiengangswebseiten und Videos
- verbesserter Selbstdarstellung des Studienangebots und der Philipps-Universität Marburg
- Evaluationen der erstellten Webauftritte
- Intensivere Verständigung unter Lehrenden und Studierenden über das eigene Studienangebot bzw. das eigene Studium
- Anstoß materieller Veränderungen von Studiengangsstrukturen
- Erste erfolgreiche Teilübertragungen auf weitere Studiengänge
- Verbesserte Kontakte der ZAS zu einzelnen an der Evaluation beteiligten Schulen
- Sehr positive Resonanz in den Fachbereichen und zufriedene Projektbeteiligte



## Das Projekt OptimiSt - Ergebnisse und Erfahrungen

- Ein solches Projekt läuft nur mit zusätzlichen Mitteln
  - Finanzierung durch das Studienstrukturprogramm des HMWK & Lehrsondermittel (Eigenmittel der Philipps-Universität Marburg)
- Die Studiengänge benötigen zentrale Unterstützung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit & Ihr Interesse!



## Beratung aus einer Hand: StudierendenServiceCenter der TU Kaiserslautern

Leitung: Katrin Kuhnert

An den Anfang möchte ich den Dank an alle Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmer für die rege und anregende Diskussion stellen. Ich habe eine Menge Denkanstöße mit nach Kaiserslautern genommen.

Die zum Beginn des Workshops zusammengetragenen Fragen und Probleme haben wir leider gar nicht alle diskutieren können. Ich werde daher an dieser Stelle jeweils einen Kommentar dazu schreiben.

Zu der Frage, ob unsere Dienstleistung Beratung ist oder Information oder vielleicht noch etwas anderes, könnten wir sicher stundenlang diskutieren. Wir im SSC-Team verstehen unsere Tätigkeit als Orientierung gebend, unterstützend und auch beratend. In Entscheidungssituationen geht unsere Tätigkeit zwar nicht so in die Tiefe, wie das Selbstverständnis der Allgemeinen Studienberatung ist. Das Ziel des SSC war es jedoch von Anfang an, eine beständige Anlaufstelle für zuverlässige Auskünfte zu sein. Hinsichtlich Einzelberatungen für die Entscheidungsfindung zur Studienwahl sind schon die räumlichen Voraussetzungen im SSC momentan nicht gegeben. Wir meinen jedoch, wir geben mehr als pure Information und haben für uns den Begriff „Erstberatung“ gefunden.

### Wurde das SSC von der Unileitung „verlangt“ bzw. vorgegeben?

Nein, verlangt wurde es nicht. Die Idee kam aus dem Akademischen Auslandsamt (Abteilung 4.4) und wurde vom Hauptabteilungsleiter der Abteilung Studentische und Internationale Angelegenheiten sowie dem Kanzler der TU begrüßt, unterstützt und vorangetrieben. In der Abteilung Studienangelegenheiten (Abt. 4.1 = Studierendensekretariat) sowie Förderangelegenheiten (4.2) war von Zustimmung bis Ablehnung unter den Kolleginnen und Kollegen alles vorhanden, das Zentrale Hochschulprüfungsamt (4.2) war tendenziell positiv auf das SSC eingestellt.

### Welche Strukturen gehören zum Service Center? Wo ist es angegliedert?

#### Wie ist die Struktur des SSC der TU?

Das SSC ist in der Hauptabteilung Studentische und Internationale Angelegenheiten angegliedert. Es besteht aus CampusService, Hotline (TelefonService mit Telefonzentrale) und OnlineService (E-Mail-Beantwortung, geplant: Ausbau der Homepage).

### Umfang der Dienstleistungen im SSC der TU Kaiserslautern

#### Welche Angebote hält das SSC genau vor?

#### Welche Aufgaben werden im SSC übernommen?

#### Was gehört alles zu Beratung aus einer Hand?

#### Umfang Dienstleistungen?

Information über Studienmöglichkeiten, Ausgabe der Informationsmaterialien der Fachbereiche sowie von fachübergreifenden Informationsmaterialien der TU

Hilfe im Bewerbungs- und Einschreibeverfahren sowie bei Fach- oder Hochschulwechsel

Kontakt zu den Studienfachberatern; wir klären ab, ob die Fachberater direkt erreichbar sind und

schicken die Studierenden dann in die dortige Beratung. In der Regel ist das kein Problem, erreichbar sind bei uns die meisten Studienfachberater recht zuverlässig. Dies betrifft sowohl Studieninteressierte als auch Fachwechsler oder Studierende, die bestimmte fachliche Probleme haben. Wer z. B. nach Nachhilfe fragt, wird an die Fachschaft verwiesen.

Informationen in der Studienanfangsphase – was erledige ich wo, wo bekomme ich

- meinen Stundenplan (die meisten Stundenpläne für Erstsemestler haben wir auch vorrätig),
- Internetzugang
- Mensakarte
- die Einstufung in ein höheres Fachsemester
- etc.

Überprüfung der Einschreibeunterlagen von ausländischen Studierenden, Überprüfung des Visums bzw. Aufzeigen des Weges, wie man zum notwendigen Visum (Aufenthaltserlaubnis) kommt; Erklären der weiterhin notwendigen Schritte wie z. B. Krankenversicherung, Kontoeröffnung, Info über die Wohnungssuche etc.

Annahme von Unterlagen und Weiterleitung an die zuständigen Stellen (z. B. nachzureichende Unterlagen für Immatrikulation, Prüfungsabmeldung, Abschlussarbeiten etc.)

Ausstellung von Bescheinigungen

Ersatzausstellung Studierendenausweise

Ausgabe der BAföG-Formulare

Exmatrikulation

Vergabe von Terminen für die Ausländerbehörde sowie Erstberatung zu ausländerrechtlichen Fragen

Ausgabe von Sprachkurs-Scheinen sowie DSH-Zeugnissen

Verkauf der Uni-Logo-Artikel

Bei allen Fragen (außer z. B. Verkauf der Logo-Artikel) versuchen wir, die Gesamtsituation des Ratsuchenden einzubeziehen.

Beispiel 1: Student beantragt Fachwechsel. Wir sehen uns die Daten im HIS-SOS immer an. Wer dann schon in einem höheren Fachsemester ist, wird direkt auf Folgen hinsichtlich BAföG oder Studienkonto (Spezialität in Rheinland-Pfalz bzgl. Studiengebühren) aufmerksam gemacht.

Beispiel 2: Ausländischer Student kommt

Einen abschließenden Aufgabenkatalog kann ich nicht aufstellen. Es kommen wöchentlich Anliegen, die wir vorher noch nicht oder nur ähnlich kannten. Wir lernen permanent dazu und erweitern damit auch laufend unsere Kompetenzen. Teilweise wird dies von den Sekretariaten der Fachbereiche auch schon erkannt. Wenn es dort organisatorische Fragen gibt, die niemand so richtig beantworten kann, dann wird einfach bei uns nachgefragt. Egal, ob es um Kinderbetreuung, Car Sharing oder Campus TV geht...

Den Satz „Da sind wir nicht zuständig.“ gibt es bei uns nicht.

### Schließen sich Beratung und Administration nicht gegenseitig aus?

Nein. Wenn der Beratende sich mit den administrativen Gegebenheiten auskennt, kann das durchaus vorteilhaft sein. Auch in Sachen Studienmöglichkeiten, Umstellung auf Bachelor etc. ist die Verwaltung i. d. R. auf dem Laufenden – zumindest hinsichtlich der eigenen Uni.

### Wer macht was? Personelle Besetzung? Einbindung von studentischen Hiwis Welche Mitarbeiterinnen haben welche Aufgaben übernommen? Zusätzliche Personalressourcen (Umfang? Qualifikation?)

Im SSC „Campus Service“ sind auf 2,75 Stellen 5 Personen verteilt.

1 x Vollzeit (ursprünglich Studierendensekretariat)

2 x 50 % (1 x 50 % aus Abt. Internationales, 1 x 50 % aus Zentr. Hochschulprüfungsamt)

1 x 25 % (Verein zur allgemeinen Förderung von Völkerverständigung, Kultur und Bildung an der TU Kaiserslautern e.V. (VKB) – Fremdsprachkurse, Logoartikel)

1 x 50 % Leitung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter decken das gesamte Spektrum ab, d. h. jeder macht alles. Wissen wird für alle verfügbar gemacht, indem wir uns über Aktuelles und über spezielle Anfragen bzw. deren Lösungen austauschen und dies auch festhalten (siehe Präsentation: Allgemeine Mitteilungen, Stichwortverzeichnis, Beispielsammlungen).

In der Hotline ist eine Teilzeitstelle 50 % fest besetzt, dazu 70 Stunden Hiwiverträge (ca. 10 Hiwis mit min. 4 und max. 14 Stunden). Die Hotline ist nur für Telefonate und E-Mail zuständig.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben, mit Ausnahme der festangestellten Mitarbeiterin in der Hotline (sie kam neu von extern), alle schon mehrjährige, teilweise sehr langjährige Berufserfahrung in ihrem bisherigen Aufgabengebiet (Sachbearbeitung in der jeweiligen Abteilung).

### Unterschiedliche Tarifgruppen – geht das gut?

Natürlich nicht. Wir sind auf dem Weg, alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in die gleiche einzugruppieren. Die Ausnahme ist die festangestellte Mitarbeiterin in der Hotline, weil diese Stelle ursprünglich die Telefonvermittlung war und auch entsprechend eingruppiert ist. Ziel ist auch bei dieser Stelle eine Eingruppierung wie im „Campusservice“.

Die Leitung ist dem Hochschulabschluss entsprechend eingruppiert.

### Öffnungszeiten versus telefonische Beratungszeiten

Die Öffnungszeiten im SSC (Campusservice) sind :

Montag bis Donnerstag	09.00 – 16.30 Uhr (durchgehend)
Freitag	09.00 – 13.00 Uhr

Die Hotline ist besetzt:

Montag bis Freitag 09.00 – 16.00 Uhr

Schwierig ist es manchmal freitags nach 13.00 Uhr für die Hiwis, weil sie bei schwierigen Fragen keine Möglichkeit der Rückversicherung haben und die Anrufer auf Montag vertrösten müssen. Trotzdem wollen wir die Telefonzeiten weiterhin beibehalten. Unsere Öffnungszeiten sollen auch zeigen, dass der Servicegedanke in der Verwaltung durchaus schon angekommen ist ☺

### Rekrutierung + Ausbildung studentischer Mitarbeiter

Bei Bedarf suchen wir per Aushang oder „Mund-zu-Mund-Propaganda“. Wir führen Gespräche durch und geben „Kandidaten“ die Möglichkeit, einfach mal ein bisschen bei der Arbeit zuzuschauen bzw. zuzuhören, bevor sie sich entscheiden.

In der Einarbeitungsphase gehen die Hiwis noch nicht selbst ans Telefon. Die Vielfalt der Anfragen lernen sie durch das Lesen der E-Mails kennen.

Neue Hiwis kommen bei uns meist einzeln und nach Bedarf. Daher führen wir keine gemeinsamen Schulungen durch (dies war nur bei der ersten „Belegschaft“ möglich). Die neuen Hiwis werden in der Einarbeitungsphase durch die festangestellte Mitarbeiterin oder mich begleitet (neudeutsch „gecoacht“).

### Wie ist die Akzeptanz und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen innerhalb der Hochschule?

#### Wie funktioniert die Zusammenarbeit der Institutionen?

#### Verzahnung der Einrichtungen?

#### Kommunikationsfluss?

Innerhalb der Uni ist die Akzeptanz gut. Wir haben einen guten Draht zu den Fachbereichen, dort insbesondere zu den Dekanaten und den Geschäftsführern, welche bei uns meist auch die Fachstudienberater sind. Wir telefonieren oft, um Fragen direkt klären zu können. Aktuelle Informationen werden oft (nicht immer, aber zunehmend) auch direkt an das SSC weitergegeben.

Zentrale Einrichtungen wie z. B. das Rechenzentrum, die Bibliothek, Uni-Sport, haben das SSC als Ansprechpartner schnell akzeptiert.

In der eigenen Hauptabteilung hat sich der Informationsfluss von Anfang an als problematisch erwiesen. Es läuft mal besser, mal schlechter. Entsprechend ist die Akzeptanz wechselnd, jedoch mit positiver Tendenz. Da das SSC nicht entscheidungsbefugt ist, liegt uns viel an kooperativer Zusammenarbeit zum Wohle unserer Studierenden, und so verhalten wir uns auch den Kolleginnen und Kollegen gegenüber.

Die im SSC abgegebenen Unterlagen bringe ich 1 – 2 x täglich in die Abteilungen der Hauptabteilung. Kritische Fälle können bei dieser Gelegenheit direkt besprochen werden, was Rückfragen der Abteilungen im SSC verringert und mehr Klarheit bringt. Auch aktuelle Themen besprechen wir bei dieser Gelegenheit.

Monatlich sowie bei Bedarf treffen sich die Abteilungsleiter beim Hauptabteilungsleiter.

Monatlich finden auch Treffen der Geschäftsführer der Fachbereiche beim Kanzler statt, an welchen ich nach Bedarf teilnehme.

### Telefon- / E-Mail-Bearbeitung im gleichen Raum?

Ja, die Hiwis bearbeiten die E-Mails, während keine Telefonate ankommen. Sie haben dafür Textbausteine. Individuell beantwortete E-Mails werden vor dem Senden von der festen Mitarbeiterin gegengelesen (z. Z. ca. 20 am Tag).

### Studierenden Service Zentrum differenziert: deutsche – ausländische Studierende

Das SSC ist als Anlaufstelle für alle Studienbewerber und Studierende eingerichtet worden.

Auf die spezifischen Probleme der ausländischen Studierenden können wir im SSC gut eingehen, da 2 Mitarbeiterinnen zuvor in der Abteilung Internationales tätig waren und beide im Bereich Beratung / Betreuung ausländischer Studierender Erfahrung haben.

Durch die Terminvergabe für die Ausländerbehörde, welche eine Außenstelle auf unserem Campus (sogar im Verwaltungsgebäude!) 2 x wöchentlich besetzt, hat sich eine wesentliche Verbesserung für die ausländischen Studierenden (und auch Gastwissenschaftler) ergeben. Mit der Terminvergabe ist immer auch eine gewisse Beratung verbunden, die es zuvor in dem Umfang nicht gab\*. Vorteil für die Ausländerbehörde: die für die Erteilung / Verlängerung / Änderung der Aufenthaltserlaubnis nötigen Unterlagen sind beim Termin (fast immer) vollständig vorhanden.

Ich selbst bin auch noch mit einem Zeitanteil von ca. 25 % in der Abteilung Internationales tätig und dort für den Betreuungsbereich zuständig. Wenn die Kolleginnen bei ausländischen Studierenden intensiveren Beratungsbedarf erkennen, werde ich entweder hinzugezogen oder wir vereinbaren einen Termin.

\* Die Terminvergabe wurde schon seit 2004 in der Abteilung Internationales praktiziert und ist an das SSC ausgelagert worden. Der Beratungsumfang war in der Abt. Int. gleich. Neu ist, dass die Studierenden die entsprechenden Bescheinigungen im SSC ausgehändigt bekommen.

### Werden auch Schüler beraten?

Wir beginnen gerade damit, an Info-Tagen in die Schulen zu gehen. Wir beteiligen uns am Tag der offenen Tür und sind bei diversen Schülerveranstaltungen an der TU präsent.

Schüler und auch Eltern beraten wir vor Ort, soweit uns das möglich ist (d. h. zum Studienangebot an der TU Kaiserslautern, wie funktioniert so ein Studium überhaupt, wie bewerbe ich mich, etc.).

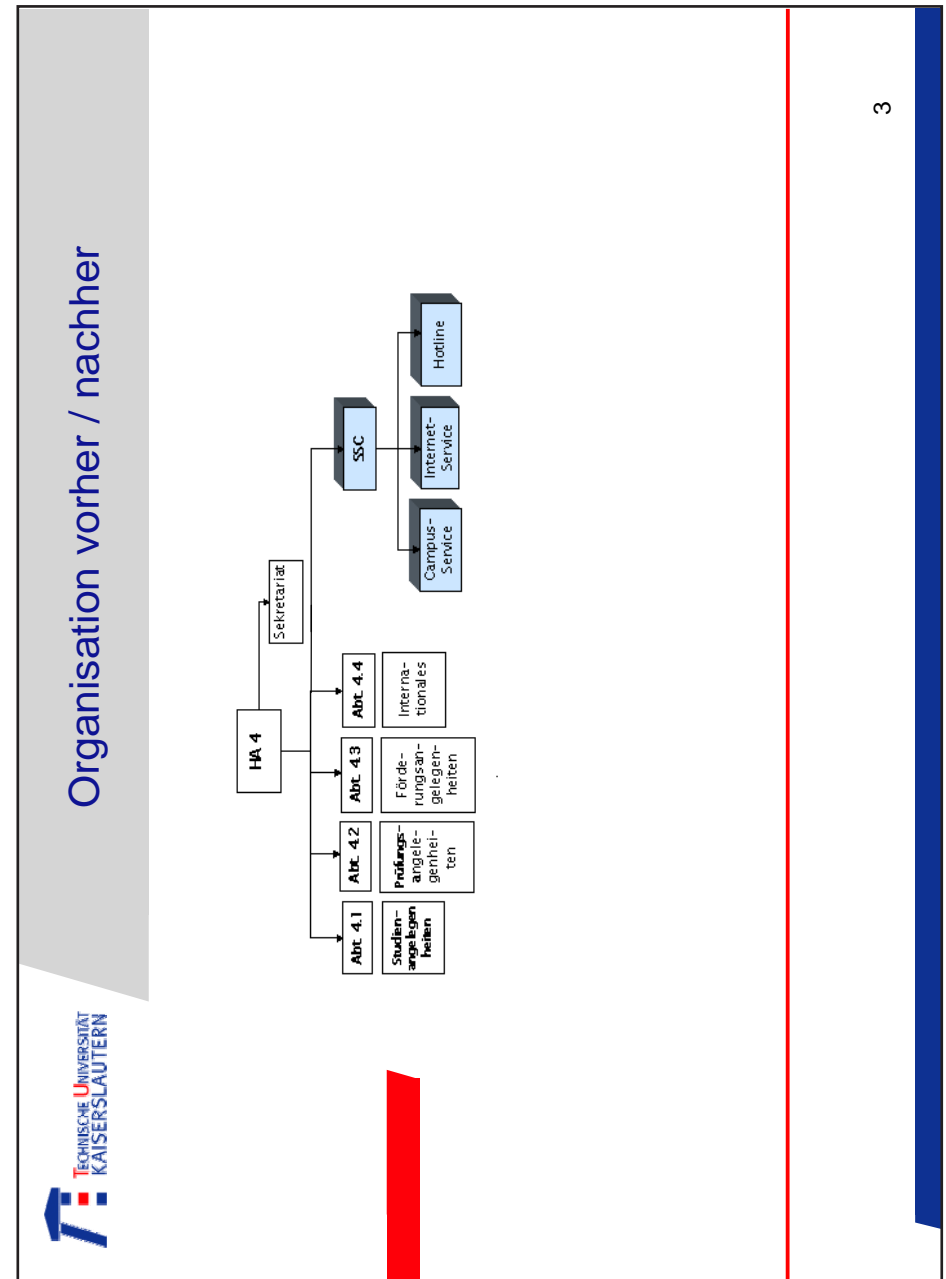
### Stellenwert persönliche Einzelberatung?

#### Welchen Stellenwert hat dann die Beratung?

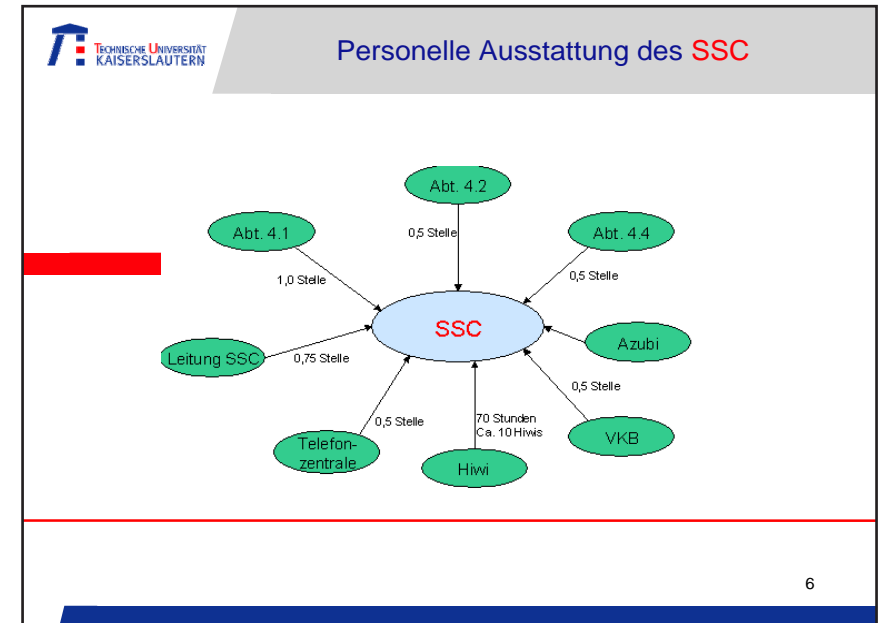
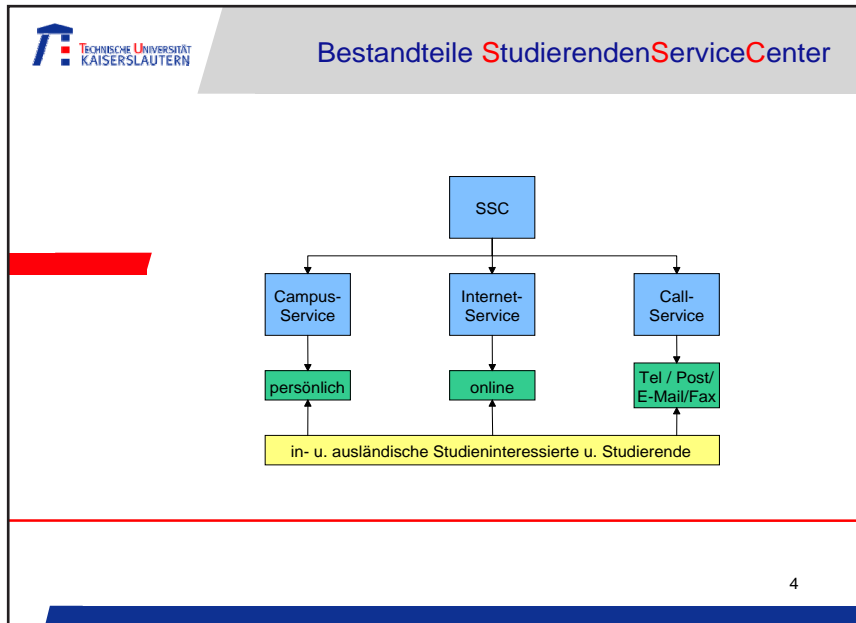
Wir nehmen alle Ratsuchenden ernst und versuchen, die jeweiligen Fragen unter Berücksichtigung der Gesamtsituation bestmöglich zu beantworten. Die räumliche Situation ermöglicht keine diskreten Einzelgespräche. Die Studierenden scheint dies aber weniger zu stören. Auch wenn noch andere Personen im Raum sind, werden uns zum Teil sehr persönliche Anliegen vorgetragen.

In beschränktem Maß gibt es die Möglichkeit, Einzelgespräche an meinem Arbeitsplatz zu führen. Dort gibt es eine räumliche Trennung durch die rote Schrankwand (siehe Präsentation, Bild SSC), nicht aber eine akustische.

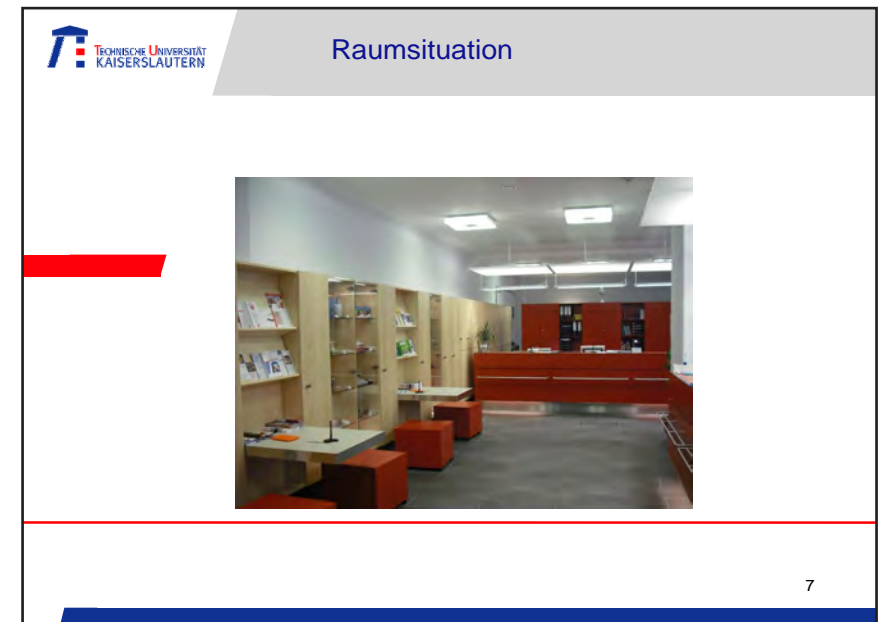








- TECHNISCHE UNIVERSITÄT KAISERSLAUTERN
- ## Historie
- April 2003 Idee und erste Gespräche
  - Oktober 2004 Einrichtung einer Arbeitsgruppe (Abt. Studienangelegenheiten, EDV, Controlling)
  - November 2004 Analyse der Geschäftsprozesse
  - **Dezember 2004** Beteiligung des Personalrates
  - Juli / August 2005 Einstellung von Hiwis
  - Oktober 2005 Hotline geht in Betrieb
  - 2005/2006 Planung und Realisierung Umbau
  - Januar 2007 SSC wird eröffnet (2,75 Mitarbeiter)
  - Januar 2009 Telefonzentrale und Hotline fusionieren
  - März 2009 ½ Mitarbeiterin permanent für Hotline
- 5



- Informationsmaterialien
- Formulare
- Benutzerdefinierte Oberflächen
- Strukturierter Informationsaustausch

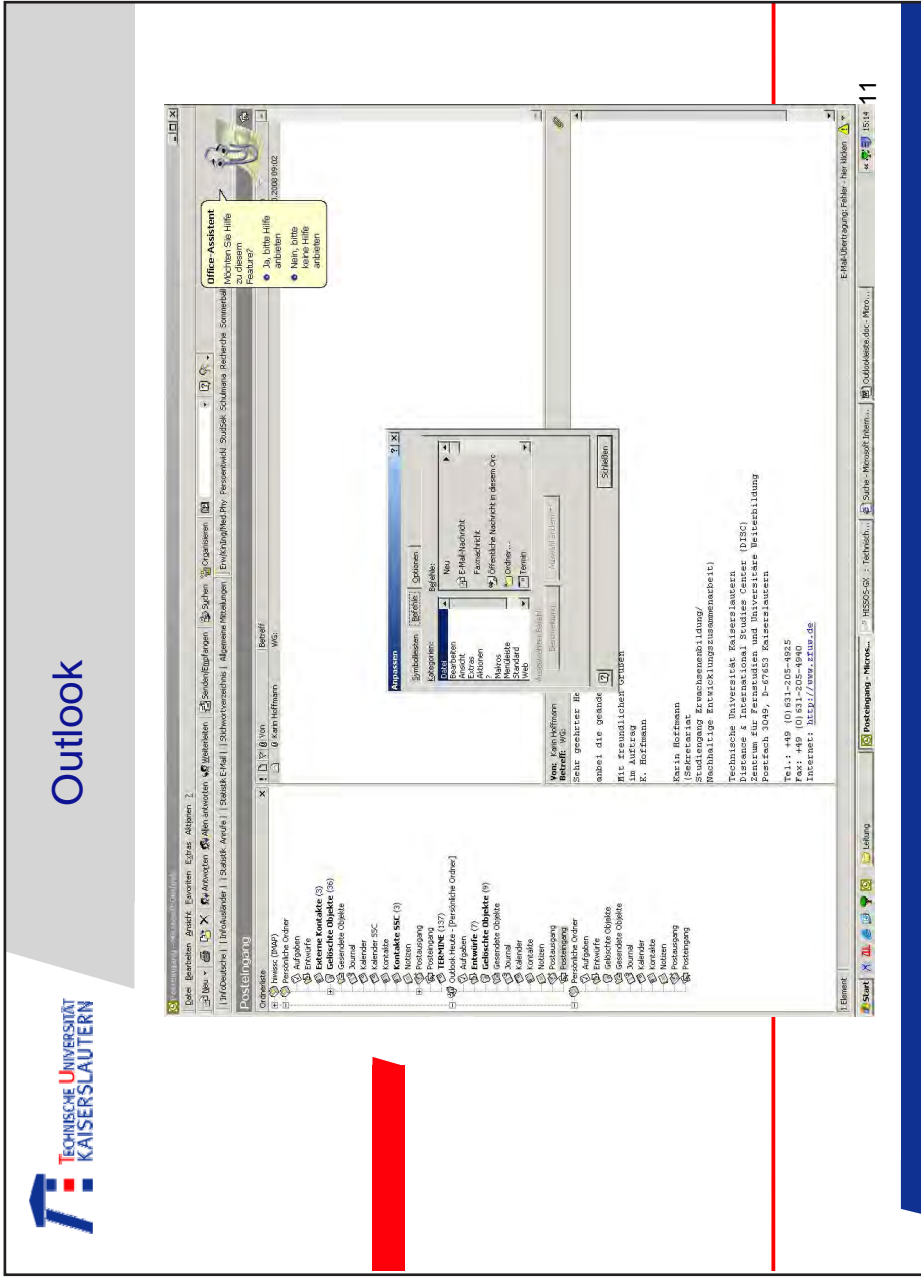
8

- Einarbeitung in den Fachabteilungen
- Mustermappen / Beispielsammlung
- Intensive Besprechung von beispielhaften Einzelfällen
- Betreuung durch erfahrene Kolleginnen bei ersten eigenen Kundenkontakten
- Einarbeitungskonzept der TU
- Ca. 2 – 3 Monate!

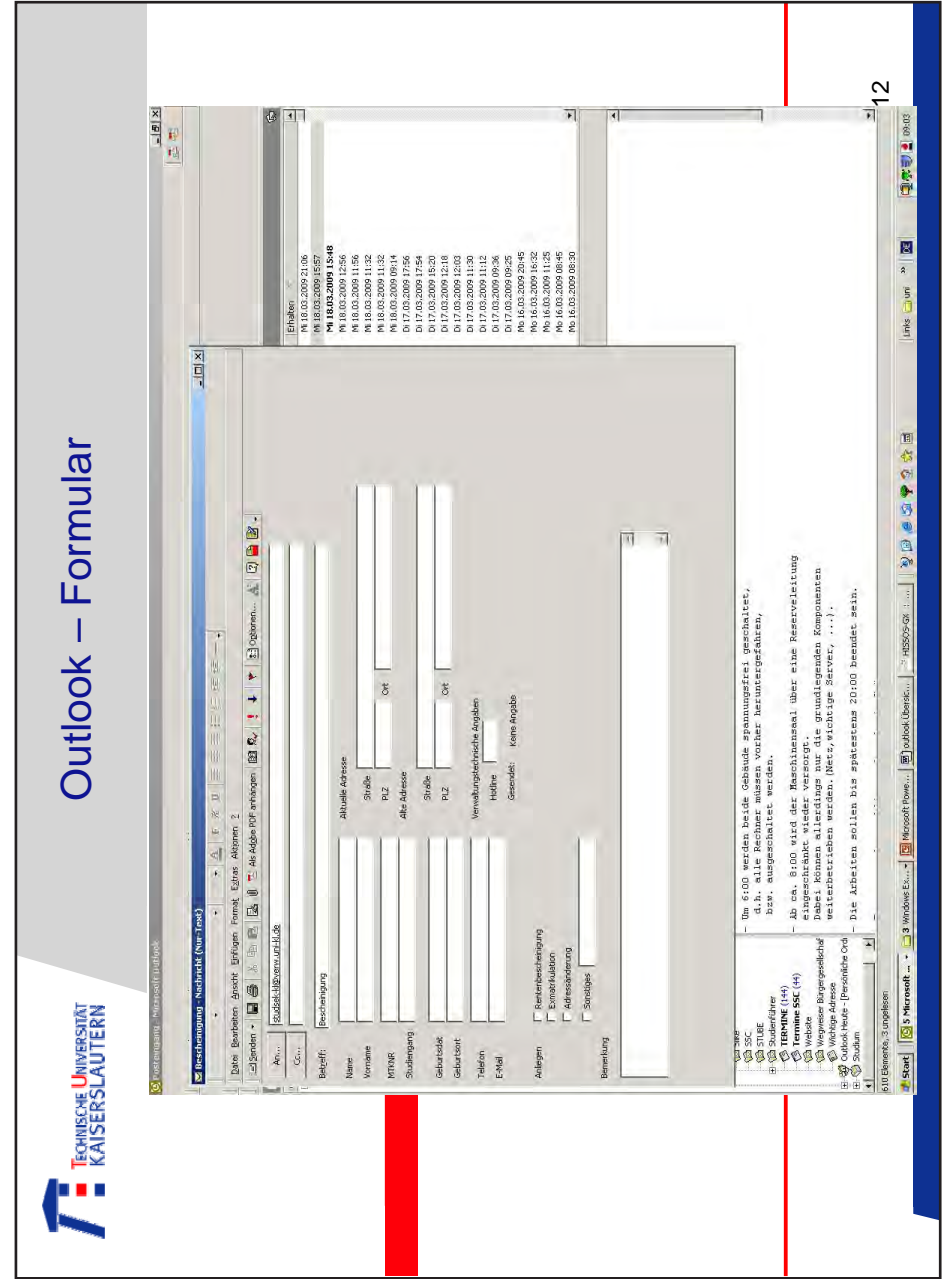
9

- Hiwi-Verträge zunächst 4 Stunden, spätere Erhöhung möglich
- Mustermappen / Beispielsammlung
- Zuhören, Zuschauen, Telefonieren mit Hilfe
- Intensive Besprechung von beispielhaften Einzelfällen

10




11



12






## Weitere Informationsquellen

- Homepage
- KIS
- Interne Mitteilungen
- Interner Kalender
- Miteinander Reden!!!


15



## Was bekommen die Ratsuchenden?

- Information vor Bewerbung
- Hilfe im Bewerbungs- / Einschreibeverfahren
- Besonderheit: ausländische Studierende
- Informationen in der Studienanfangsphase
- Während des Studiums Wegweiser
- Studienende: Exmatrikulation
- Ersatzausstellung Studiausweise, Bescheinigungen, Abmeldung von Prüfungen, Förderangelegenheiten, Verkauf der Logoartikel, Scheine von Sprachkursen
- etc.

16



## Probleme

- Öffnungszeiten SSC / Fachabteilungen: SSC kann während der Öffnungszeiten nicht alles lösen (Bsp. Fachwechsel ausl. Stud.)
- Informationsfluss: SSC anfangs abgeschnitten, jetzt teilweise Informationsvorsprung
- Statistik

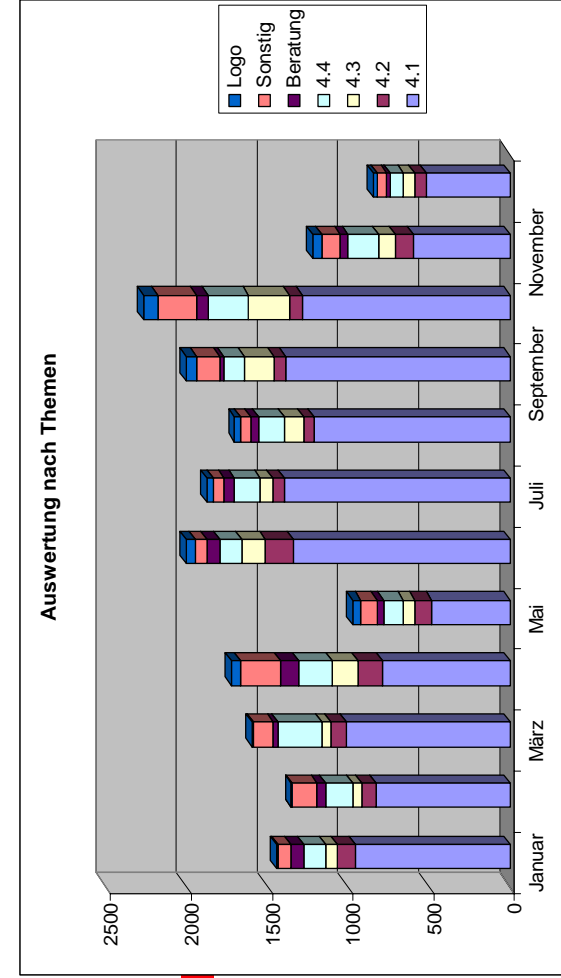
17

Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Summe
8 - 9	61	66	61	42	61	324
9 - 10	667	541	443	437	484	2572
10 - 11	944	822	748	679	651	3844
11 - 12	1101	794	700	710	611	3916
12 - 13	588	451	396	394	359	2188
13 - 14	590	489	514	401	141	2145
14 - 15	483	439	627	393	78	2020
15 - 16	434	381	445	340	19	1619
16 - 17	118	92	106	70	0	386
<b>Summe</b>	<b>5019</b>	<b>4085</b>	<b>4040</b>	<b>3466</b>	<b>2404</b>	<b>19014</b>

	4.1	4.2	4.3	4.4	Beratung	Sonstg	Logo	Summe
Januar	958	114	69	137	77	82	7	1444
Februar	829	89	54	171	52	152	7	1354
März	1013	98	53	272	30	123	7	1596
April	793	150	161	207	111	246	57	1725
Mai	483	105	71	125	40	99	49	972
Juni	1340	173	146	135	82	74	55	2005
Juli	1395	73	77	160	64	70	35	1874
August	1216	61	123	158	48	62	37	1705
September	1388	73	182	128	23	144	68	2006
Oktober	1284	82	251	253	70	240	86	2266
November	598	112	103	190	47	118	55	1223
Dezember	517	77	65	86	17	59	23	844
<b>Summe</b>	<b>11814</b>	<b>1207</b>	<b>1355</b>	<b>2022</b>	<b>661</b>	<b>1469</b>	<b>486</b>	<b>19014</b>

### Besucherstatistik SSC nach Monaten und Themen





- Ausbau der Beratung – Zusammenarbeit mit den Fachbereichen
- Neue Studierendenausweise (StudentCard) geplant
- Außenwirkung verbessern: homepage
- Teilnahme an Informationstagen in Schulen

20



21

## ZSB und Career Center: Ähnliche Ziele, unterschiedliche Ansatzpunkte – Ideenwerkstatt zur Verzahnung von Serviceangeboten zur Berufsorientierung für Studierende

Leitung: Dagmar Kuchenbecker, Beate Lipps, Rosanna Götz & Kristina Biebricher

### Ergebnisse des Workshops

Es wurden folgende Kooperationsideen zwischen Zentraler Studienberatung und Career Service von den Teilnehmer/innen entwickelt:

- Gemeinsame Angebote (Workshops, Beratung) im Übergang Bachelor–Master
- Workshop „Vorbereitung auf Messeauftritte“  
ZSB: wie stelle ich mich an dem Stand vor (Präsentationstechniken, Rhetorik)  
Career Service: Was erwartet mich von Arbeitgeberseite?
- „Endspurt“ (Universität Düsseldorf)
- Schlüsselqualifikationen
- KUBUS-Programm: berufsorientierendes und modularisiertes Studienangebot (existiert an der Philosophischen Fakultät der Heinrich Heine Universität Düsseldorf); Veranstaltungen zur Berufs- und Praxisorientierung sowie Schlüsselqualifikationen für Studierende aller Fakultäten
- Gemeinsames Kurs-Büro (Universität Heidelberg): → Kurse, → Trainings und → kostenfreie Informationsveranstaltungen in den Bereichen „Berufliches Know-how“ und „Professionell Bewerben“.
- Karrieretag (1-tägige Veranstaltung, Stellenauswertungen, Bewerbungstraining)
- Prüfungsangst- und Entspannungstrainings
- Bewerbungstage → Workshops zum Thema Bewerbung
- Gemeinsame Seminare für Fachwechsler/innen
- Praktikumsbörse

### Fazit:

Bislang existieren kaum gemeinsame Beratungs- und Workshop-Angebote. Je nach Größe der Hochschule gibt es ganz unterschiedliche Gegebenheiten hinsichtlich der Zuständigkeiten. Gerade an kleinen Hochschulen gehören die Themen des Career Service häufig zusätzlich zu den Aufgaben der Zentralen Studienberatung.

Die Ziele der Workshop-Leiterinnen – Ideen für eine Zusammenarbeit von ZSB und CS in Sachen Berufsorientierung für Studierende zu erhalten – wurde erfüllt, der Austausch der Teilnehmer/innen angeregt.

Quintessenz: In Bezug auf die Einzelfallberatung arbeiten CS ähnlich wie ZSBs. Die Themen unterscheiden sich eventuell – nicht aber die Art, wie man mit Klient/innen umgeht.

Career Services und Zentrale Studienberatungen stehen nicht in Konkurrenz zueinander.

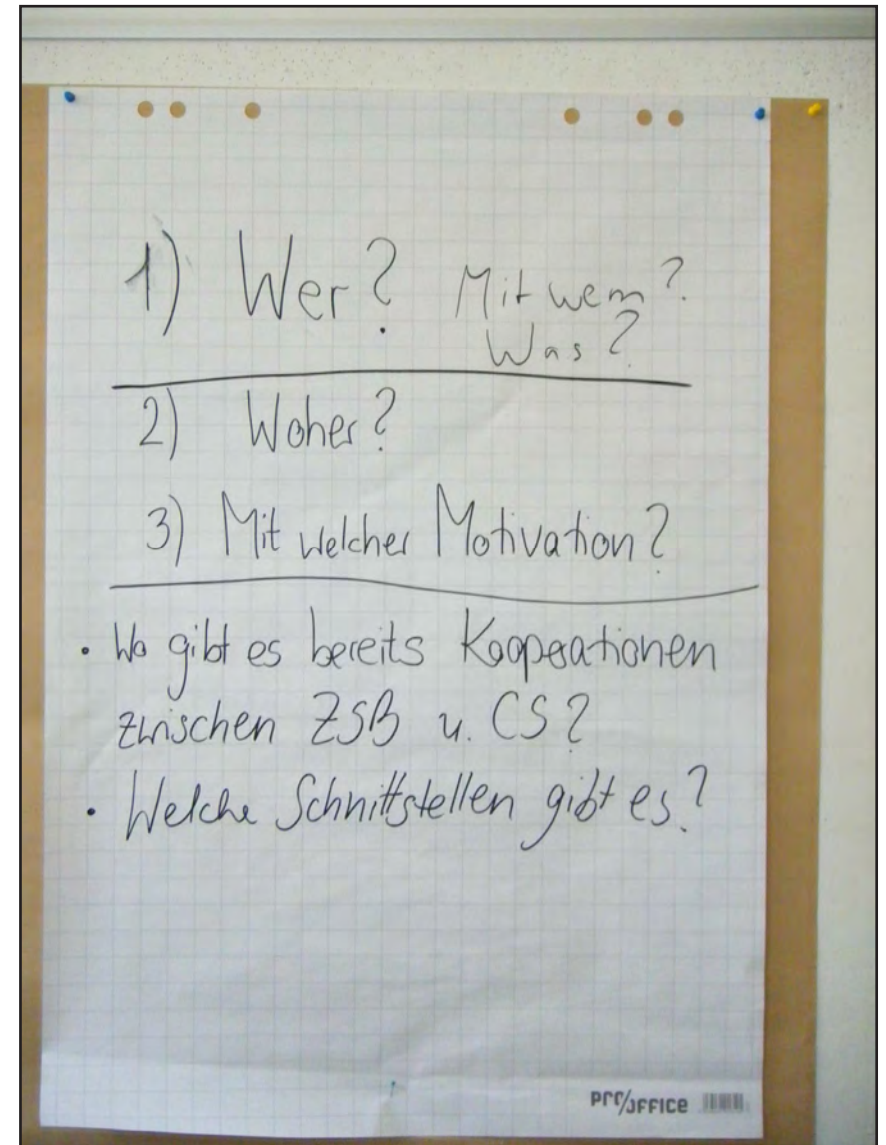
Mitarbeiter/innen in CS haben häufig einen höheren Erfolgsdruck (befristete Stellen, neues Projekt). „Einzelkämpfertum“ bringt nicht weiter – Vernetzung ist deshalb sehr wichtig.

Was bleibt, ist die Frage, wie die Kooperation konkret gestaltet werden kann – ohne Konkurrenzgedanken.

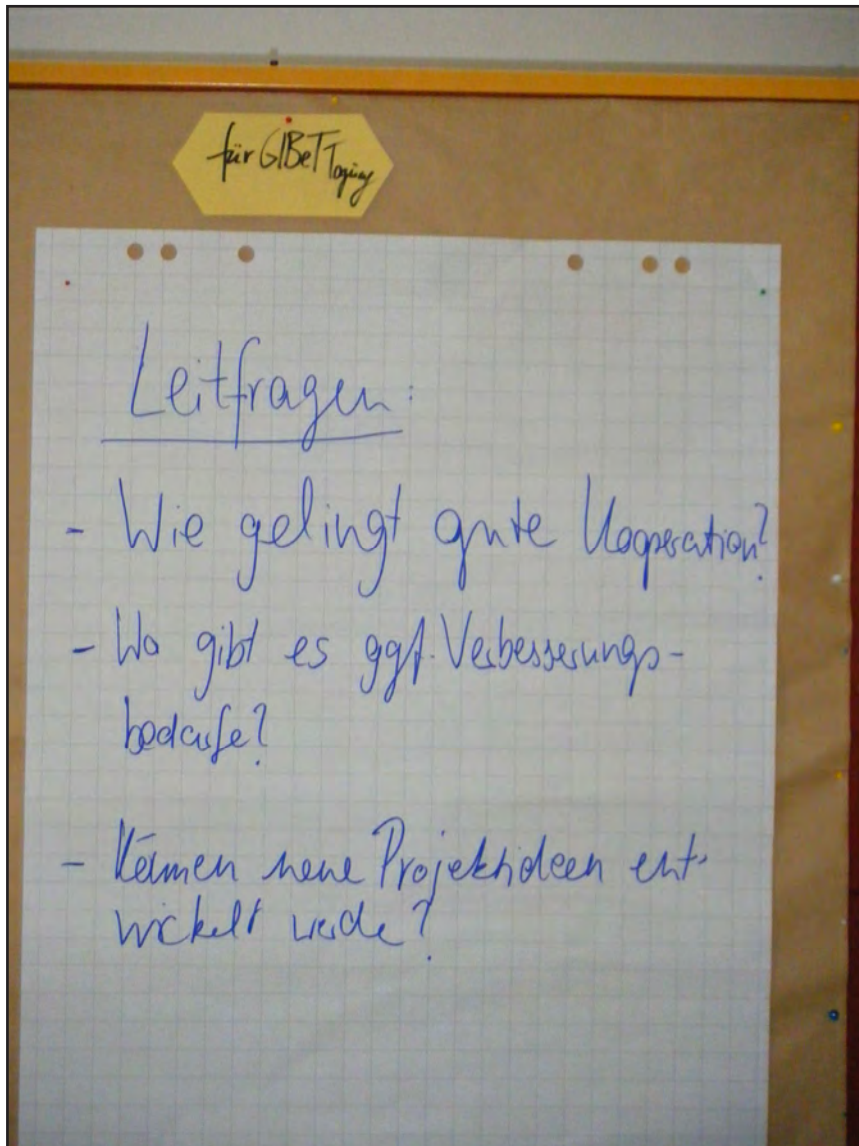
#### Beratungsstandards:

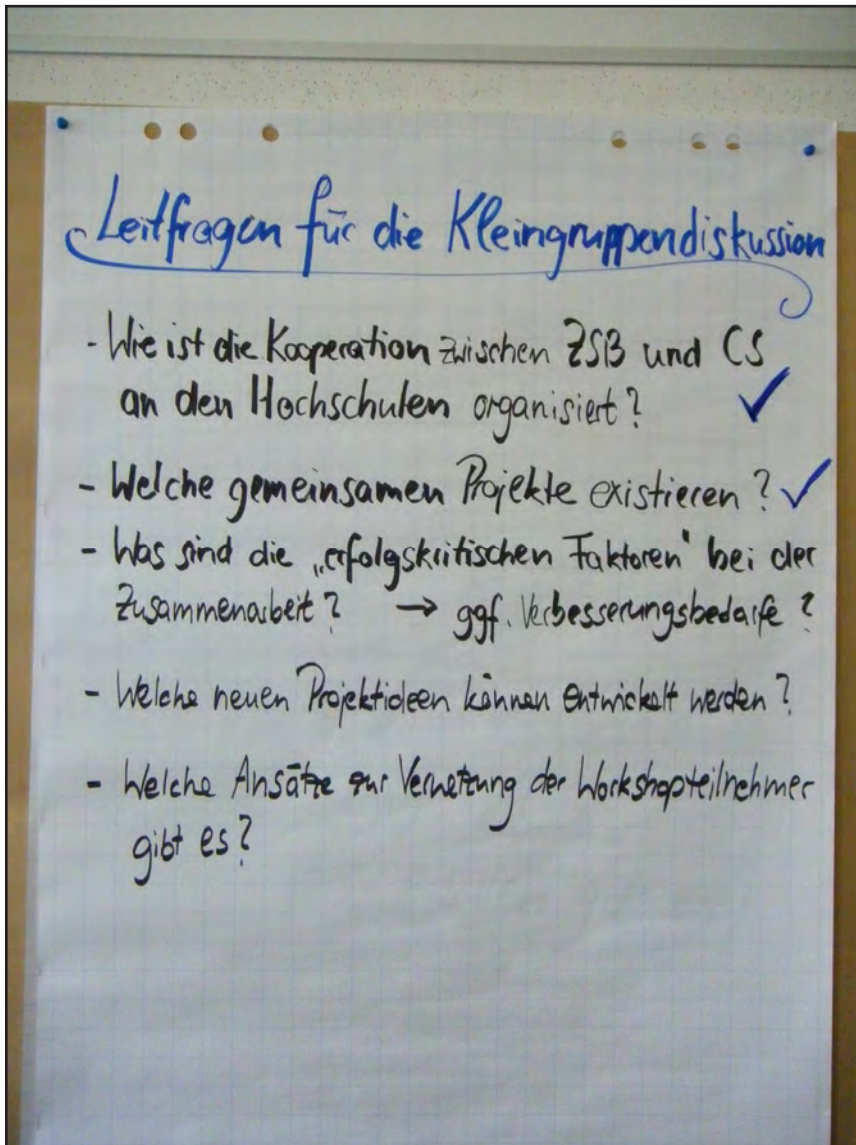
Sowohl im Bereich ZSB als auch im CS wird die Rolle und Haltung des Beraters/ der Beraterin als wohlwollende/r Begleiter/in gesehen – nicht als wissende Führer/in.

Gerade die Berater/innen von privaten Hochschulen stehen häufig seitens der Hochschulleitung unter dem Druck, ihre Neutralität zu Gunsten der Rekrutierung neuer Studierender aufzugeben.










UNIVERSITÄT HEIDELBERG



Verzahnung der Arbeit von  
Zentraler Studienberatung und Career Service  
am Beispiel der Universität Heidelberg

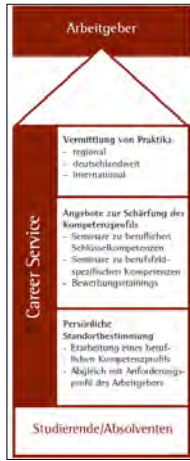
Kristina Biebricher, 03.09.09

UNIVERSITÄT HEIDELBERG



Aufgaben des Career Service

- Vermittlung und Förderung berufsrelevanter Schlüsselkompetenzen
- Begleitung der Studierenden beim Übergang Universität – Arbeitsmarkt
- Kontaktmanagement zu Arbeitgebern und Institutionen außerhalb der Universität



© K. Biebricher, Career Service, 2009

2



# Career Service-Kurse im Überblick

## Zum Erwerb beruflicher Schlüsselkompetenzen

Betriebswirtschaftliche Grundlagen

Projektmanagement

Kommunikation

- Konfliktmanagement
- Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft

Bewerbungs-kurse

Ihr Bewerbungs-profil

Selbst-präsentation

Bewerbungs-training

## Zum Erwerb berufsfieldspezifischer Schlüsselkompetenzen

Berufsfeld PR & Öffentlichkeitsarbeit

Berufsfeld Verlagswesen

Berufsfeld Unternehmensberatung

Berufsfeld Personal- und Organisationsentwicklung

Fit für die Medien

© K. Biebricher, Career Service, 2009



# Praktikums- und Stellenbörse – gemeinsames Projekt Career Service u. dezentrale Praktikumsinitiativen

Praktikums- und Stellenbörse - A...

Universität Heidelberg > Im Studium > Career Service > Praktikums- und Stellenbörse > Start >

## Aktuelle Angebote in der Praktikums- und Stellenbörse

Angemeldet als Kristina Biebricher | Abmelden

Startseite | Datenpflege | Administration | Suche

In der Praktikums- und Stellenbörse befinden sich zur Zeit die folgenden für Sie als Bearbeiter relevanten Angebote. Sie können in diesen Angeboten auch nach verschiedenen Kriterien suchen.

Titel	Anbieter	Ort	Beginn	Angebotstyp	Eingestellt
Praktikum HR-Beraterrecruiting (m/w)	Roland Berger	München	15.09.2009	Praktikum Vollzeit	17.08.2009
Leiterin/Leiters des Studierendenbüros der Bauhaus-Universität Weimar	Career Service Netzwerk	Berlin	ab 15.09.2009	Stellenangebot Vollzeit	14.06.2009
Opening Internship at Communication Department	Siemens Malaysia	Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan (Malaysia)	ab 01.10.2009	Praktikum Vollzeit	13.08.2009
Opening Internship at Management Office	Siemens Malaysia	Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan (Malaysia)	ab 15.02.2010	Praktikum Vollzeit	13.08.2009
Opening Internship at Delegation Division, Human Resource Department	Siemens Malaysia	Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan (Malaysia)	n. V.	Praktikum Vollzeit	13.08.2009
Praktikum im Bereich Softwareentwicklung	HolidayCheck	Bottighofen (Schweiz)	n. V.	Praktikum Vollzeit	13.08.2009
Softwareentwickler (w/m)	HolidayCheck	Bottighofen (Schweiz)	n. V.	Stellenangebot Vollzeit	13.08.2009
Praktikum im Bereich Personaladministration	Bosch	Buhl	n. V.	Praktikum Vollzeit	12.08.2009
Für die Zivilpersonaldirektion des Hauptquartiers der US-Landstreitkräfte Europa suchen wir einen Personalreferent (m/w)	US-Army	Schwetzingen, Wiesbaden	n. V.	Stellenangebot Vollzeit	11.08.2009
Übersetzer für medizinische Texte	Native	London (England)	n. V.	Nebenjob Vollzeit	07.08.2009

Seitenbearbeiter: E-Mail

© K. Biebricher, Career Service, 2009





UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Kooperation mit Arbeitgebern


5



- **Das Leistungsspektrum umfasst**
  - Firmenpräsentationen / Lehraufträge
  - Fachvorträge
  - Exkursionen
  - Veröffentlichung von Praktikums- und Stellenangeboten sowie Angebote für Abschlussarbeiten
  
- **Bestehende Kooperationen mit**
  - MLP AG im Rahmen einer Public-Private-Partnership
  - BASF SE
  - und anderen Unternehmen der Region

© K. Biebricher, Career Service, 2009




UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG


Gegenseitige Überweisungspraxis

- Teilnahme an der Teamsitzung der ZSB
- Gemeinsame Fallbesprechungen
- Gemeinsam geführte Beratungsgespräche
  
- Studentische Hilfskräfte im 1<sup>st</sup> level können an speziell geschulte Hilfskräfte des Career Service im 2<sup>nd</sup> level weiter verweisen




© K. Biebricher, Career Service, 2009




UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Netzwerkarbeit von Zentraler Studienberatung und Career Service



- Teilnahme an Fachstudienberatertreffen
- Vernetzung mit den dezentralen Praxisinitiativen einzelner Institute
- Gemeinsame Veranstaltungen mit dem Hochschulteam der Arbeitsagentur
- Gemeinsam genutzte Infothek mit studien- und berufsfeldrelevanter Literatur



© K. Biebricher, Career Service, 2009



**JOHANNES GUTENBERG UNIVERSITÄT MAINZ**

Career Service an deutschen Hochschulen  
– eine Bestandsaufnahme  
Rosanna Götz, 03. September 2009


Career Service – eine Bestandsaufnahme 

Aufgaben und Handlungsfelder der Career Services



**Career Service**

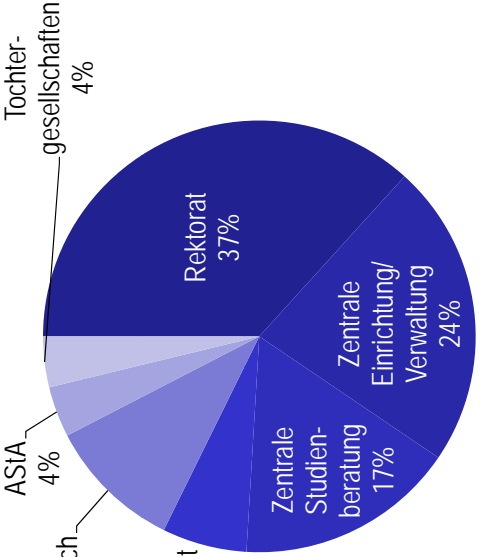
- Information
- Beratung
- Qualifizierung
- Kontaktmanagement



**JOHANNES GUTENBERG UNIVERSITÄT MAINZ**

Career Service – eine Bestandsaufnahme

Institutionelle Anbindung



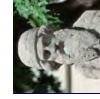
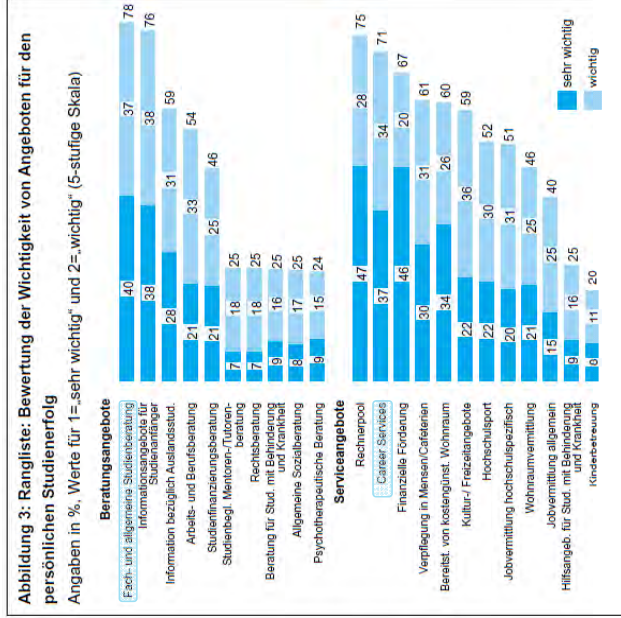
Einrichtung	Anteil
Rektorat	37%
Zentrale Einrichtung/Verwaltung	24%
Zentrale Studienberatung	17%
Fachbereich	10%
Dekanat	6%
ASiA	4%
Tochtergesellschaften	4%
Sonstiges	18%
keine Angaben	3%

Quelle: v. Luckwald 2008 Umfrage 2008/09



## Career Service – eine Bestandsaufnahme

### Service- und Beratungsangebote für Studierende



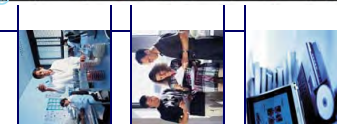
## Career Service – eine Bestandsaufnahme

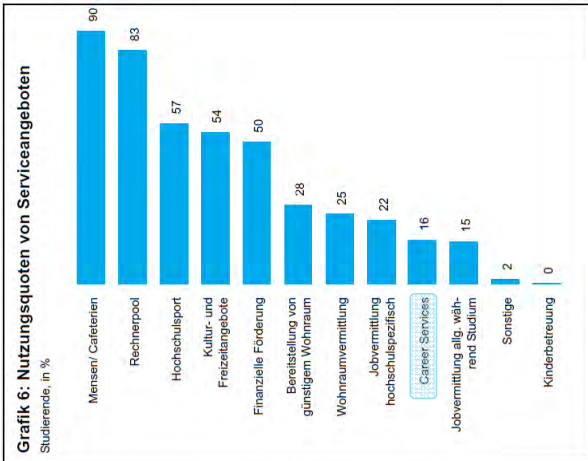
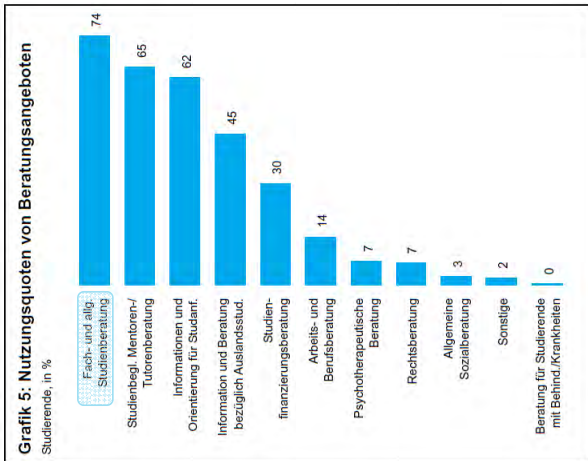
### Service- und Beratungsangebote für Studierende

**Wichtigkeit von Angeboten in einzelnen Studienphasen**  
Angaben in %, Mehrfachnennungen waren möglich – farbige Kennzeichnung stellt die Höhe der Wichtigkeit dar

Studienphasen (Mehrfachnennungen)	Beginn	Verlauf	Ab-schluss	Über-gang
<b>Beratungsangebote</b>				
Arbeits- und Berufsberatung	31	40	68	71
Fach- und allgemeine Studienberatung	94	52	9	4
Studienfinanzierungsberatung	89	46	9	3
Allgemeine Sozialberatung	63	69	25	16
Information und Beratung bezüglich Auslandsstudium	32	90	14	3
Beratung für Studierende mit Behinderung u. chron. Krankheit	76	60	30	27
Psychotherapeutische Beratung	30	78	31	10
Rechtsberatung	36	79	29	19
Studienbegleitende Beratung durch Mentoren und Tutoren	62	65	35	14
<b>Serviceangebote</b>				
Finanzielle Förderung (z.B. BAföG, Stipendien)	90	68	24	8
Bereitstellung von kostengünstigem Wohnraum	88	59	19	7
Wohnraumvermittlung	87	37	8	5
Verpflegung in Mensen/Cafeterien	86	83	39	7
Kinderbetreuung	56	73	43	23
Jobvermittlung allgemein	41	83	20	10
Jobvermittlung hochschulspezifisch	25	85	36	19
Career Services	17	82	59	41
Kultur- und Freizeitangebote, Förderung sozialer Kontakte	73	77	22	13
Hochschulsport	59	64	27	10
Hilfsangebote für Studierende mit Behinderung u. chron. Krankheit	73	69	41	33
Rechnerpool	70	88	56	27

Quelle: Willige/Weber (2004): Service- und Beratungsangebote für Studierende. HISBUS-Kurzbericht Nr.8





Quelle: Willige/Weber (2004): Service- und Beratungsangebote für Studierende. HISBUS-Kurzbericht Nr.8



Service- und Beratungsangebote für Studierende

- **Kritik an Kompetenz der Beratung:**
- „Die Studien-/Fachberatungen haben keine Ahnung von aktuellen Berufsmöglichkeiten, wissen nur Bescheid über die Fächer an der Uni. Hier ist ein aktueller Stand gefragt und Kontakt zu Absolventen.“
- **Zentrale Anlaufstelle für Informationsangebote:**
- „... Zu allen echten Beratungsstellen kann man nur sagen, dass sie in irgendeiner Form zusammengefasst werden sollten, so dass man alles auf einmal findet. Oft hört man von Angeboten, die man schon viel früher gebraucht hätte und erst später entdeckt hat. Ein Heft mit allen Angeboten und Adressen wäre nützlich.“
- „Netzwerke zwischen allen Beteiligten an der Uni, damit langfristig der Übergang ins Berufsleben individuell gefördert werden kann (Kontakte für die Zukunft usw.)“



Literatur

Jöns, Susanne: Career Services als Brücke zwischen Studium und Berufswelt. Ziele, Handlungsfelder und Perspektiven. Göttingen, 2005.  
<http://www.uni-goettingen.de/de/43581.html>

Von Luckwald, Johanna : Bestandsaufnahme Career Service-Arbeit an deutschen Universitäten. Köln, 2008.  
[http://www.stifterverband.info/wissenschaft\\_und\\_hochschule/hochschule\\_und\\_wirtschaft/career\\_services/career\\_services\\_06\\_2008\\_materialien.zip](http://www.stifterverband.info/wissenschaft_und_hochschule/hochschule_und_wirtschaft/career_services/career_services_06_2008_materialien.zip)

Willige, Janka/ Weber, Steffen: Service- und Beratungsangebote für Studierende. HISBUS-Kurzbericht Nr. 8, HIS Hochschulinformations-System (Hg.). Hannover, 2004.  
<https://hisbus.his.de/hisbus/docs/hisbus-service.pdf>



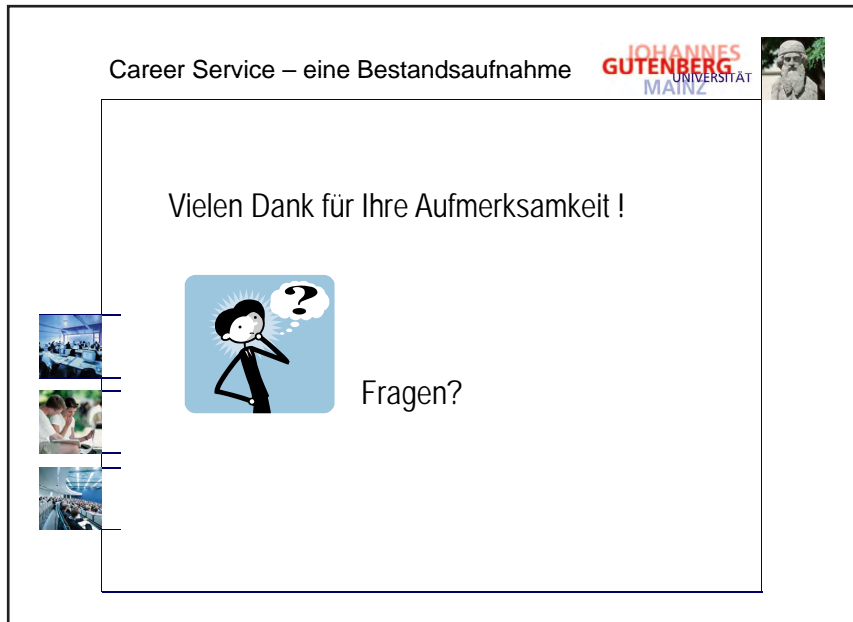


Career Service – eine Bestandsaufnahme

JOHANNES  
GUTENBERG  
UNIVERSITÄT  
MAINZ

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Fragen?



## Studien- und Berufswahl: Ideen entwickeln

### Leitung: Othmar Kürsteiner & Hans-Peter Schaub

Zuerst war die Idee, anlässlich unseres 50-Jahre AGAB-Jubiläums eine Reise nach Berlin zu organisieren. Dann drängte sich aus praktischen Gründen der Kontakt zu unseren deutschen Fachkolleginnen und -kollegen auf, die sich dieses Jahr in Heidelberg versammelten. So hatte ich das Vergnügen, mit meinen Kollegen Malte Putz, Hans-Peter Schaub und Markus Diem in die Neckarstadt zu fahren.

Und diese Reise hat sich wirklich gelohnt! Nur schon der Rahmen war beeindruckend: die sehenswürdige Stadt mit der ältesten Universität Deutschlands (Gründung 1386), die zahlreichen Kontakte mit Studienberater/inne/n aus allen Bundesländern, die vielfältigen Tagungsangebote (Referate und Workshops), die zeigten, wo bei ihnen der Schuh drückt ....

Die "GIBeT ist auch eine Schuhnummer grösser als die AGAB. Die rund 500 Mitglieder arbeiten meist an den Universitäten. Als Angestellte an den zentralen Studienberatungen kommen sie von ganz verschiedenen Studienrichtungen und verfügen nicht über eine spezielle Beratungsausbildung. Sie bemühen sich, die Übersicht über etwa 10'000 Studienrichtungen zu behalten; sie versuchen, die komplexe Studienzulassung wenigstens an ihrer eigenen Universität zu kennen und zu verstehen; sie arbeiten mit vielen diversifizierten Studienberatungsstellen zusammen; und sie geben zu, dass sie die Übergänge von der Universität ins Beschäftigungssystem nicht systematisch kennen. Sie analysieren ihre Probleme sehr gründlich und geschickt und liessen mich oft staunen ob ihrer rhetorischen Begabung. Und sie finden es völlig selbstverständlich, dass Studienberatungen für Studierende kostenlos sind. Der Kontakt mit den Vorstandsmitgliedern der "GIBeT weckte Neugier an unseren schweizerischen Erfahrungen mit der Ausbildung von Studienberatern, an unseren Arbeitsmitteln und an unseren Dienstleistungsstrukturen. Die Basis für einen weiteren Erfahrungsaustausch ist damit gelegt.

Othmar Kürsteiner

Auch in der Schweiz sind studien- und berufswahlvorbereitende Arbeitsmittel entwickelt worden. Im Workshop wurden exemplarisch der „sic! Studieninteressen-Check“ und „Motiviert arbeiten in akademischen Berufen“ vorgestellt. Im abgekürzten Selbstversuch wurde die Methode erklärt und in die Auswertung eingeführt.

Die beiden präsentierten Arbeitsmittel sowie weitere Dienstleistungen und Informationen für die Berufs- und Studienberatung in der Schweiz finden sich auf > [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch) > Produkte > Studienwahl.

Die Informationen zu Berufen und Ausbildungen in der Schweiz finden sich auf > [www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

Kontakt zur Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft für akademische Berufs- und Studienberatung AGAB knüpfen Sie über > [www.agab.ch](http://www.agab.ch)



## Fortbildungscurriculum für neue StudienberaterInnen – Anforderungen, Inhalte und Bedarfe

Leitung: Barbara Nickels

### Gliederung

1. Hintergrund und Zielsetzung des Workshops
2. Ergänzungen zum Bereich: Aufgaben
3. Gruppenarbeit: Einschätzungen zum Fortbildungskanon
4. Ideen zur Organisation des Angebotes
5. Anlage: Empfehlungen der 'GIBeT zur Fortbildung von BeraterInnen

### 1. Hintergrund und Zielsetzung des Workshops

Im Rahmen der Arbeitskreis-Tagung im März 2009 in Berlin hat der AK „Professionalisierung und Qualifizierung“ den Vorstand der 'GIBeT darum gebeten, eine Empfehlung zum Thema „Fortbildung für Studienberater“ abzugeben und mit dazu beizutragen, dass der Verein ein solches Fortbildungsangebot zeitnah ins Leben ruft.

Bei der Entwicklung dieser Empfehlungen wurde klar, dass man diese nur bezogen auf bestimmte Inhalte im Sinne eines Fortbildungs-Kanons abgeben kann. Ausgangspunkt dafür muss die Benennung von Aufgaben und erforderlichen Kompetenzen sein. Auf dieser Grundlage hatte Barbara Nickels einen Entwurf erarbeitet, der vorab vom 'GIBeT-Vorstand diskutiert und bestätigt wurde.

Mit dem Angebot dieses Workshops im Rahmen der Fachtagung in Heidelberg möchte der Vorstand diese Empfehlungen zur Diskussion stellen und ein erneutes Startsignal für die schon lange angestrebte Umsetzung des Vereinsziels Fortbildung setzen.

Die Empfehlungen wurden vor dem Workshop an alle angemeldeten Workshopteilnehmer zusammen mit den folgenden Leitfragen verschickt:

1. Spiegelt die Auflistung der Aufgaben meinen aktuellen Arbeitsbereich wider? Gibt es in meiner Einrichtung ggf. andere oder zusätzliche Aufgaben?
2. Erfasst die Palette der Fortbildungsangebote meinen Fortbildungsbedarf? Welche Inhalte möchte ich bestätigen/ ergänzen/ streichen aus der Sicht ( je nach Hintergrund) als
  - a) neue/r Berater/in in den ersten beiden Beschäftigungsjahren: Welche Kompetenzen brauche ich im neuen Job?  
oder
  - b) als langjährige/r Studienberater/in: Welche Kompetenzen brauchen MitarbeiterInnen unserer Einrichtung?

### 2. Ergänzungen zum Bereich Aufgaben

Im Brainstorming wurden die folgenden Anregungen gesammelt:

- Die Aufteilung in die Bereiche Information, Beratung, Training, Organisationsentwicklung/Kooperation beschreibt das Aufgabenfeld in der Allgemeinen Studieberatung hinreichend. Zwischen den Aufgabenbereichen „Information“ und „Beratung“ könnte noch ein Bereich „Orientierung“ angesiedelt werden, der z.B. Themen wie Self-Assessment, Informationsmanagement für SchülerInnen oder Schulinformationsveranstaltungen umfasst.
- Zur weiteren Charakterisierung der Bereiche „Information“ und „Beratung“ eignet sich die Unterscheidung zwischen „Expertenberatung“ und „Prozessberatung“.
- Eine noch genauere Unterteilung der Aufgabebereiche würde entstehen, wenn man sie nach den Zielgruppen Studieninteressierte, Studierende und AbsolventInnen differenziert.
- Unter „Information“ ist auch das Aufgabenfeld „Gestaltung/Pflege von Printmaterialien und Webseiten“ aufzuführen.
- „Beratung“ sollte um die Aufgaben „Potenzialanalyse/Tests“ erweitert werden. Dabei sollen von der Studienberatung nur Tests zur Selbsteinschätzung und nicht zur Selektion eingesetzt werden.
- Es gab unterschiedliche Auffassungen dazu, ob die Feststellung der Studienberechtigung ebenfalls zum Aufgabenfeld der allgemeinen Studienberatung gehört.
- Die Aufgaben in der allgemeinen Studienberatung sind auf jeden Fall abzugrenzen von den Feldern Rekrutierung von Studierenden, Selektion und Marketing sowie von den Aufgaben des Studentenwerks bzw. von Ombudspersonen.
- Alle WorkshopteilnehmerInnen teilten die Einschätzung, dass die Einzelberatung die Kernaufgabe der Allgemeinen Studienberatung darstellt, die in ihrer Professionalität das Unterscheidungsmerkmal zu anderen Beratungs- oder Informationsformen ausmacht und die weiteren Aufgabenfelder entsprechend beeinflusst.

### 3. Gruppenarbeit: Einschätzung zum Fortbildungskanon

Die Antworten zur Leitfrage „Erfasst die Palette der Fortbildungsangebote meinen Fortbildungsbedarf? Welche Inhalte möchte ich bestätigen/ ergänzen/ streichen?“ wurden arbeitsteilig in drei Teilgruppen bearbeitet, von denen die AG 1 aus Studienberaterinnen in den ersten beiden Berufsjahren bestand. Grundsätzlich wurde noch einmal hervorgehoben, dass es sich um ein berufsbegeleitendes Angebot und nicht um Eingangsvoraussetzungen für Beratende in verschiedenen Segmenten der Hochschulen handelt.

Die Ergebnisse sind im Folgenden als Fotoprotokoll dargestellt:

AG 1:

(blaue Zahlen = Anzahl der TN, die den jeweiligen Inhalt bestätigen, rote Zahlen = Inhalte streichen, zusätzliche Karten = Ergänzungen)



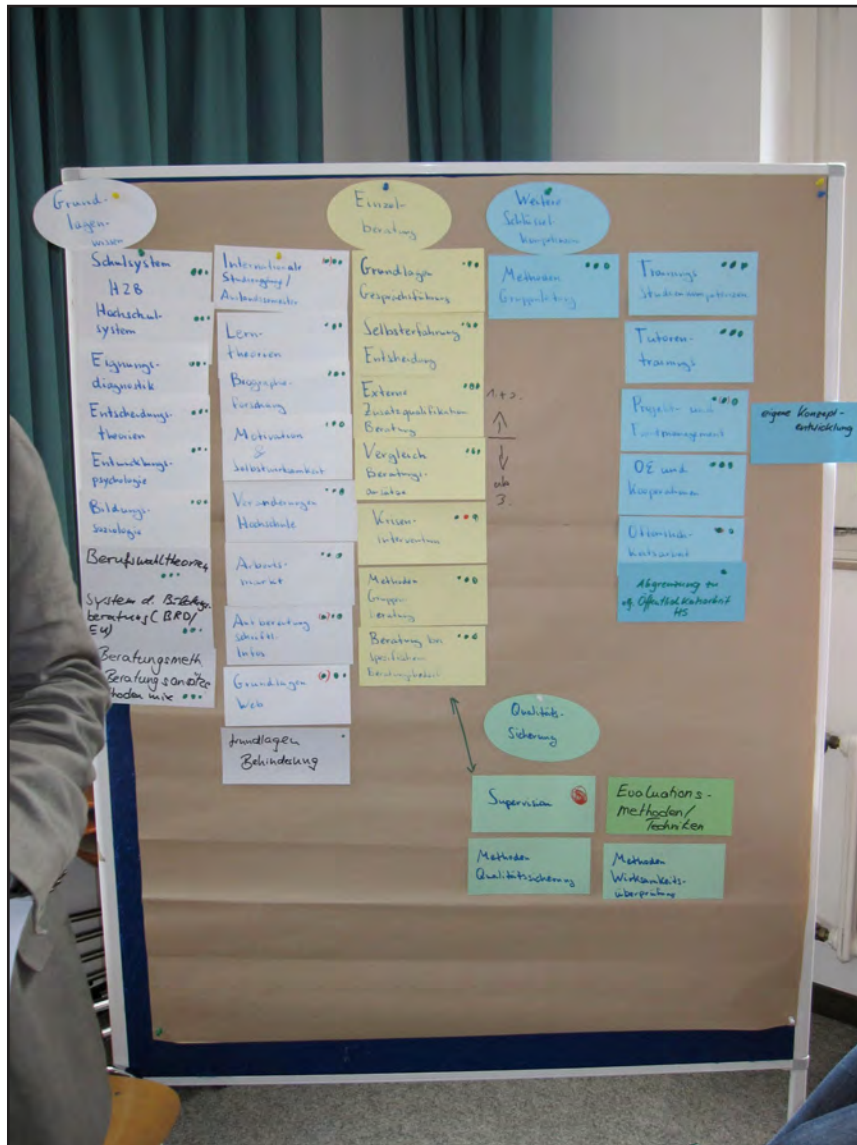
AG 2:

(grüne Punkte = Bestätigung, blaue Punkte = Streichung, zusätzliche Karten = Ergänzungen)



AG 3:

(grüne Punkte = Bestätigung, rote Punkte = Streichung, im Fall Supervision: unter Einzelberatung statt unter Qualitätssicherung einordnen, zusätzliche Karten = Ergänzungen)



4. Ideen zur Organisation des Angebotes

Hier stellte Barbara Nickels ihre Überlegungen zu den folgenden organisatorischen Aspekten vor:

**Zielgruppen:**

BeraterInnen aus dem Feld Allgem. Studienberatung, aber auch Fachstudienberatung, International Office, Career Service, Studiendekanatsassistenzen, Beauftragte für die Beratung von Studierenden mit Behinderungen, ggf. (bei Bedarf) auch PSB. Die Mehrzahl der TeilnehmerInnen sprach sich dagegen aus, die Zielgruppe auch um SachbearbeiterInnen der Prüfungs- oder Immatrikulationsämter zu erweitern. Auf jeden Fall sollte vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Aufgaben das Curriculum noch nach verschiedenen Beratungs-Profilen differenzieren.

**Anbieter:**

Die "GIBeT als Verein hat keine Ressourcen, ein eigenes Programm anzubieten und zu organisieren. Deshalb sollten auf der Grundlagen der Empfehlungen aus dem Fortbildungskanon die Inhalte bei verschiedenen Anbietern - möglichst aus dem Feld der Studienberatung - abgerufen werden können. Angedacht sind bisher Kooperationen mit dem MWK Baden-Württemberg und der Koordinierungsstelle für die Studienberatung in Niedersachsen.

**Dauer der Module**

Die Workshop-Teilnehmer folgten dem Vorschlag der Empfehlungen: 12 Tage p.a. für StudienberaterInnen in den ersten beiden Berufsjahren, 8 Tage p.a. für StudienberaterInnen ab dem 3. Berufsjahr.

**Zeitpunkt der Angebote**

Die Angebote sollten zeitlich unabhängig von den "GIBeT -Fachtagungen stattfinden.

**Kosten-(Beteiligung)**

Wünschenswert wäre eine Regelung, wie sie vom MWK in Baden-Württemberg praktiziert wird: 50 % der Fortbildungskosten (inkl. Fahrtkosten und Unterkunft) trägt die jeweilige Hochschule im Rahmen der Personalentwicklung, 50% trägt das Ministerium.

**Zertifizierung**

Beim Abschluss des Fortbildungskanon sollte die "GIBeT ein Zertifikat vergeben. Dabei sind Anrechnungen von Vorleistungen aus einschlägigen Studiengängen bzw. Weiterbildungen ebenso anzustreben wie Anerkennung der Inhalte aus dem "GIBeT -Zertifikat für weitere, vertiefte Fortbildungen. Im Rahmen der Kooperation mit dem „Nationalen Forum Beratung“ wird der "GIBeT-Vorstand außerdem prüfen, inwieweit unter diesem Dach eine weitere Zertifizierung möglich und sinnvoll ist.



**5. Anlage 1:****Empfehlungen der GIBeT zur Fortbildung von Beraterinnen und Beratern in der Allgemeinen Studienberatung****1. Aufgaben und Standards in der Allgemeinen Studienberatung****1.1. Information von Studieninteressierten und Studierenden**

- 1.1.1. sachgerecht und aktuell
- 1.1.2. zielgruppengerecht und verständlich
- 1.1.3. mündlich, schriftlich, online
- 1.1.4. im Einzelkontakt, in Gruppensettings und in Veranstaltungen (z.B. Hochschulinformationstage oder -messen)

**1.2. Beratung von Studieninteressierten und Studierenden**

- 1.2.1. persönlich, freiwillig und vertraulich
- 1.2.2. Einzelberatung als Standardsetting (einmalig und Wiederholungsberatung)
- 1.2.3. professionell und an anerkannten Methoden beraterischen Handelns orientiert
- 1.2.4. adressaten-, lösungs- und ressourcenorientiert

**1.3. Training von Studienkompetenzen**

- 1.3.1. handlungsorientiert an Fragestellungen der Studierenden
- 1.3.2. extracurricular
- 1.3.3. anschaulich und teilnehmeraktivierend

**1.4. Organisationsentwicklung und Kooperationen innerhalb und außerhalb der Hochschule**

- 1.4.1. Reflexion und Weiterentwicklung von Strukturen und zentralen Prozessen der Beratungseinrichtung
- 1.4.2. Feedback der Beratungserfahrungen an die Hochschulgremien und Einrichtungen (z.B. Präsidien, Studienfachberatung, Studiendekanate, Prüfungs- und Immatrikulationsämter)
- 1.4.3. Regelmäßiger Austausch mit anderen Einrichtungen, die am Übergang Schule/Hochschule/Beruf beteiligt sind (z.B. Schulen, Arbeitsagentur, Career Service)

**2. Erforderliche Kompetenzen****2.1. Bezogen auf die Informationsaufgaben**

- 2.1.1. Kenntnisse des deutschen Schul- und Hochschulsystems sowie relevanter bildungspolitischer Fragestellungen
- 2.1.2. Kenntnis der Recherchequellen zum Überblick über das bundesweite Studienangebot
- 2.1.3. Spezifische Kenntnisse zu Studienangebot, Studien- und Prüfungsorganisation, Zugangs-

und Zulassungsregelungen der eigenen Hochschule

- 2.1.4. Überblickswissen zum Arbeitsmarkt und zu Berufsperspektiven
- 2.1.5. Fähigkeit, Informationen verständlich und übersichtlich aufzubereiten und schriftlich sowie webbasiert zu vermitteln
- 2.1.6. Kenntnisse zu Methoden des Event- und Projektmanagements

**2.2. Bezogen auf die Beratungstätigkeit**

- 2.2.1. Kenntnisse über Sozialisations- und Persönlichkeitstheorien sowie Bildungssoziologie
- 2.2.2. Kenntnisse aus dem Bereich der studienrelevanten Eignungsdiagnostik
- 2.2.3. Kenntnisse einschlägiger Entscheidungstheorien und -verläufe
- 2.2.4. Fähigkeit zur zielgruppenadäquaten Beziehungsaufnahme und -gestaltung
- 2.2.5. Fähigkeit, Ziele, Interessen und Motivationen der Ratsuchenden zu klären
- 2.2.6. Fähigkeit zur Planung von weiteren Handlungsschritten mit den Ratsuchenden
- 2.2.7. Fähigkeit, das Beratungshandeln an einem systematischen Konzept auszurichten, zu reflektieren und weiter zu entwickeln
- 2.2.8. Fähigkeit, die persönlichen Anteile im Prozess der Übertragung und Gegenübertragung zu identifizieren und bewusst damit umzugehen

**2.3. Bezogen auf die Trainingsaufgaben**

- 2.3.1. Kenntnisse zu Didaktik von Gruppenangeboten (Bedarfsanalyse, Lernzielorientierung, Teilnehmeraktivierung)
- 2.3.2. Fähigkeit, Moderations- und Präsentationsmethoden anzuwenden
- 2.3.3. Fähigkeit, Veranstaltungen zielgruppenspezifisch und handlungsorientiert umzusetzen

**2.4. Bezogen auf die Organisations- und Kooperationsaufgaben**

- 2.4.1. Fähigkeit zu systemischem und strategischem Denken
- 2.4.2. Fähigkeit zu Netzwerkaufbau und -pflege
- 2.4.3. Fähigkeit und Bereitschaft, die Struktur und Funktion sowie zentrale Prozesse der Beratungseinrichtung zu reflektieren und an deren Weiterentwicklung mitzuwirken
- 2.4.4. Kenntnis und Mitarbeit an der Entwicklung und Umsetzung von Methoden zur Wirksamkeitsüberprüfung und Qualitätssicherung
- 2.4.5. Feedback der Beratungserfahrungen an die Hochschulgremien und Einrichtungen (z.B. Fachstudienberatung, Studiendekanat, Prüfungs- und Immatrikulationsämter)
- 2.4.6. Regelmäßiger Austausch mit anderen Einrichtungen, die am Übergang Schule/Hochschule/Beruf beteiligt sind (z.B. Schulen, Arbeitsagentur, Career Service)

### 3. Fortbildungskanon

#### 3.1. für StudienberaterInnen in den ersten beiden Berufsjahren

(Leistungen aus einschlägigen Studiengängen/Fortbildungen können bei Bedarf angerechnet werden)

Modul	Inhalte	Dauer
<b>Grundlagenwissen</b>	Deutsches Schulsystem (z.B. gymnasiale Oberstufe, Abitur nach 12 Jahren, verschiedenen Formen der Hochschulzugangsberechtigungen)	1 Tag
	Hochschulsystem (z.B. Bologna-Prozess, Zugangsregelungen, Auswahlverfahren, Studiengebühren, Studienregularien und Prüfungsrecht)	
	Eignungsdiagnostik (Überblick über Studierfähigkeitstests, Self-Assessments, Interessenstests zur Studienwahl)	1 Tag
	Entscheidungstheorie und -verläufe	1 Tag
	Entwicklungspsychologie des Jugendalters (Phasenmodelle der Identitätsentwicklung, Bedeutung des sozialen Umfeldes, alterstypische Krisen)	1 Tag
	Bildungssoziologie (Genderforschung, Einfluss des familiären Hintergrunds auf die Bildungslaufbahn, Migrationshintergrund)	1 Tag
<b>Kompetenzen für die Einzelberatung</b>	Grundlagen der Gesprächsführung	2 x 5 Tage (über zwei Jahre)
	Selbsterfahrung zum Prozess der Entscheidungsfindung	1 x 3 Tage (im ersten Jahr)
	Externe beratungsrelevante Zusatzqualifikation auf der Grundlage systemischer, verhaltens- oder gesprächstherapeutischer Ansätze	Mind. 150 Stunden
<b>Weitere Schlüsselkompetenzen</b>	Methoden der Gruppenleitung (z.B. Themenzentrierte Interaktion), Moderation von Gruppenprozessen (z.B. mit Metaplan-Methodik) und Präsentation bei Informationsveranstaltungen	1 x 2 Tage (im zweiten Jahr)

<b>Qualitätssicherung</b>	Fallbesprechung/Supervision für die Beratungstätigkeit	6 halbe Tage p.a.
	Methoden der Qualitätssicherung in der Studienberatung	1 Tag
<b>SUMME Fobi-Tage für Einsteiger</b>	24 Tage	<b>24 Tage (über zwei Jahre)</b>

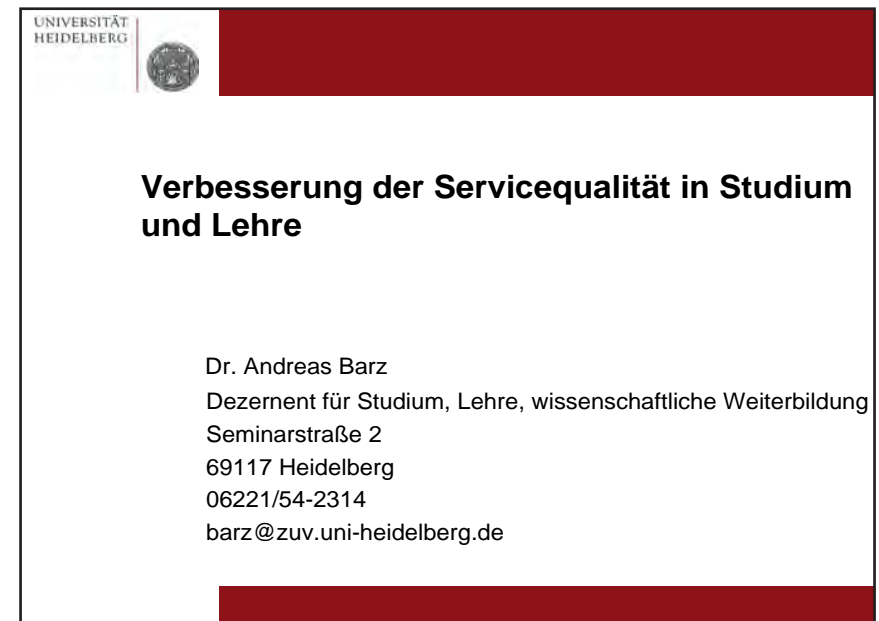
#### 3.2. Fortbildungskanon für StudienberaterInnen ab dem 3. Berufsjahr

<b>Grundlagenwissen</b>	Internationale Studiengänge, Auslandssemester	
	Lerntheorien	
	Biographieforschung	
	Motivation und Selbstwirksamkeit	
	Aktuelle Veränderungen in der deutschen Hochschul-landschaft (z.B. Profilbildung, Elite-Hochschulen, Auswahlverfahren, Hochschulmanagement)	
	Arbeitsmarktforschung (Arbeitsmarktentwicklung, Anforderungsprofile, Gehaltsentwicklungen, Berufseinstieg und -aufstieg)	
	Verständliche Aufbereitung von schriftlichen Informationsmaterialien	
	Grundlagenwissen zum Pflegen von Webseiten und Überblick über Formen von Web 2.0	wahlweise 1 aus x, 1 Tag p.a.
<b>Kompetenzen für die Einzelberatung</b>	Vergleich verschiedener Beratungsansätze	
	Methoden der Krisenintervention	
	Methoden der Gruppenberatung	
	Beratung für Studieninteressierte und Studierende mit speziellem Beratungsbedarf, z.B. ausländische Studierende, Studierende mit Behinderungen	wahlweise 1 aus x, 2 Tage p.a.
<b>Weitere Schlüsselkompetenzen</b>	Trainings zu Studienkompetenzen (z.B. Selbstmanagement, Prüfungsvorereitung, Coaching für die Abschlussarbeit)	

	Konzeption und Durchführung von Tutorentrainings	
	Organisationsentwicklung in der sich verändernden Hochschullandschaft (z.B. Kooperation und Abgrenzung zu Studienfachberatung, Marketing, Mentoring, Career Service etc.)	
	Methoden des Projekt- und Eventmanagements (z.B. Planung und Durchführung von Hochschulinformationstagen)	
	Grundlagen der Öffentlichkeitsarbeit	wahlweise 1 aus x, 1 Tag p.a.
<b>Qualitätssicherung</b>	Fallbesprechung/Supervision für die Beratungstätigkeit	6 halbe Tage p.a.
	Methoden der Wirksamkeitsüberprüfung in der Studienberatung	1 Tag p.a.
<b>SUMME Fobitage für erfahrene Studienberater</b>		<b>8 Tage p.a.</b>

## Servicequalität in Studium und Lehre

Leitung: Dr. Andreas Barz



UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Ausgangsfrage: Wo ist denn hier die Uni?



- „ResStud“ Reorganisation des Studierendenservice
  - Ziele und Beteiligte
  - Teilprojekte und Ergebnisse
- Derzeit in der Vorbereitung
  - Qualitätsmanagement Studium und Lehre

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## ResStud – Reorganisation des Studierendenservice

- Nachfrager
  - Studieninteressierte, Studierende
  - Eltern, Verwandte
  - Fakultäten, Institute
  - Schulen, Hochschulen
  - Unternehmen, Behörden
- Erwartungen
  - Beratung, Information,
  - Kundenfreundlichkeit, Qualität, Schnelligkeit, Flexibilität
  - Administrative Unterstützung

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## ResStud

- Ziele
  - Verbesserung der Servicequalität
  - Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
  - Optimierung der administrativen Prozesse
  - Entwicklung einer Front- und Backofficestruktur
  - Modifikation der Organisationsstruktur
- Beteiligte
  - D 2 Studium und Lehre, D7 Internationale Beziehungen, Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung (ZSW)
  - Universitätsrechenzentrum, Universitätsbibliothek, Studentenwerk

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

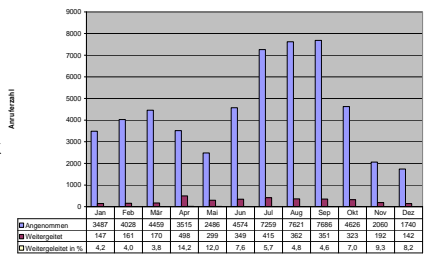
## ResStud

- Teilprojekt und Ergebnisse
  - Wissensdatenbank
  - Telefonportal
  - E-Mail-Portal
  - Corporate Design
  - Internetportal

**Virtuelles Studierendensekretariat**

- Software-Infrastruktur
- Relaunch der Homepage
- Onlinefunktionalitäten für Studierende und Fakultäten
- Onlinejournal

**Telefonportal 2008**  
 Angenommene und weitergeleitete Anrufe  
 53.541/3.409 (6,3%)




Zeitraum	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dz
Angenommen	3487	4026	4459	3616	2486	4074	7259	7621	7986	4026	2080	1760
Weitergeleitet	147	161	170	498	299	349	475	362	351	323	192	142
Weitergeleitet in %	4,2	4,0	3,8	14,2	12,0	7,6	5,7	4,8	4,6	7,0	9,3	8,2

UNIVERSITÄT HEIDELBERG



## Nächste Schritte




Service-Portale als Front-Office für die Dezernate 2 und 7  
Telefon-Portal, E-Mail-Portal, Internet-Portal, Persönliches Portal (geplant)

- **Aktuell**
  - Neue Organisationsstruktur D2 / ZSW
  - Teilintegration Telefon- und E-Mail-Portal / Web-Collaboration
  - Umsetzung Persönliches Portal
  - Studierendenkarte
    - Zentrale Universitätsverwaltung
    - Universitätsbibliothek und Rechenzentrum
    - Studentenwerk
  - Qualitätsmanagement Serviceportale
    - Beschwerdemanagement
    - Personalentwicklung




UNIVERSITÄT HEIDELBERG




## Qualitätsmanagement Studium und Lehre

- **Status quo**
  - Studienstrukturreform
    - Senatsleitlinien zur Studienstrukturreform
    - Prozessbeschreibung Einrichtung von Studiengängen
  - Strukturbildende Maßnahmen
    - Reorganisation Studierendenservice
    - Schlüsselkompetenzen für Studierende, Promovierende und Lehrende, Senatsempfehlung zur Nachwuchsförderung
    - Budgetierung
  - Struktur- und Entwicklungsplan
    - Hoher Stellenwert von Studium und Lehre
    - Reflektion gesellschaftspolitischer Zielsetzungen
  - Verwendung der Studiengebühren
    - Transparenz nach innen und außen
    - qualitätsverbessernde Maßnahmen
  - Konsequenzen aus Rankingergebnissen

UNIVERSITÄT HEIDELBERG




## ResStud



- **Organisationsentwicklung**
  - dezernatsübergreifende Projektstruktur
  - externe Beratung und interne Kommunikation
  - Wissensdatenbank
  - Entwicklung einer gemeinsamen Identität
  - gemeinsame EDV-Infrastruktur
  - Prozessoptimierung
  - neue Organisationsstruktur
- **Personalentwicklung**
  - Projektaktivitäten im Rahmen ResStud
  - Kontinuierliche Schulungsmaßnahmen für hauptamtliche Mitarbeiter in Administration und Beratung
  - kontinuierliche Schulungen und Supervision der studentischen MitarbeiterInnen

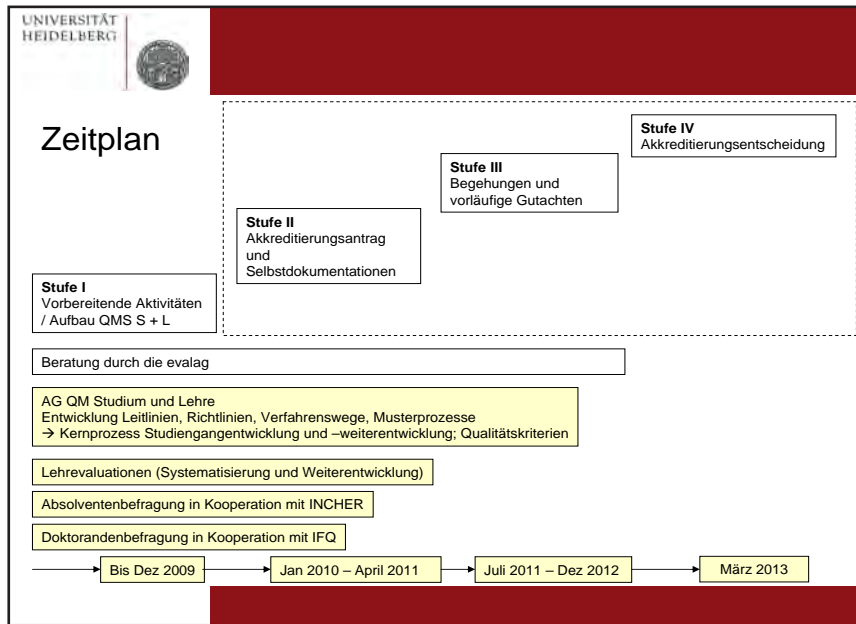
UNIVERSITÄT HEIDELBERG



## Qualitätsmanagement Studium und Lehre

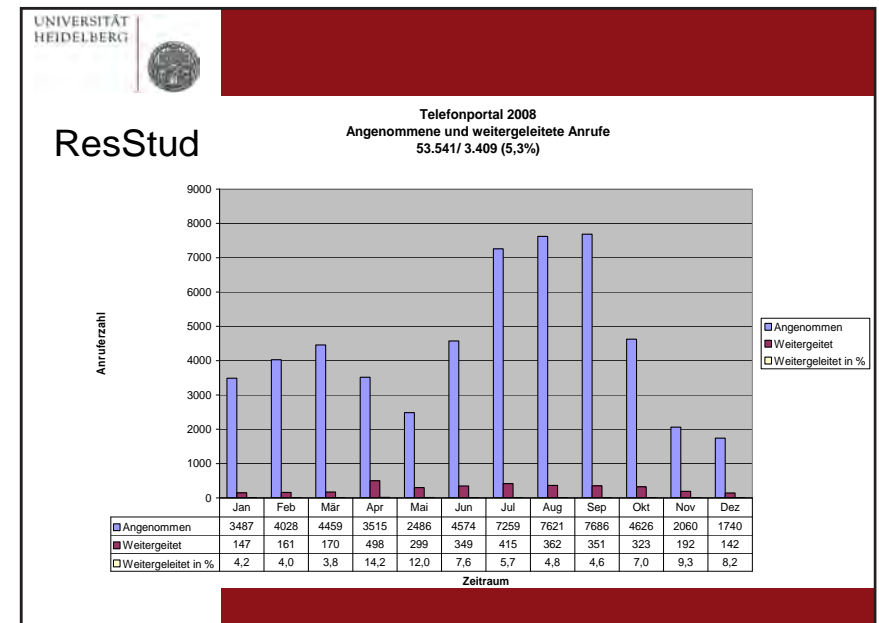
- **Laufende Aktivitäten**
  - Systematisierung der Lehrevaluationen
  - Absolventenbefragung in Kooperation mit INCHER
  - Doktorandenbefragung in Kooperation mit dem IFQ
  - Studierendebefragung
    - zur Prüfungsorganisation
    - Kooperation mit GalileoConsult (stud. Unternehmensberatung)
  - Kooperation mit der evalag
    - Bestandsaufnahme zum Status quo
  - Vorbereitung der Systemakkreditierung

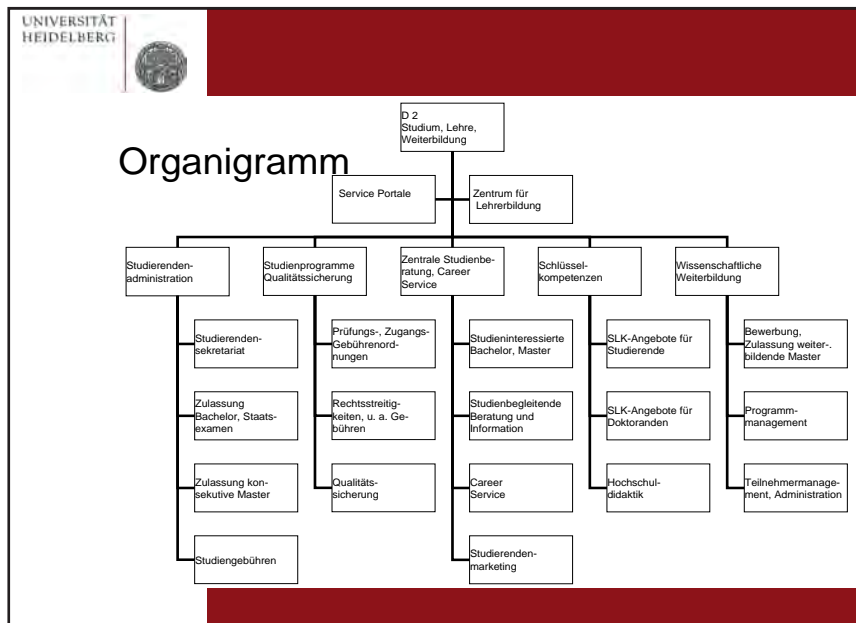
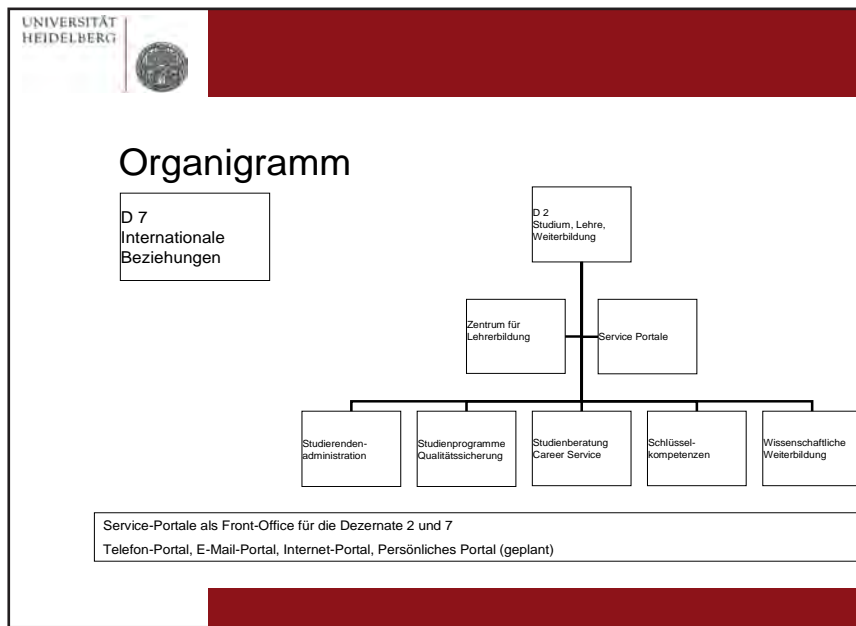




- Perspektive – QM S+L**
- Organisationsentwicklung
    - übergreifende Projektstruktur
    - Aufbau Projektkommunikation
    - Entwicklung gemeinsamer Ziele
    - Prozessoptimierung
    - Herausforderung: Projektdurchdringung
  - Personalentwicklung
    - Schulung und Supervision der studentischen Portalagenten
    - Einbindung aller Mitarbeiter in die Projektstruktur
    - Schlüsselkompetenzen für Studierende
    - Nachwuchsförderung; Hochschuldidaktik
    - Abteilung Personalentwicklung (Personaldezernat)

- Rückfragen und Diskussion zu der Einführung
- Was sind die Kriterien der „Servicequalität“ in Studium und Lehre
- und was speziell sind Kriterien bezogen auf die Studienberatung





## Selbsttest zur Studienorientierung - was-studiere-ich.de

### Leitung: Katja Päßler

Der Vortrag informierte über den Selbsttest zur Studienorientierung, einen für Anwender kostenlosen Orientierungstest, der in Kooperation der Universitäten Hohenheim und Konstanz sowie mit Unterstützung des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg entstand.

### Zielsetzung

Der Selbsttest zur Studienorientierung erfasst sowohl studien- und berufsrelevante Interessen als auch studien- und berufsrelevante kognitive Fähigkeiten. Als Orientierungstest bietet er Unentschlossenen Unterstützung und Hilfestellung in der Frage, welche Studienfächer zu ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten passen. Zudem vermittelt er den Ratsuchenden einen ersten Einblick in die Anforderungen bestimmter Studiengänge bzw. Berufe und korrigiert so falsche Erwartungen.

Viele Ratsuchende gehen bei ihrer Studien- und Berufswahl unsystematisch vor. Die Festlegung auf ein Studienfach wird häufig primär durch zufällig vorliegende Informationen beeinflusst (vgl. Gottfredson, 2005). Informationen zu Studiengängen werden vielfach undifferenziert durch Eltern, Verwandte, Lehrer oder Peers an die Ratsuchenden herangetragen und stellen oftmals stereotypisierte Vorstellungen bestimmter Studiengänge oder Berufe dar. Es entstehen „Wissensinseln“, die stark durch das individuelle Umfeld der Ratsuchenden geprägt sind. Der Selbsttest zur Studienorientierung bietet im Vergleich dazu einen systematischen Abgleich des individuellen Personenprofils mit den Anforderungen von Studiengängen und Berufen. Ziel ist es dabei nicht dem Ratsuchenden die eine „richtige“ Lösung zu präsentieren, sondern den Ratsuchenden Rückmeldungen zu den eigenen Stärken und Schwächen zu geben sowie neue Anregungen zu bieten.

Da der Test im Internet frei zugänglich ist und im Allgemeinen ohne professionelle Begleitung bearbeitet wird, wurde bei der Testkonstruktion Wert auf eine zielgruppenspezifische Erfassung der relevanten Merkmale sowie auf eine für Schülerinnen und Schüler verständliche Rückmeldung gelegt.

### Merkmalsbereiche

Der Selbsttest zur Studienorientierung ermittelt basierend auf der Interessentheorie von John Holland (1973, 1985, 1997) sechs generelle Interessenrichtungen. Hollands gründlich evaluiertes und in der Berufsberatung prominentes Modell beruflicher Interessen nimmt an, dass Personen und Berufe durch die Zuordnung zu den folgenden Interessensfeldern charakterisieren lassen: praktisch-technisches Interesse, wissenschaftlich-forschendes Interesse, künstlerisch-sprachliches Interesse, soziales Interesse, unternehmerisches Interesse und systematisierend-ordnendes Interesse. Über den Abgleich von Personen- und Berufs- bzw. Studiengangsprofilen werden dem Ratsuchenden passende Studiengänge und Berufe rückgemeldet. Der Bereich der kognitiven Fähigkeiten beruht auf dem Berliner-Intelligenz-Struktur-Modell (Jäger, 1984). Die Ratsuchenden erhalten Rückmeldung zu ihren Fähigkeiten in den Bereichen sprachliches Denken, rechnerisches Denken sowie figurativ-bildhaftes Denken. Dabei greift der Orientierungstest auf altersspezifische Normen zurück.

## Vom Personenprofil zum Studiengang

Eine besondere Schwierigkeit bei Konstruktion eines fächerübergreifenden Tests besteht darin, die Heterogenität *zwischen* den Anforderungen verschiedener Studienfächer und die Heterogenität der Anforderungen *innerhalb* eines Studienfachs angemessen abzubilden. Beispielsweise erlaubt ein Studium der Psychologie verschiedenste Schwerpunktsetzungen im Studium, die zu unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern führen. An einen klinisch arbeitenden Psychologen werden andere Anforderungen gestellt als an einen Arbeits- und Organisationspsychologen. Nur ein Anforderungsprofil pro Studiengang zu hinterlegen, wäre eine unzulässige Vereinfachung. Daher wurde für den Selbsttest zur Studienorientierung die Möglichkeit geschaffen, pro Studiengang unterschiedliche Profile zu hinterlegen. Der Orientierungstest ermittelt in einem ersten Schritt für die Teilnehmer *passende Berufe* und zeigt dann die *den Berufen zugeordneten Studiengänge* an. Die Anforderungsprofile der Studiengänge und zugeordneter Berufe entstanden in Zusammenarbeit mit Fachexperten der baden-württembergischen Universitäten und Hochschulen. Über 600 Fachexperten, meist Professoren und/ oder Fachberater, waren an der Beschreibung ihrer Studiengänge und zugehöriger Berufe beteiligt.

### Einbindung des Selbsttests zur Studienorientierung in den Studien- und Berufswahlprozess und Vernetzung mit anderen Beratungsangeboten

Der Selbsttest zur Studienorientierung kann auf unterschiedliche Weise in den Prozess der Studien- und Berufsorientierung eingebunden werden. Untergliedert man den Entscheidungsprozess in einzelne Phasen (vgl. Tabelle 1), werden verschiedene Ansatzpunkte ersichtlich.

Phase	Beschreibung	Funktion des Orientierungstests
Phase 1	Sensibilisierungsphase: Erkennen der Notwendigkeit sich mit der Berufs- und Studienwahl auseinanderzusetzen	Anregung
Phase 2	Selbstexploration: Herausarbeiten eigener Interessen, Fähigkeiten und Werte	Diagnose von Interessen und Fähigkeiten
Phase 3	Umweltexploration: Informieren über Ausbildungen, Berufe und Werdegänge	Bereitstellen von Studien- und Berufsinformationen
Phase 4	Passungsprüfung Selbst-Umwelt: Vergleichen der eigenen Interessen / Fähigkeiten / Werte mit den beruflichen Umsetzungsmöglichkeiten	Abgleich von Personen und Studiengangs- bzw. Berufsprofil
Phase 5	Reduktion und Vertiefung: Reduktion der Alternativen auf wenige Alternativen, Sammlung weitergehender Informationen	-
Phase 6	Festlegungsphase: Festlegen auf eine Alternative	-
Phase 7	Nachentscheidungsphase: Zunehmende Bindung an die Entscheidung oder Revidieren der Entscheidung	-
Phase 8	Umsetzungsphase: Sammeln von Informationen für den Ausbildungs- oder Berufsbeginn	-

Tabelle 1: Phasenmodell der Studien- und Berufswahl (vgl. Hell, Päßler & Schuler, 2009)

In einem ersten Schritt wird der Orientierungstest oft spielerisch von Teilnehmern ausprobiert („mal schauen, was da herauskommt“). In dieser Phase setzen sich die Teilnehmer wenig intensiv und unstrukturiert mit der eigenen Studien- und Berufswahl auseinander, werden aber durch den eher spielerischen Zugang dazu angeregt. Der Orientierungstest stellt also einen Anstoß zur Auseinandersetzung mit der Thematik Studien- und Berufswahl dar. Der schulische Berufsorientierungsprozess beginnt üblicherweise in den Klassen 9 und 10. Dieser Zeitrahmen bietet sich für einen ersten Einsatz des Selbsttests zur Studienorientierung an. Zu diesem Zeitpunkt kann ein erstes Ausprobieren des Orientierungstests Hilfestellung bei der Kurswahl und der Auswahl von Praktika bieten. In den Klassen 11 und 12 (Phase 2) sollte der Orientierungstest dann nochmals absolviert werden. Aus der Auseinandersetzung mit der eigenen Person und individuellen Zielen sowie ersten berufspraktischen Erfahrungen ergeben sich in diesem Alter bereits differenziertere Interessensprofile. Durch zahlreiche Verlinkungen zu anderen Quellen zum Thema Berufs- und Studienorientierung (z.B. BERUFENET, Hochschulkompass) erhalten die Teilnehmer nicht nur Rückmeldungen zur ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten sowie passenden Studiengängen und Berufen, sondern sie können sich auch über Studieninhalte, Zulassungsvoraussetzungen etc. informieren. Die bereitgestellten Informationen unterstützen also sowohl die Umweltexploration (Phase 3) als auch den Abgleich zwischen individuellen Interessen und Fähigkeiten mit den Anforderungen und Entfaltungsmöglichkeiten diverser Studiengänge und Berufe (Phase 4).

Mit unterschiedlichem Erfolg wurde in den letzten Jahren versucht, den Prozess der Studien- und Berufswahl in die Schulcurricula zu integrieren. Durch Informationsveranstaltungen, Projektstage, Berufspraktika, Seminare und Workshops wurde das Thema in den Alltag der Schüler transportiert. Berufsorientierungsveranstaltungen dienen einerseits dazu, Schülern und Schülerinnen das breite Spektrum an Studien- und Berufsmöglichkeiten aufzuzeigen, andererseits haben sie auch das Ziel, Schüler und Schülerinnen mit den eigenen Interessen und Fähigkeiten vertraut zu machen. Der Selbsttest zur Studienorientierung bietet für beide Zielsetzungen Unterstützung. So wurde der Orientierungstest auch als Bestandteil in ein neues 2-tägiges Berufs- und Studienorientierungstraining für Schüler und Schülerinnen an Gymnasien in Baden-Württemberg integriert. Das BEST-Trainingskonzept beinhaltet am ersten Trainingstag den Baustein Selbstexploration mit den Themen individuelle Interessen, Fähigkeiten und Werte. Diese Selbstexplorationsphase wird durch den Selbsttest zur Studienorientierung intensiviert. Informationen über passende Studiengänge und Berufe, die durch den Orientierungstest ermittelt wurden, werden dann am zweiten Tag im Rahmen einer angeleiteten Recherche vertieft und Entscheidungshilfen für die Festlegung auf eine Studien- oder Berufsalternative werden vermittelt und exploriert.

Der Selbsttest zur Studienorientierung bietet sich auch als Vorbereitung für ein persönliches Beratungsgespräch an Hochschulen oder bei der Bundesagentur für Arbeit an. Die Ergebnisse des Orientierungstests können im Gespräch diskutiert und als Grundlage für die weitere Exploration von Studien- und Berufsmöglichkeiten herangezogen werden. Auch für die Neuorientierung von Studierenden z.B. im Rahmen einer Beratung von Studienabbrechern kann der Selbsttest zur Studienorientierung herangezogen werden.

### Literatur

- Gottfredson, L. (2005). Applying Gottfredson's Theory of Circumscription and Promise in Career Guidance and Counseling. Career development and counseling: Putting

theory and research to work (pp. 71-100). Hoboken, NJ US: John Wiley & Sons Inc.

- Hell, B., Päßler, K. & Schuler, H. (2009). was-studiere-ich.de: Konzept, Nutzen und Anwendungsmöglichkeiten. Zeitschrift für Studium und Beratung, 4, 9-14.
- Holland, J.L. (1973). Making vocational choices: A theory of careers. Englewood Cliffs, NJ.
- Holland, J.L. (1985). Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments. (2nd edition) Englewood Cliffs, NJ.
- Holland, J.L. (1997). Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments. (3rd edition) Odessa, FL, US.
- Jäger, A.O. (1984). Intelligenzstrukturforschung: Konkurrierende Modelle, neue Entwicklungen, Perspektiven. Psychologische Rundschau, 1, 21-35

#### Kontaktdaten:

Katja Päßler, Dipl.-Psych., Arbeitsgruppe Orientierungs- und Auswahlverfahren, Universität Konstanz, E-Mail: katja.paessler@uni-konstanz.de

## Systemakkreditierung und Studierendenservice

### Leitung: Petra Gerlach

Die Diskussion der Workshopteilnehmer/innen hat deutlich gemacht, dass ein sehr großer Informationsbedarf hinsichtlich der konkreten Anforderungen der Systemakkreditierung für den Studierendenservice<sup>1</sup> besteht. Dies gilt auch für Mitglieder von Hochschulen, die das Verfahren bereits eingeleitet haben oder an denen die Hochschulleitungen, die Systemakkreditierung in naher Zukunft in Betracht ziehen.

Leider fehlen aber noch Erfahrungswerte mit der Systemakkreditierung – dies gilt sowohl für die Hochschulen selbst als auch für die beteiligten Gutachtergruppen, für die zuständigen Akkreditierungsagenturen sowie für den Akkreditierungsrat und auch für Agenturen wie **evalag**, die Hochschulen bei der Vorbereitung auf die Systemakkreditierung beraten. Die Einführung und Umsetzung der Systemakkreditierung führt deshalb momentan fast zwangsläufig zu Verunsicherungen. Probleme und Reibungsverluste sind in der Startphase – wie auch bei anderen Vorhaben dieser Komplexität und Größenordnung – kaum zu vermeiden. Es wird Lerneffekte bei allen Verfahrensbeteiligten geben.

Folgende Diskussionspunkte bzw. -ergebnisse sind festzuhalten:

- Der Studierendenservice bzw. Teilbereiche des Studierendenservice werden im Rahmen der Systemakkreditierung vor allem im Rahmen der **Merkmalsstichprobe** begutachtet werden – dabei sind der Studierendenservice und seine Qualitäten relevant im Hinblick auf ihren Beitrag zur hohen Qualität der Studiengänge und zum Erreichen der Qualifikationsziele der Studierenden.
- Die Vorgaben des Akkreditierungsrates zu den Gegenständen der **Merkmalsstichprobe** geben derzeit keinen konkreten Orientierungsrahmen und sagen nichts über die Kriterien, die bei der Begutachtung herangezogen werden (siehe Anlage 1).
- Es ist entscheidend zur Vorbereitung des Studierendenservice auf die Systemakkreditierung eine **Prozessperspektive** aus Sicht der Studiengänge bzw. der Studierenden einzunehmen (siehe Anlage 2).
- Welche strukturellen und organisatorischen Lösungen für den Studierendenservice einer Hochschule jeweils geeignet sind, um effektive (und effiziente), die Studiengänge optimal unterstützende Dienstleistungen vorzuhalten, bleibt offen – dies lässt den Hochschulen

<sup>1</sup> Der Begriff „Studierendenservice“ ist nicht definiert. **evalag** umschreibt damit jene Dienstleistungen bzw. Einheiten einer Hochschule, die sich unmittelbar an Studieninteressierte, Studierende und ggf. Absolvent/inn/en richten und Angelegenheiten des Studiums betreffen. Dabei kann es sich um freiwillige oder gesetzlich vorgeschriebene Dienstleistungen bzw. Pflichtangebote handeln. Diese können je nach Art und Größe der Hochschule sehr unterschiedlich konzipiert, organisiert und betitelt sein. Mögliche Einheiten bzw. Dienstleistungen des „Studierendenservice“ können sein: Zentrale oder Allgemeine Studienberatung, Fachstudienberatung, Studiensekretariat, Prüfungsamt, Beratungsangebote zur Studienfinanzierung, Akademisches Auslandsamt und Praktikantenamt sowie Career Services bzw. Berufsberatung für Absolvent/inn/en und andere Angebote mehr. Übergänge des Studierendenservice in andere Dienstleistungen können fließend sein. Sie hängen von den zugewiesenen Aufgaben ab und auch von den jeweiligen strategischen Zielen der Hochschule. Dies gilt z.B. für die Frage ob auch Alumni-Betreuung Teil des Studierendenservice ist oder ob diese eher dem Hochschulmarketing zugerechnet werden sollte. Intranet und Homepage der Hochschule können den „Studierendenservice“ zwar unterstützen, müssen aber keineswegs als Teilbereiche des Studierendenservice angesehen werden.

aber auch individuelle **Gestaltungsspielräume**.

- Entscheidend ist die **nachvollziehbare Dokumentation der Prozesse und Schnittstellen** zwischen dem Studierendenservice bzw. seinen Teilbereichen und den Studiengängen. Dabei muss es sich um **funktionierende und transparente Regelkreise** handeln – es muss klare Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sowie Rückkopplungsmechanismen geben, die es ermöglichen, sich verändernde Bedarfe der Nutzer/innen (insbesondere der Studierenden) aber auch Probleme / Defizite zu erkennen und zu beheben bzw. vorhandene Qualitäten kontinuierlich weiterzuentwickeln. Diese Informationen müssen öffentlich und leicht zugänglich sein. Die lineare Dokumentation von Prozessen, die Beschreibung von Konzepten oder das Sammeln von Daten ohne Folgewirkung sind nicht ausreichend.
- **Einzelinitiativen** zur Unterstützung der Studierenden – so gut konzipiert und wirksam diese auch sein mögen – werden bei der Systemakkreditierung (aller Voraussicht nach) unberücksichtigt bleiben (müssen), sofern sie nicht als Prozess beschrieben und in einem Regelkreis organisiert sind. D.h. es muss hochschulintern bindende Vereinbarungen geben.
- Eine Möglichkeit, nicht nur wichtige Hinweise für die Modularisierung, die ECTS-Verteilung, die Ausgestaltung der Prüfungsfragen, die studentische Workload etc., sondern auch Informationen zur Zufriedenheit mit den Tätigkeiten des Studierendenservice (z.B. Prüfungsorganisation, Studienberatung, Unterstützung bei Praxis- oder Auslandssemestern, Rückmeldeverfahren) zu erhalten, könnten **Modul-basierte Evaluationen** anstelle der „klassischen“ Einzel-Lehrveranstaltungsevaluationen sein.
- Das **Profil der Gutachtergruppen bei der Systemakkreditierung** ist ein anderes als das der Gutachtergruppen bei der Programmakkreditierung. Die „Allgemeinen Regeln für die Durchführung von Verfahren der Systemakkreditierung“ (Drs. AR 12/2008) sehen vor, dass „eine Gutachtergruppe ... sich mindestens aus den folgenden Personen zusammensetzt: drei Mitgliedern mit Erfahrung auf dem Gebiet der Hochschulsteuerung und der hochschulinternen Qualitätssicherung; einem studentischen Mitglied mit Erfahrungen in der Hochschulselbstverwaltung und der Akkreditierung; einem Mitglied aus der Berufspraxis. Jeweils ein Mitglied der Gutachtergruppe sollte über Erfahrung in der Hochschulleitung, in der Studiengestaltung und in der Qualitätssicherung von Studium und Lehre verfügen. Ein Mitglied der Gutachtergruppe sollte aus dem Ausland kommen. Sofern in dem Verfahren über berufsrechtliche Zusatzfeststellungen zu entscheiden ist, muss zusätzlich eine Expertin oder ein Experte beteiligt werden, soweit staatliche Regeln dies erfordern.“ Die Zusammenstellung geeigneter Gutachtergruppen ist eine große Herausforderung für die Akkreditierungsagenturen. Dies sind außerdem dazu verpflichtet ihre Gutachtergruppen intensiv auf ihre Gutachtertätigkeit vorzubereiten bzw. dafür zu schulen.
- Als problematisch haben einige Teilnehmer/innen angemerkt, dass die Anforderungen der Systemakkreditierung und die sich aus Sicht der eigenen Hochschulleitung daraus ergebenden Aufgaben und Herausforderungen für das interne Qualitätsmanagement von den Hochschulleitungen nicht ausreichend vermittelt und häufig auch nicht diskutiert werden. Die **interne Kommunikation und interne Abstimmungsprozesse** verlaufen vielmehr schleppend und unvollständig. Für die Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagements der Hochschule wichtige Erfahrungswerte und wichtiges Knowhow der Praktiker/innen auf „unteren Dienstleistungsebenen“ werden dabei nicht (oder verspätet) aufgenommen, Zusatzaufgaben (z.B. Aufbau eines Career Service) werden mit Verweis auf die Systemakkreditierung implementiert.

Fazit: Der Aufbau eines funktionierenden internen Qualitätsmanagements und insbesondere das **Entstehen einer Qualitätskultur**, die tatsächlich alle Hochschulmitarbeitenden (Hochschulleitung, Lehrende, Verwaltungsmitarbeitende) einbezieht und motiviert, ist eine langfristige und dauerhafte Aufgabe und Herausforderung. Die Systemakkreditierung ist dazu kein Mittel – sie prüft nur das Vorhandensein und Funktionieren des internen Qualitätsmanagements.

### Regeln zur Zusammenstellung der Merkmalsstichprobe

(beschlossen auf der 55. Sitzung des Akkreditierungsrates am 29.02.2008 gemäß Nr. 7 des Beschlusses *Allgemeine Regeln für die Durchführung von Verfahren der Systemakkreditierung* vom 29.02.2008)

Die Merkmalsstichprobe im Rahmen der Systemakkreditierung ist „eine sich auf alle Bachelor- und Masterstudiengänge erstreckende vertiefte vergleichende Untersuchung relevanter Merkmale der Studienganggestaltung, der Durchführung von Studiengängen und der Qualitätssicherung (Merkmalsstichprobe). Die Merkmalsstichprobe dient insbesondere dazu, die Einhaltung der Vorgaben der Kultusministerkonferenz sowie der landesspezifischen Vorgaben und der Kriterien des Akkreditierungsrates für die Akkreditierung von Studiengängen in allen Studiengängen der Hochschule zu überprüfen.“<sup>2</sup>

### I) Gegenstand der Merkmalsstichprobe

Folgende Merkmale der Studienganggestaltung können Gegenstand der Merkmalsstichprobe sein:

1. Definition von Qualifikationszielen
2. Einhaltung der Rahmenvorgaben für die Einführung von Leistungspunktsystemen und die Modularisierung von Studiengängen
3. Definition von Zugangsvoraussetzungen, Anrechnung extern erbrachter Leistungen und Auswahlverfahren
4. Studentische Arbeitsbelastung
5. Sächliche, räumliche und personelle Ausstattung unter Berücksichtigung von Verflechtungsstrukturen
6. Studienorganisation und -koordination
7. Modulbezogenes und kompetenzorientiertes Prüfungssystem (Prüfungsaufwand und Prüfungsformen) und hinreichende Information hierüber
8. Fachliche und überfachliche Studienberatung

### II) Auswahl der Merkmalsstichprobe

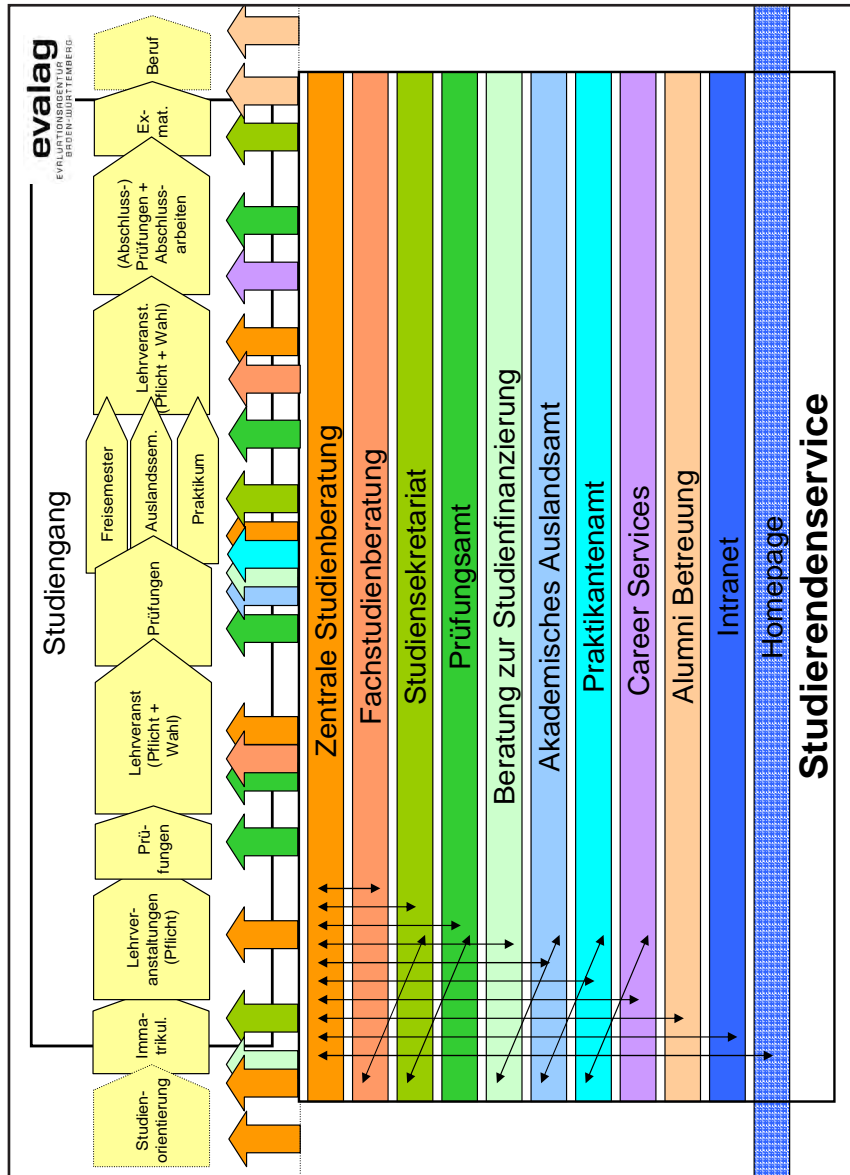
Die Merkmalsstichprobe umfasst mindestens drei Merkmale. Zwei Merkmale werden durch Los ausgewählt.

<sup>2</sup> Zitat aus dem Beschluss des Akkreditierungsrates *Allgemeine Regeln für die Durchführung von Verfahren der Systemakkreditierung* vom 29.02.2008.



### III) Sonderregelungen

Bietet die Hochschule reglementierte Studiengänge (z. B. Lehramtsstudiengänge) an, so treten als weitere Merkmale die entsprechenden Spezifika (z. B. ländergemeinsame und ggf. landesspezifische Regelungen für die Akkreditierung von Lehramtsstudiengängen) hinzu.



### Kollegiale Supervision: Der Umgang mit „schwierigen“ Klienten und Situationen in der Allgemeinen Studienberatung Leitung: Ingrid Heimbach

Supervision dient der Verbesserung des beruflichen Handelns, hilft bei der Klärung der eigenen Rolle im Beratungsgeschehen, hilft, die eigenen Konflikte und Schwierigkeiten mit bestimmten „Fällen“ zu verstehen (Unbewusstes bewusst machen) und gibt Hinweise für das weitere Handeln. Supervision thematisiert Gefühle, Gedanken, Beziehung (zum Klienten, zur Gruppe, zur Leitung, etc.), Werte und Normen, Persönlichkeitsfaktoren der Klienten und der beratenden Person, so weit die Ankündigung, und so wurde gearbeitet. Anhand von schwierigen Fallbeispielen in der Allgemeinen Studienberatung wurde kollegiale Supervision durchgeführt. Da wir eine Kleingruppe waren, konnte intensiv und personbezogen gearbeitet werden. Das Klima in der Gruppe war von Offenheit, Kollegialität und Freude am Thema getragen.

Es wurden zwei verschiedene Klienten in der Supervisionsrunde vorgestellt. Einmal hatten wir den Schüler mit „absoluten Entscheidungsschwierigkeiten“ und die damit verbundene Hilflosigkeit des Beraters. Ein Rollenspiel zeigte bereits deutlich die Beziehungsdynamik, und wir haben herausgearbeitet, wo das „eigentliche“ Problem des Schülers vermutlich eher liegt. Seine Art, Beziehungen zu gestalten und seine Angst vor dem „Großwerden“, seine Unfähigkeit, Verantwortung zu übernehmen und schließlich seine intensiven Wünsche nach Lösung und Erleichterung traten auf einmal eher in den Vordergrund. So wurde deutlich, dass es keinen Sinn hat, noch weitere Infos „anzubieten“. Die „Virtuosität“ des Klienten, mit der er alle Angebote jeweils ablehnte, machte jedes Angebot zunichte und er war stets „überlegen“. Über die Empathie des Beraters gelang es erst, den Klienten abzuholen, wo er sich wirklich befindet. Daraus konnten dann weitere Vorgehensweisen für die nächste Zeit mit dem Klienten erarbeitet werden, die auf einer anderen Ebene liegen. Begriffe wie „Zuhören“, „empathisches Verstehen“, „Selbstepathie“ des Beraters, „Grenzen“, „Abgrenzung“, „Zeit und Ruhe“ (Telefon abstellen!) wurden vertieft thematisiert.

Im zweiten Fallbeispiel ging es um die schwierige Arbeit mit Klienten, die „offensichtlich“ eine psychische Problematik haben. Hier waren insbesondere die individuellen fachlich-persönlichen Grenzen des Beraters unser Thema.

In der Abschlussrunde wurden besonders drei Gesichtspunkte als positive Anregungen aus der Supervisionsarbeit zurückgemeldet:

1. Es ist erforderlich und wohltuend, sich etwas Zeit zu nehmen.
2. Es ist notwendig, intensiv zuzuhören, um den Klienten wirklich zu verstehen.
3. Es geht auch immer um mich selbst, um meine Grenzen und Möglichkeiten.

Ingrid Heimbach (Dipl.-Psych.)

Uni Siegen

## Qualitätssicherung von Angeboten zur Studienentscheidungsfindung anhand des Beispiels „Abitur – und was dann?“

Leitung: Oliver Orth & Sabine Thies

In der zunehmend komplexer sich gestaltenden Landschaft zur Studien- und Berufswahl werden Angebote zur Unterstützung der Studienentscheidung immer bedeutsamer. Einzelberatung kann den Bedarf nicht ausreichend abdecken. Aus diesem Grund ist es wichtig, für die vorhandenen oder noch zu entwickelnden Angebote eine Klärung über erforderliche Qualitätskriterien und Standards zu erreichen.

Die wesentlichen Bausteine des Workshops „Abitur – und was dann?“ lassen sich in folgende Bereiche untergliedern:

- Grundlagen der Entscheidungsfindung
- Informationsrecherche
- Fähigkeitenfindung
- Berufliche und persönliche Ziele
- Berufsideen
- Zusammenführen von Fähigkeiten, Zielen und Berufsideen
- Persönlicher Aktionsplan

Im Plenum besprochen wurden neben den inhaltlichen Schwerpunkten des Workshops auch die Anzahl durchgeführter Workshops, die Phase der Einarbeitung der Tutor/innen, Ort der Durchführung der Workshops sowie die Werbemaßnahmen.

Es wurde deutlich, dass ein solches Gruppenberatungsangebot in den Studienberatungsstellen auf großes Interesse stößt und zum Teil ähnliche Angebote in anderen Studienberatungen existieren.

Anhand der Elemente des EFQM-Modells wurde ein typischer Ablauf eines Qualitätsmanagementprozesses dargestellt. Anschließend wurden die Bausteine des Workshops „Abitur- und was dann?“ sowie dessen organisatorische Abläufe samt Evaluation auf das Modell bezogen und wichtige Qualitätskriterien beispielhaft für ein Studienberatungsangebot abgeleitet. In der darauffolgenden Diskussion wurden sowohl die Übertragbarkeit der Kriterien kritisch beleuchtet als auch Ideen für den Einsatz von Qualitätsmanagement für bereits bestehende Angebote generiert.


Oliver Orth / Sabine Thies

Zentrale Studienberatung

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

The slide features the University of Heidelberg logo and name at the top. Below the logo, the title 'Präsentation des Kurskonzepts „Abitur – und was dann?“' is centered. Underneath the title, the names 'Oliver Orth und Sabine Thies' and their affiliation 'Zentrale Studienberatung der Universität Heidelberg' are listed.


The flowchart illustrates the options available after school. It starts with 'Schule' at the top, which branches into three main categories: 'Studium', 'Ausbildung', and 'Überbrückung'. 'Studium' further branches into 'Universität', 'Fachhochschule', and 'Duales Studium'. 'Ausbildung' branches into 'Studium', 'Beruf', and 'Weiterbildung'. 'Überbrückung' branches into 'Praktikum', 'FSJ', and 'Bundeswehr / Zivildienst'. 'Praktikum' leads to 'Studium', 'FSJ' leads to 'Studium', and 'Bundeswehr / Zivildienst' leads to 'Studium'.

UNIVERSITÄT HEIDELBERG 

## Drei Phasen der Studienentscheidung

1. Orientierung
2. Entscheidung
3. Realisierung

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 3


UNIVERSITÄT HEIDELBERG 

## Drei Phasen der Studienentscheidung

2. Entscheidung

- Aussichten und Chancen von Studienwegen erkunden
- Perspektiven mit persönlichen Voraussetzungen abgleichen

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 5

UNIVERSITÄT HEIDELBERG 


## Drei Phasen der Studienentscheidung

1. Orientierung

- eigene Neigungen, Interessen, Fähigkeiten erkunden - inklusive Stärken/Schwächen-Analyse
- passende Ausbildungswege identifizieren
- Informationen zu Berufen sammeln

→ **ideal:** eingehende Beratung

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 4

UNIVERSITÄT HEIDELBERG 

## Drei Phasen der Studienentscheidung

3. Realisierung

- geeignete Hochschulen suchen
- Bewerben
- Rückschläge einkalkulieren
- Einschreibung bei Hochschule

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 6



UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Prozesse der Studienentscheidung

- Innere Suche:**  
 Eigene Stärken und Fähigkeiten, eigene Interessen und Visionen aufspüren
- Äußere Suche:**  
 Passende Studiengänge zum eigenen Profil finden

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 7

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Zahlen, Daten, Fakten

Quelle: forsa, 2008

- 73% der Jugendlichen (14-17 Jahre) fühlen sich ausreichend beraten über zukünftige berufliche Möglichkeiten , u. a. durch die Schule
- Quote abnehmend, je näher die Entscheidung rückt:  
 >= 18 Jahre: 66%,  
 wenn älter: Tendenz weiter fallend

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 8

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Zahlen, Daten, Fakten

Quelle: CHE, 2007

### Beschäftigung mit der Studienentscheidung (Online-Befragung)

	Beschäftigung in %	Entscheidung in %
2 Jahre vor Abschluss	28,4	11,7
1 Jahr vor Abschluss	31,7	23
in Abschlussklasse	11,7	20,1

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 9

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Zahlen, Daten, Fakten

Quelle: forsa, 2008

**Gleichzeitig jedoch erwünscht:**


- 87%: „mehr individuelle Beratungen“
- 79%: „mehr Informationsveranstaltungen“

→ **ideal:**  
 Workshops/Seminare zur Studien- und Berufswahl wie „Abitur – und was dann?“

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 10

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Kurskonzept: „Abitur – und was dann?“



### Fünfstündiges Kurskonzept

- Zielgruppe: Studieninteressierte
- i.d.R. tutorengelitet
- Gruppengröße: max. 12 Teilnehmer
- Fokus: Selbstreflexion der Teilnehmer

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 11

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Bausteine: „Abitur – und was dann?“



- Grundlagen der Entscheidungsfindung
- Fähigkeiten
- Berufliche & persönliche Ziele
- Zusammenführen von Fähigkeiten, Zielen und Berufsideen
- Persönlicher Aktionsplan

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 12

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

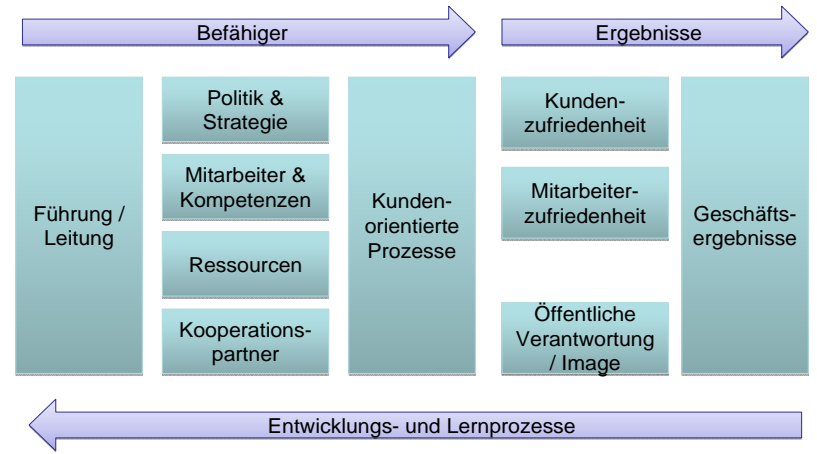
## Das EFQM-Modell

- Entwicklungsgeschichte
- Einsatzbereiche
- Bewährung in der Praxis

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 13

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

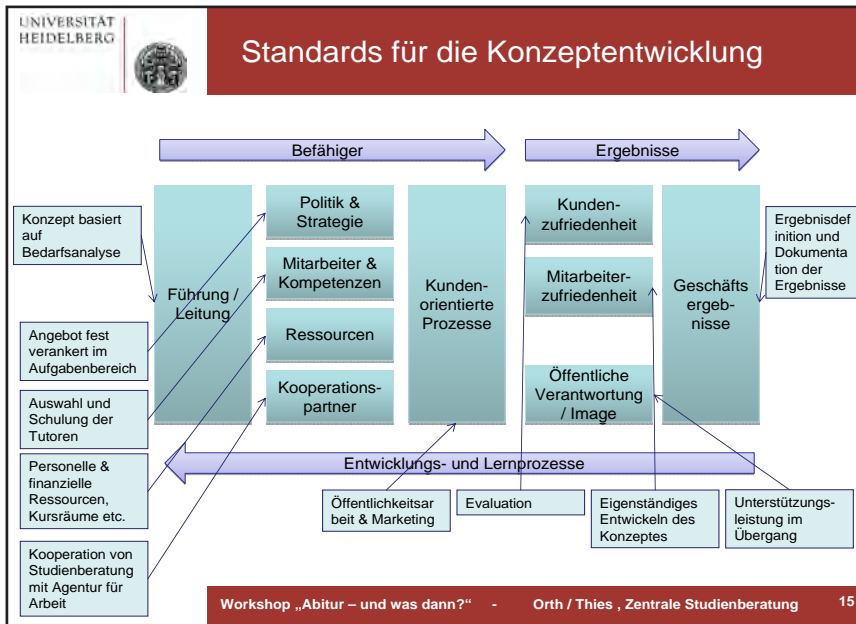
## Das EFQM-Modell



**Befähiger** → **Ergebnisse**

**Ergebnisse** ← **Entwicklungs- und Lernprozesse**

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 14



UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Literatur

- Forsa, Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen (2008). „Wenn ich groß bin, werde ich. Berufsorientierung an deutschen Schulen.“
- Hachmeister, Harde, Langer (2007). „Einflussfaktoren der Studienentscheidung“. Centrum für Hochschulentwicklung CHE.
- Potocnik (1990). „Entscheidungstraining zur Studien- und Berufswahl“.
- Schwan, Kohlhaas u.a.(2002). „Qualitätsmanagement in Beratungsstellen“.

Workshop „Abitur – und was dann?“ - Orth / Thies , Zentrale Studienberatung 16

Gefangen im Netz: wenn Studierende internetsüchtig werden  
Leitung: Wilfried Schumann

Wilfried Schumann  
Gefangen im Netz:  
Wenn Studenten internetsüchtig werden



Wilfried Schumann



**Wir arbeiten mit der ersten Generation,  
die mit dem Internet schon seit  
dem Kindesalter groß geworden ist**

Wilfried Schumann

## Kommunikation via Internet

- Zugang zu chats für jeden offen
- Kontaktaufnahme ist einfacher und hat niedrigere Hemmschwelle
- Äußerlichkeiten sind nicht entscheidend
- Abgrenzung ist einfach (nur ein Mausklick erforderlich)
- Idealtypische Identifikation: jünger, hübscher, reicher
- Begrenzte Information über das Gegenüber läßt Raum für vielfältige Projektionen
- Schutz durch nick-names
- Anonymität ermöglicht Offenheit auch bei peinlichen und persönlichen Themen
- Virtuelle Liebesbeziehungen

Wilfried Schumann

## Social Networks

- Plattformen für die Selbstdarstellung mit eigenem Profil
- Veröffentlichung vieler persönlicher Details
- Bilder bekommen starken Stellenwert
- Bloggs
- Verschärfung des „Googlens“ nach Personen

Wilfried Schumann

## **Sex und Pornografie**

**12% aller websites haben pornografische Inhalte**

**Gigantische Umsätze**

**Niedrige Hemmschwelle**

**Jederzeit und unauffällig alles verfügbar**

Wilfried Schumann

## **Internetsucht: keine Sucht im klassischen Sinn**

**nicht-stoffgebundene psychische Abhängigkeit**

**ICD10: abnorme Gewohnheiten und  
Störungen der Impulskontrolle**

Wilfried Schumann

## **Suchtfördernder Spielaufbau**

- **Avatar erschaffen**
- **„Hochleveln“, Weiterentwickeln**
- **Belohnungsanreize**
- **„Wieder auferstehen“**
- **Gildenzugehörigkeit**
- **Status, Macht**
- **Archaische Bedürfnisse**

Wilfried Schumann

## **Kriterien für abhängiges Verhalten**

- **Zeitlicher Umfang**
- **Entzugerscheinungen**
- **Toleranzentwicklung**
- **Einengung des Verhaltensraums**
- **Reduktionsversuche scheitern**
- **Negative soziale und personale  
Konsequenzen werden ignoriert**

Wilfried Schumann

## Wissenschaftliche Forschung

- **Prävalenz: 2-3% aller Nutzer**
- **Drogenbericht 2009: 3-7% der Nutzer onlinesüchtig, ebenso viele stark suchtfährdet**
- **Risikofaktoren: männlich, jung, keine Partnerschaft, frei verfügbare Zeit**
- **Psychogenese: Depressionen, Ängste, Persönlichkeitsstörungen**

Wilfried Schumann

## Ergebnisse der Studie Computerspielabhängigkeit im Kindes- und Jugendalter Rehbein et. al., 2009

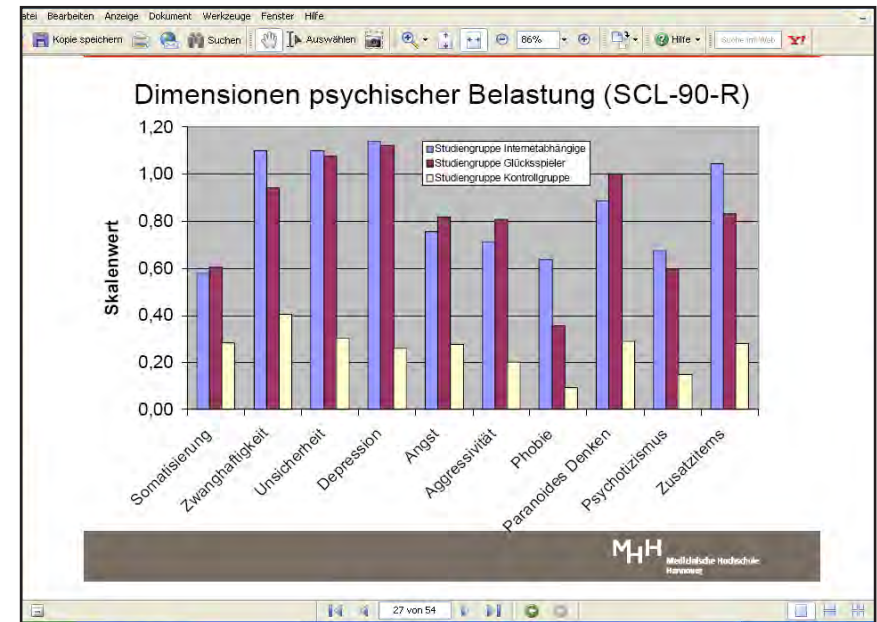
- 44.000 Schüler neunter Klassen, bundesweit, repräsentativ**
- Exzessives Spielverhalten mit mehr als 4,5 Stunden täglicher Computerspielnutzung;  
15,8% der Jungen, 4,3% der Mädchen**
- Computerspielabhängig angelehnt an ICD-10 Kriterien:  
3% der Jungen, 0,3% der Mädchen**
- Darüber hinaus als gefährdet diagnostiziert:  
4,7% der Jungen, 0,5% der Mädchen**

Wilfried Schumann

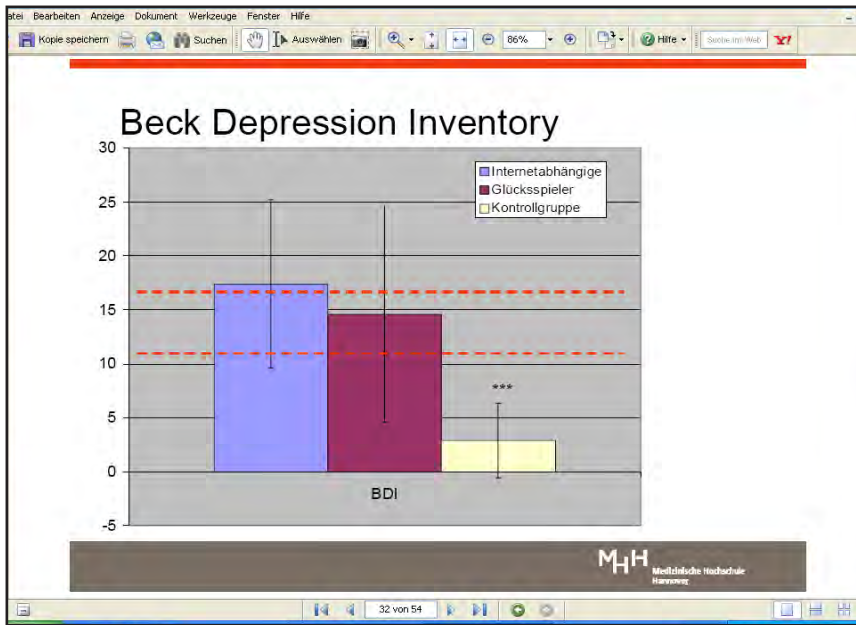
## Prävalenz von Internetsucht bei Studierenden

- 8,2 % Griechenland, Konstantinos et al. 2008**
- 5,9% Taiwan, Chou u, Hsiao, 2002**
- 10,6% China, Wu u. Zhu, 2004**
- 18,3% Großbritannien, Niemz et al., 2005**

Wilfried Schumann



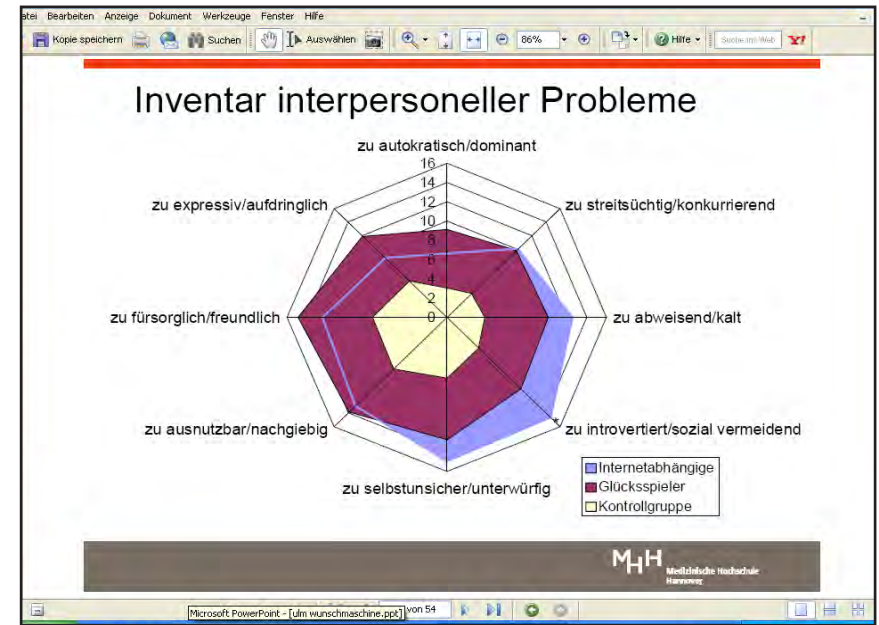




### BDI

Ausprägung der depressiven Symptomatik

	n	mäßig ausgeprägt	klinisch relevant	unauffällig
Glücksspieler	27	8	8	11
Internetabhängige	25	8	7	10
Kontrollgruppe	25	2	0	23

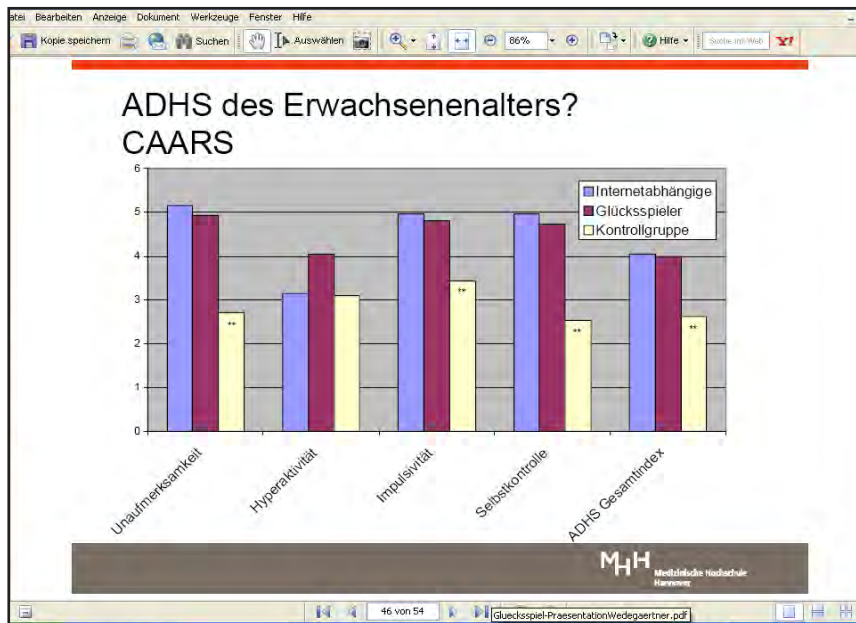
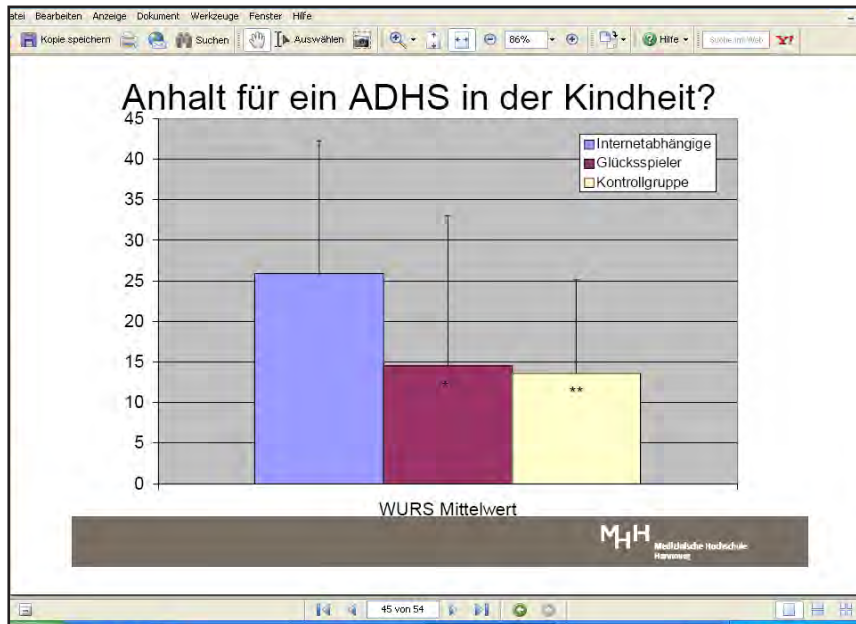


### IIP

Computerspieler erleben sich als zu abweisend, sozial vermeidend, selbstunsicher

Glücksspieler erleben sich vorwiegend als zu fürsorglich und ausnutzbar

Beide Gruppen zeigen signifikante Unterschiede zur Kontrollgruppe



## Computerspielsucht-als Verhaltenssucht

(Ansatz von Grüsser/Thalemann 2006)

Die Forschungsgruppe an der Charite in Berlin entwickelten einen psychologisch-lerntheoretische und neurobiologische Befunde integrierenden Ansatz. Hier fungiert die Erinnerung an die positive Suchtmittelwirkung als zentraler Motivator (Antrieb) für das süchtige Verhalten.

## Computerspielsucht-als Verhaltenssucht

- Dieser Ansatz geht davon aus, daß durch eine Übererregbarkeit (Sensitivierung) des (zentralen dopaminergen) Belohnungssystem im Gehirn eine erlernte (konditionierte) Aufmerksamkeitszuwendung gegenüber den suchtmittelassoziierten Reizen ausgelöst wird. Dieser Vorgang zeigt sich dann in einer erhöhten Aufmerksamkeit für und im bevorzugten Aufsuchen von suchtmittelassoziierten Reizen und des Suchtmittels selbst. Die Verankerung (im mesolimbischen Dopaminsystem) führt u.a. zur Bildung eines so genannten impliziten Gedächtnisses, das der bewußten Verarbeitung nicht zugänglich ist ( sog. „Drogen“gedächtnis).

CHRISTOPH-DORNIER-KLINIK FÜR PSYCHOTHERAPIE

THERAPIEANSATZ STÖRUNGEN KLINIK AKTUELLES KONTAKT IMPRESSUM SITEMAP HOME

### Pathologischer Internetgebrauch - PIG

Die Nutzung des Internets kann zu einem stark exzessiven, selbstschädigenden Problemverhalten werden. Besonders schwierig scheint für die Betroffenen die angemessene Nutzung von Chatrooms, Online-Spielen, Musikbörsen und Erotikangeboten. Sind folgende Kriterien erfüllt, kann man von einem Pathologischen Internetgebrauch oder von „Internetsucht“ sprechen:

**Einengung des Verhaltensraums**  
Der Betroffene verausgibt über eine längere Zeitspanne den größten Teil des Tageszeitbudgets zur Internetsnutzung und denkt dauerhaft an den nächsten oder zurückliegenden Internetgebrauch.

**Kontrollverlust**  
Die Person hat ein ausgeprägtes Verlangen, das Internet zu nutzen und eine verminderte Kontrolle über die Dauer seiner Internetaktivität. Trotz des bestehenden Wunsches, nicht online zu sein, kann sie den Internetskonsum nicht reduzieren.

**Toleranzentwicklung**  
Im Laufe der Zeit ist eine immer ausgeprägtere Nutzung des Internets bis zum selben Effekt der Befriedigung notwendig.

**Entzugserscheinungen**  
Ist es für die Person nicht möglich, im Internet zu surfen, so treten unterschiedliche unangenehme emotionale und körperliche Zustände (z.B. Ruhelosigkeit, Reizbarkeit, Nervosität, Niedergeschlagenheit) auf.

**Negative soziale und personale Konsequenzen**  
Verschiedenste andere Aufgaben und Interessen können vernachlässigt werden. Trotz bewusst wahrgenommener erheblicher, eindeutig schädlicher Folgen wie Fehlzeiten bzw. Schul- und Ausbildungsabbrüche, Gefährdung der Karriere, Verlust des Partners oder finanzielle Probleme, wird der Gebrauch des Internets fortgeführt.

**„Internetsucht“ – keine eigenständige Diagnose**  
Die pathologische Nutzung des Internets ist keine eigenständige Diagnose sondern in den meisten Fällen Ausdruck und Symptom weiterer Probleme oder psychischer Störungen wie: **Depressionen, Anstörungen oder Suchtmittelmissbrauch oder –abhängigkeit.**

Angststörungen  
Zwangserkrankungen  
Essstörungen Bulimie  
Essstörungen-Anorexie  
Depressionen  
Posttraumatische Belastungen  
Rückfall  
Therapieangebot für Jugendliche  
Internetsucht

Onlinesucht.de - Mozilla Firefox

http://www.onlinesucht.de/

Erste Schritte Aktuelle Nachrichten...

Auswege ELife  
www.onlinesucht.de  
Anspruchspartner

Hilfe zur Selbsthilfe bei Onlinesucht  
2007  
HSD  
>> Auswege  
>> Hilfe  
>> Ansprechpartner

Zum Selbsthilfe-FORUM!

**Beratungsbedarf?**

**Aktuell:**

- Drogenberatung Düren, Caritasverband Düren-Juelich e.V., Tagung "Onlinesucht", Programm: [http://www.mads.nrw.de/08\\_PDF/005/programm-aktionswoche-dueren-05-09-11-07.pdf](http://www.mads.nrw.de/08_PDF/005/programm-aktionswoche-dueren-05-09-11-07.pdf) Düren, 05. November 2007
- ELAS-Tag, Diakonisches Werk der Evangelischen Landesarbeitsgemeinschaft für Suchtfragen in Niedersachsen: Hannover, 09. November 2007
- Gesundheitsamt Merzig-Wadern (Saarland) Arbeitskreis "Gemeindenähe Suchtprävention des Landkreises Merzig-Wadern", Referat über Onlinesucht und Behandlungsmöglichkeiten vor Fachpublikum Fachtagung "Internet - Faszination und Risiken", Programm: [www.onlinesucht.de/merzia.pdf](http://www.onlinesucht.de/merzia.pdf) Merzig, 14. November 2007
- Gesamtverband für Suchtkrankenhilfe im Diakonischen Werk der Ev. Kirche Deutschland Tagung "Mediensucht", im Hotel Aquino, Berlin Berlin, 25. - 26. Januar 2008, Programm: <http://www.onlinesucht.de/FlyerMS08-berlin.pdf>

**Presse**

Startseite  
OnlineCHATsucht  
OnlineSEXsucht  
OnlineSPIELsucht  
Co-Abhängigkeit  
FORUM  
Therapeuten  
Selbsthilfe?  
HSD 2007 e.V.  
Mitglied werden!  
MG-Antrag Post  
MG-Antrag anonym  
Spende  
Sponsoren  
Bekanntnisse

Fertig

Start Posteingang für wlfth... Windows Media Player Onlinesucht.de - Mos... DE



www.rollenspielsucht.de

--- eine Initiative betroffener Eltern ---

**Haben Sie keine Zeit für die Informationen über Rollenspielsucht?**  
**Wir fragen: Wann haben** Kinder / Schüler / Studenten / Väter / Ehemänner / Arbeit-nehmer / Käufer / Wähler / Besucher / Gläubige / Freunde **keine Zeit mehr für SIE ?**  
**keine Zeit mehr für SIE ?**  
 Sucht ist eine **Krankheit**. Rollenspielsüchtige haben **nur noch Zeit für den PC**.  
[www.rollenspielsucht.de](http://www.rollenspielsucht.de)

**Warum diese Internetseite?**

**Wir haben unseren Sohn ans Internet, an World of Warcraft verloren.**

Es fing schießlich an, fast unmerklich. 600 Kilometer lagen zwischen uns und wir hätten gerne öfters mit ihm telefoniert, da wir bis dahin ein entspanntes und gutes Verhältnis zueinander hatten. Es wurde zunehmend schwieriger, ihn zu erreichen, es kam meist keine Rückmeldung, keine Antwort auf Emails oder auf ein SMS. Seine Besuche bei uns wurden ohne ersichtlichen Grund immer seltener und schließlich brach der Kontakt von seiner Seite aus ganz ab.

Auf Umwegen kam uns zu Ohren, dass er sein Studium bis auf Weiteres auf Eis gelegt hatte und vorübergehend bei einer Online-Bekannschaft untergeschlupft war. Bedingt durch einen Wasserrohrbruch musste die Hausverwaltung in seine verlassene Wohnung und fand diese in einem völlig verwahrlosten Zustand vor.

Alarmiert durch diese für uns unfassbare Tatsache, beschlossen wir, seinen -wie wir gedacht hatten- Wunsch nach Distanz nicht weiter zu respektieren und ständen schließlich unangemeldet vor der Tür seiner Bekannten. Erst jetzt kamen wir hinter das Geheimnis seiner tiefgreifenden Veränderung und emotionalen Verarmung:  
**Internetsucht!**

Dieser sehr begabte junge Mensch, der seine Schulzeit problemlos und locker hinter sich gebracht hatte, ein gutes Abitur absolviert und ein vielversprechendes Studium in Angriff genommen hatte, war innerhalb von nicht einmal zwei Jahren zu einem vom realen Leben

# Fazit

## Schauen Sie hin!

### Interessieren Sie sich! Seien Sie neugierig!

### Beachten Sie bei pathologischer PC- und Internetnutzung die Komorbiditätsaspekte!

Wilfried Schumann

**Literatur**

Bergmann, W. & Hüther, G.: Computersüchtig – Kinder im Sog der neuen Medien; Düsseldorf, 2006

Grüsser, S. & Thalemann, C.: Verhaltenssucht, Bern, 2006.

te Wildt, B.: Internetabhängigkeit als Symptom depressiver Störungen. Psychiatrische Praxis 2007; S3: S. 318-22.

Wölfing, K. & Müller, K.: Phänomenologie, Forschung und erste therapeutische Implikationen zum Störungsbild Computerspielsucht, in: Psychotherapeutenjournal, 2/2008, S. 128-133

Young, Kimberly: Caught in the Net, Suchtgefahr Internet; München, 1999

Wilfried Schumann

**Internetquellen**

André Hahn, Anja Niesing, Andy Heer, Britta Hecht & Matthias Jerusalem, 2000 Internetsucht - erste Ergebnisse der Pilotstudie.

Gefunden am 13.8.2008:

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht\\_kurzpraesentation.pdf](http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf)

Jäger, R. & Moormann, N., Merkmale pathologischer Computerspielnutzung im Kindes- und Jugendalter, 2008

Gefunden am 13.8.2008:

[http://www.zepf.uni-landau.de/fileadmin/user\\_upload/Bericht\\_Computerspielnutzung.pdf](http://www.zepf.uni-landau.de/fileadmin/user_upload/Bericht_Computerspielnutzung.pdf)

Gefunden am 13.8.2008:

[www.onlinesucht.de](http://www.onlinesucht.de)

homepage einer Selbsthilfeorganisation

<http://www.gluecksspielsucht.de/> Beiträge von Weidegärtner (Med. Hochsch. Hannover) und Misek-Schneider (FH Köln)

<http://www.kfn.de/versions/kfn/assets/fb108.pdf> Untersuchung von Rehbein et al. Kriminologisches Forschungsinstitut Niedersachsen

Wilfried Schumann

**Qualitätssicherung im Service-Portal****Leitung: Ulrike Riedling & Daniel Niebel**

Die Service-Portale bilden die erste Anlaufstelle der Universitäten zu allen Anfragen Studieninteressierter und Studierender. Die Vielfalt der inhaltlichen Aspekte, die saisonbedingt schwankende Anzahl der Anfragen im Telefon- und E-Mail-Portal, die Fluktuation des Personals und viele weitere Aspekte erfordern ein Konzept zur Qualitätssicherung.

Der Workshop stellte in einem ersten Schritt das Telefon- und E-Mail-Portal der Universität Heidelberg vor:

- strukturell
- organisatorisch
- personell
- räumliche Ausstattung
- technische Ausstattung
- Blick auf die Statistiken der Anruferzahlen und E-Mail-Anfragen
- Konzeptionelle Weiterentwicklung (Web-Collaboration, Persönliches Portal)

In einem zweiten Schritt wurde das implementierte Konzept der Qualitätssicherung dargestellt. Qualitätssicherung wurde hierfür in den größeren Rahmen der Fragestellung „Wofür Qualitätssicherung?“ gestellt. Es wurden drei Zielgruppen definiert:

- Zufriedenheit der „Kunden“/ (SchülerInnen, Studieninteressierte, Studierende)
- Zufriedenheit der MitarbeiterInnen
- Zufriedenheit der KollegInnen aus dem Backoffice

Diese Gewährleistung dieser Zufriedenheit soll durch folgende Aspekte der Qualitätssicherung erlangt werden bzw. erhalten bleiben.

1. Personal
  - a) Studentische und hauptamtliche MitarbeiterInnen
  - b) Bewerbung und Auswahlverfahren
  - c) Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen
2. Wissensdatenbank
3. Siemens HPPC Software
  - a) Manager
  - b) Agenten
4. Rückmeldung
  - a) schriftlich

b) mündlich

5. Monitoring

a) Silent Monitoring im Telefonportal

b) Stichproben im E-Mail-Portal

Im Rahmen dieser als Vorträge aufbereiteten Informationen fand eine rege Diskussion zu einzelnen Punkten statt. Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede wurden angesprochen und diskutiert. Im Rahmen des Workshops fand für alle Interessierten eine Begehung des Telefonportals im Livebetrieb statt.

Die beiden Vorträge können bei Interesse angefordert werden.

Daniel Niebel/ Ulrike Riedling 05.10.2009



## Qualitätssicherung in den Service-Portalen

**Ulrike Riedling und Daniel Niebel**


Stabsstelle Service-Portal  
Dezernat für Studium und Lehre



### Wofür Qualitätssicherung? - Ziele

- **Zufriedenheit der „Kunden“**
  - korrekte, umfassende und einheitliche Beantwortung der Anfragen
  - möglichst hohe Lösungsrate bei erstem Kontakt
  - gute telefonische Erreichbarkeit
  - 48 Stunden Bearbeitungszeit der E-Mails
- **Zufriedenheit der MitarbeiterInnen**
  - Motivation erhalten
  - Integration in das Team
- **Zufriedenheit der KollegInnen aus dem *Backoffice***
  - Entlastung der *Backoffices*
    - eigenständige Bearbeitung in den Portalen – 80%
    - durch Verweisen auf/ Weiterleiten an Portale bei allgemeinen Fragen




RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Aspekte der Qualitätssicherung

1. Personal
  - a. [Studentische und hauptamtliche MitarbeiterInnen](#)
  - b. Bewerbung und Auswahlverfahren
  - c. [Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen](#)
2. [Wissensdatenbank](#)
3. Siemens HPPC Software
  - a. [Manager](#)
  - b. [Agenten](#)
4. [Rückmeldung](#)
  - a. schriftlich
  - b. mündlich
5. Monitoring
  - a. Silent Monitoring im Telefonportal
  - b. Stichproben im E-Mail-Portal

Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### 1a. Personal: Studentische und hauptamtliche MitarbeiterInnen


#### Studentische Hilfskräfte

- durchschnittliche Beschäftigungsdauer von 1,5 Jahren
- hoher Schulungs- bzw. Einarbeitungsaufwand
- sinkende monatliche Stundenzahl der Verträge und damit verbundene steigende Anzahl von MitarbeiterInnen
- Nähe zu den Studieninteressierten und Studierenden

#### Hauptamtliche MitarbeiterInnen

- umfangreichere wöchentliche bzw. monatliche Arbeitszeit
  - größere Kontinuität in der personellen Besetzung
  - mehr inhaltliche Kontinuität
  - mehr Flexibilität und Entlastung für die Supervisoren

Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### 1c. Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen

Die Schulungen umfassen ca. 30 Stunden. Bestandteile der Schulungen sind

- *inhaltliche Themen aus den Backoffice-Bereichen*
- *technische Aspekte*
- *Hospitationen in den einzelnen Abteilungen*
- *Datenschutz*
- *Gesprächsführung*
- *Side-by-Side Coaching*
- *Rundgang in der ZUV*
- *Eigenstudium*

Service-Portale





### 3b. Siemens HPPC Software - Agent

The screenshot shows the Siemens HPPC Software - Agent interface. Callouts point to the following elements:

- Transfer**: Points to the 'Transfer' button in the top toolbar.
- Verfügbar**: Points to the 'Verfügbar' status indicator.
- Nicht Verfügbar**: Points to the 'Nicht Verfügbar' status indicator.
- Wiederverbinden**: Points to the 'Wiederverbinden' button in the top toolbar.
- Ausführen bzw. wählen Tel. Nummer**: Points to the 'Ausführen bzw. wählen Tel. Nummer' button in the top toolbar.
- An-/Abmelden Sprache, Mail & Web**: Points to the 'An-/Abmelden Sprache, Mail & Web' button in the top toolbar.
- Halten**: Points to the 'Halten' button in the top toolbar.
- Tätigkeit**: Points to the 'Tätigkeit' button in the top toolbar.
- Eingabe der Telefonnummer**: Points to the 'Eingabe der Telefonnummer' input field.

Service-Portale



### 3b. Siemens HPPC Software - Agent


The screenshot shows a detailed view of a contact in the Siemens HPPC Software - Agent interface. The contact information is as follows:

- Name:** Vorname: Kimmeter Henning, Nachname: Henning
- Abk.:** nordrhein-heidelberg.de
- ICQ:** [Redacted]
- Telefon:** [Redacted]
- Handy:** [Redacted]
- Web:** [Redacted]
- Mail:** [Redacted]
- Adresse:** [Redacted]
- Postfach:** [Redacted]
- Handy:** [Redacted]
- Web:** [Redacted]
- Mail:** [Redacted]
- Adresse:** [Redacted]
- Postfach:** [Redacted]

Service-Portale



Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.



## Online-Formblatt/ Rückmeldung

Service-Portale

**Ergänzungsbedarf WiDa**


Per E-Mail senden  
 Formblatt drucken

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg  
 Telefon- und E-Mail- und Internetsportal

Datum: \_\_\_\_\_  
 Von: \_\_\_\_\_

Frage	WiDa-Link	Offizielle Information	Bekanntgabe Information	Quelle
-------	-----------	------------------------	-------------------------	--------

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG




Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### „Supervision“ - Teambesprechung

- alle vier bis sechs Wochen
- obligatorisch für alle MitarbeiterInnen der Portale
- organisatorische und thematische Inhalte
- regelmäßige Beteiligung hauptamtlicher MitarbeiterInnen der *Backoffices* (AAA, Abteilung Studierendensadministration, ZSB/ Career Service)
- protokolliert

Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG




Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Aspekte der Qualitätssicherung

1. Personal
  - a. [Studentische und hauptamtliche MitarbeiterInnen](#)
  - b. Bewerbung und Auswahlverfahren
  - c. [Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen](#)
2. [Wissensdatenbank](#)
3. Siemens HPPC Software
  - a. [Manager](#)
  - b. [Agenten](#)
4. [Rückmeldung](#)
  - a. schriftlich
  - b. mündlich
5. Monitoring
  - a. Silent Monitoring im Telefonportal
  - b. Stichproben im E-Mail-Portal


Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

## Service-Portale: Telefon-, E-Mail- & Internet-Portal

**Ulrike Riedling und Daniel Niebel**  
Stabsstelle Service-Portal  
Dezernat für Studium und Lehre


Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Telefon- & E-Mail-Portal

- Seit 30.05.2005 sind die beiden Studierendensekretariate (2.1 und 7.1) und die Zentrale Studienberatung unter der gemeinsamen Telefonnummer 06221- 54 54 54 von Mo-Do 9.00-16.00 Uhr und Fr 9.00-13.00 Uhr erreichbar
- Seit 12.04.2006 werden E-Mail-Anfragen an die beiden Studierendensekretariate und die Zentrale Studienberatung unter der gemeinsamen E-Mail-Adresse *studium@uni-heidelberg.de* gerichtet
- Beantwortung von Anfragen Studieninteressierter und Studierender sowie gegebenenfalls das Verweisen bzw. Weiterleiten an die Fachabteilungen
- Versand von Infomaterialien der einzelnen Abteilungen (Anfragen werden schriftlich aufgenommen und an die *Backoffices* weitergegeben)
- Vergabe von Beratungsterminen der Zentralen Studienberatung, des Career Service und des Zentrums für Lehrerbildung

Service-Portale


RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Personal & Ausstattung

#### Telefonportal

- 18 speziell geschulte ungeprüfte wissenschaftliche Hilfskräfte
- 2 hauptamtliche Telefonagentinnen (jeweils ½-tags)
- 1 Supervisor (2 halbe Stellen)
- Saisonal abhängige Belegung von 3 bis zu 6 (7) Arbeitsplätze, 6.415 Stunden/ Jahr
- Software: Siemens HiPath Version 7.0
  - Automatisches Anruferverteilsystem
  - Aufnahmemöglichkeit für flexible Gestaltung von Infotexten in der Warteschlangen-Bandansage
  - Umfangreiche statistische Erfassung von Daten

Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Personal & Ausstattung

#### E-Mail-Portal

- 8 speziell geschulte ungeprüfte wissenschaftliche Hilfskräfte
- bis zu 5 Arbeitsplätze, 2084 Stunden/ Jahr
- Flexible Arbeitszeiten
- Siemens HiPath Version 7.0
  - Identifikationsnummer
  - Autbestätigung und -antwort
  - Kommentare für interne Bearbeitung
  - Statistiken
  - Integration von Textbausteinen

Service-Portale



RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Internetportal

Information, Service, Beratung

Relaunch der Homepage im Mai 2006

- Entwicklung eines Corporate Design
- Implementierung von Imperia (CMS)
- Neustrukturierung der Homepage



www.uni-heidelberg.de/studium

- Grundlage: Lebenslagenkonzept
- Zusammenführung der bislang getrennten Bereiche D2, D7, Studienberatung (ZSB)
- von 2000 auf 1200 Seiten
- kontinuierlicher Pflegeaufwand
- redaktionelle Gesamtverantwortung (½ Stelle)



Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### In Planung

#### Telefon- und E-Mail-Portal

- Teilintegration der E-Mail-Bearbeitung in das Telefonportal

#### Web-Collaboration

- 1-zu-1 Chat
- Siemens HiPath Version 7.0
- Zugang über Internetseiten der Universität

#### Persönliches Portal

- Abteilungsübergreifende persönliche Anlaufstelle mit durchgehenden Öffnungszeiten (Mo-Fr 9-16 Uhr)
- voraussichtliche Eröffnung 2010

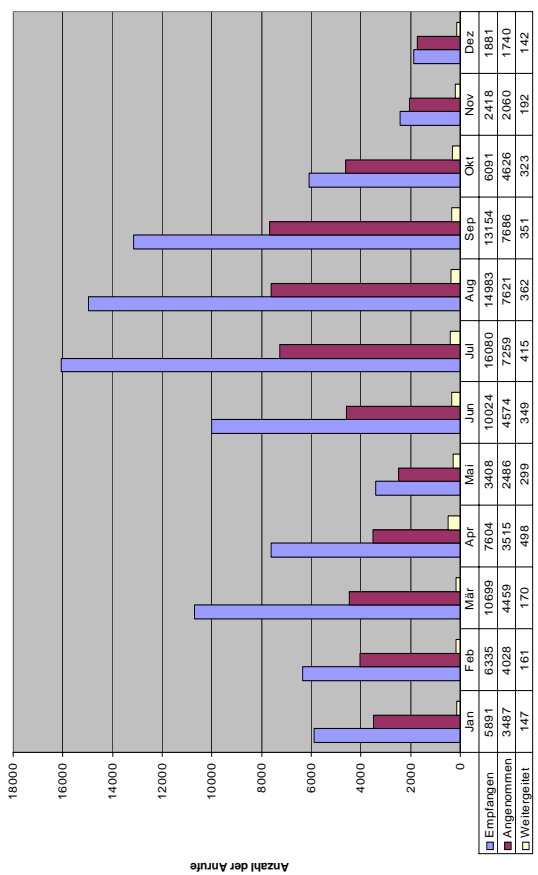
Service-Portale

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Uni Heidelberg. Zukunft. Seit 1386.

### Telefonportal 2008

Empfangene, angenommene und weitergeleitete Anrufe  
98.568/ 53.541/ 3409 (6,4%)

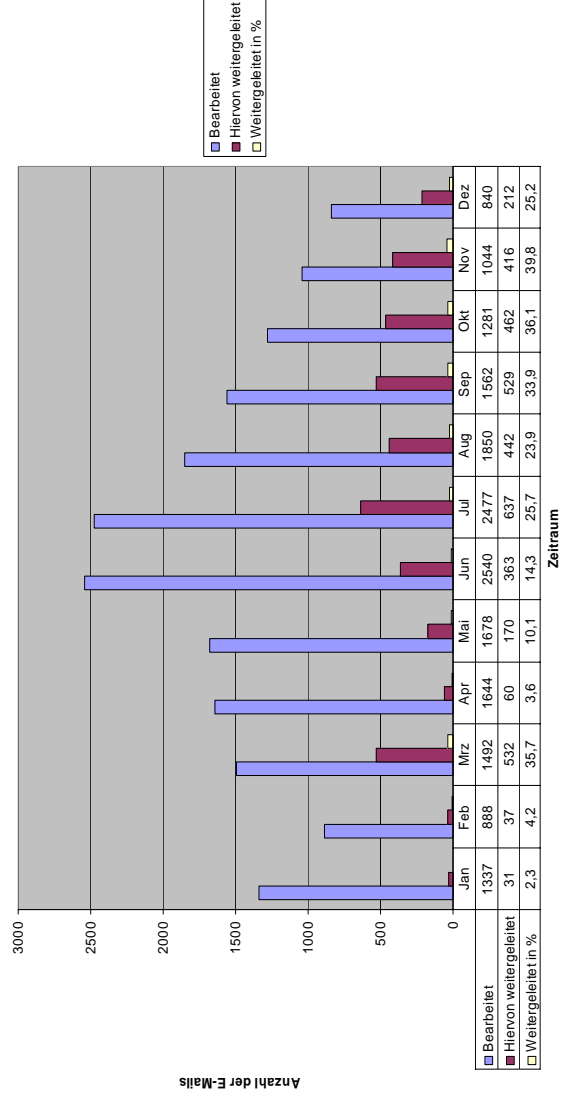


Zeitraum	Empfangen	Angenommen	Weitergeleitet
Jan	5891	3487	147
Feb	6335	4028	161
März	10689	4459	170
Apr	7604	3515	498
Mär	3408	2486	289
Jun	10024	4574	349
Jul	16080	7259	415
Aug	14983	7621	362
Sep	13154	7686	351
Ok	6091	4626	323
Nov	2418	2060	192
Dez	1881	1740	142

Service-Portale



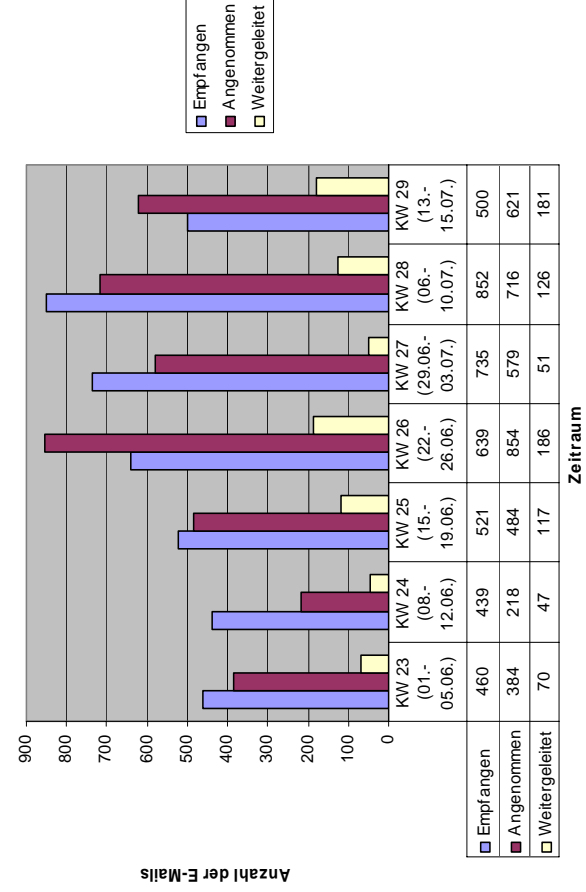
**E-Mail-Portal 2008**  
Bearbeitete und hiervon weitergeleitete E-Mails  
18.633 / 3.891 (20,9%)



Service-Portale



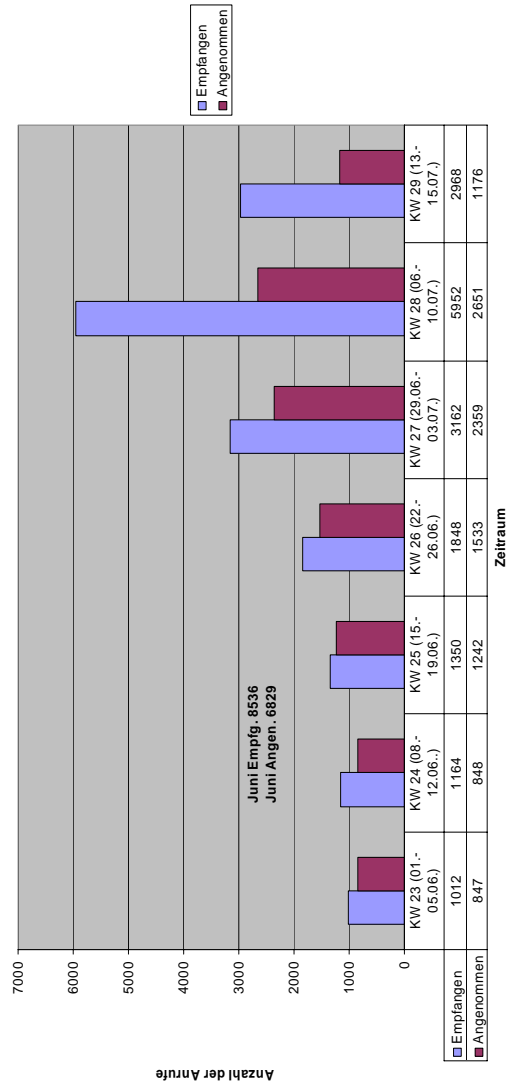
**E-Mail-Portal**  
Bewerbungszeitraum 1.06. bis 15.07.2009  
Empfangene, angenommene und weitergeleitete E-Mails  
4.146/ 3856/ 778



Service-Portale



Telefonportal  
Bewerbungszeitraum 1.06. bis 15.07.2009  
Empfangene und Angenommene Anrufe  
17.456/ 9.480



## „Studienwahl konkret – Das Projekt UNI-TRAINEES unterstützt den Gesamtprozess der Studienwahlorientierung und Studienvorbereitung“ Leitung: Katja Störkel-Hampe & Stephan Pöpsel

Im Rahmen des Workshops wurde das Projekt UNI-TRAINEES des Akademischen Beratungs-Zentrums Studium und Beruf der Universität Duisburg-Essen vorgestellt und diskutiert.

Im ersten Teil des Workshops präsentierte das Projektteam Idee, Konzept und Aufbau des Projekts und schilderte die Erfahrungen bei der Umsetzung der Seminare in den Schulen (vergleiche hierzu die PowerPoint-Präsentation „Das Projekt UNI-TRAINEES“, ausführliche Informationen auch auf der Projekthomepage: [www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de)).

### Ausgangslage des Projekts:

Durch die Fülle an Möglichkeiten und die hohe Komplexität des Themas Studienwahl wird es für LehrerInnen zunehmend schwieriger, ihre SchülerInnen bei der Entscheidung für ein Studium angemessen zu begleiten und zu unterstützen. Für die Schulen stellt das Thema Studien- und Berufswahl eine der zentralen Herausforderungen in der Oberstufe dar. Es gilt, den SchülerInnen durch gezielte Vorbereitung in der Schule eine Brücke in die Hochschulen zu bauen.

### Die Projektziele:

- Alle SchülerInnen der Oberstufe bekommen die Chance, in der Schule eine systematisierte Orientierungsphase zur Studienwahlentscheidung zu durchlaufen.
- LehrerInnen erhalten kostenlos die nötigen Materialien für die Realisierung einer strukturierten Orientierungsphase zur Studienwahl und Studienvorbereitung in der Schule.

Die LehrerInnen sollen mittels der erstellten Unterrichtsmaterialien dabei unterstützt werden, ihre SchülerInnen erfolgreich auf dem Weg zu einer fundierten, zufrieden stellenden Studienwahlentscheidung zu begleiten, die eine nachhaltige Basis für ein erfolgreiches Studium darstellt.

### Projektablauf:

Das Herzstück von UNI-TRAINEES sind acht Module in Form von Seminareinheiten zum Thema Studienwahl. Sie umfassen alle wichtigen Schritte auf dem Weg zu einer fundierten Studienwahlentscheidung und Studienvorbereitung. Die acht Module bilden jeweils abgeschlossene thematische Einheiten und bauen entsprechend des Studienwahlprozesses inhaltlich aufeinander auf. Durch das Modulsystem sind sie flexibel und unkompliziert in die jeweiligen Abläufe an den Schulen integrierbar. Alle Module wurden bereits vielfach in Schulen durchgeführt und entsprechend dieser Erfahrungen auf ihre Praxisnähe hin optimiert.

LehrerInnen, die Module von UNI-TRAINEES für ihre SchülerInnen anbieten möchten, finden alle notwendigen Arbeitsmaterialien und Informationen zur Seminaregestaltung kostenlos auf der Projekthomepage: [www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de). Die Materialien von UNI-TRAINEES sind gezielt so konzipiert, dass es bereits nach relativ kurzer Einarbeitungszeit möglich ist, die Seminare selbständig an der Schule durchzuführen.

Alle acht Module wurden durch das Projektteam entwickelt und an 12 ausgewählten Schulen, den Pilotschulen, in den Jahrgangsstufen 11-13 bereits vielfach erprobt. Eine kontinuierliche, zeitnahe

Begleitevaluation und Optimierung der Module erfolgt jeweils direkt nach den Durchführungen.

Bis August 2009 haben bereits mehr als 720 SchülerInnen an Seminaren von UNITRAINEES teilgenommen. Insgesamt wurden bis heute mehr als 85 Module an den Pilotschulen durchgeführt.

Alle Arbeitsmaterialien und Seminarpläne für die Durchführung der acht Module stehen interessierten LehrerInnen bereits heute kostenlos im Downloadbereich der Homepage zur Verfügung. Ab Mitte 2010 werden dort dann auch ergänzende Handlungsleitfäden zu den Modulen angeboten. Interessierte LehrerInnen haben außerdem die Möglichkeit, sich durch die Teilnahme an einer der Fortbildungen zu UNI-TRAINEES über das Projekt und die konkreten Durchführungsmöglichkeiten der Module zu informieren.

Im Anschluss an die Projektpräsentation wurden beispielhaft die Ziele und der Aufbau eines Moduls (Modul 1: Potentialanalyse) vorgestellt (vergleiche hierzu die PowerPoint-Präsentation „M1: Potentialanalyse“).

Das Projektteam bedankt sich bei allen Workshop-TeilnehmerInnen für die Mitarbeit und die vielen Ideen und Anregungen!

Kontakt: [www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de), [uni-trainees@uni-due.de](mailto:uni-trainees@uni-due.de)

## Das Projekt UNI-TRAINEES



# Herzlich Willkommen!

GIBeT-Fachtagung 2009

[www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de)



## Themen der Präsentation



- Wer steht hinter UNI-TRAINEES?
- Was will UNI-TRAINEES?
- Wie funktioniert UNI-TRAINEES?
- Wo gibt es Informationen?

## Wer steht hinter UNI-TRAINEES?



- Universität Duisburg-Essen
- Akademisches Beratungs-Zentrum Studium und Beruf
- Studienberatung und Career Service
- Team Schule-Hochschule:
  - Kontakte zu über 250 Schulen der Region
  - regelmäßige Information und Kooperation
  - vielfältige Angebote für SchülerInnen, LehrerInnen und Schulen

## Was will UNI-TRAINEES?



### Ausgangslage für LehrerInnen:

- Studien- und Berufswahl als zentrale Herausforderung in der Oberstufe
- hohe Komplexität des Themas: über 400 Hochschulen mit über 12.500 Studienprogrammen in Deutschland
- zahlreiche verschiedene Ansprechpartner und Hilfsangebote
- fehlende Konzepte, Materialien und Qualifizierungsangebote

## Was will UNI-TRAINEES?



### Ausgangslage für SchülerInnen:

Studie Hochschulinformationssystem (HIS) 4/2009:

- nur 26% fühlen sich umfassend über ihre Studien- und Ausbildungsmöglichkeiten informiert
- 33% stufen ihren Informationsstand als unzureichend ein
- nur 7% haben keine Probleme bei der Planung ihrer nachschulischen Qualifikation
- negative Tendenz im Vergleich zu 2007

## Was will UNI-TRAINEES?



### Projektziele:

LehrerInnen erhalten die nötigen Materialien für die Realisierung einer strukturierten Orientierungsphase zur Studienwahl und Studienvorbereitung in der Schule.

Alle SchülerInnen der Oberstufe bekommen die Chance, in der Schule eine systematisierte Orientierungsphase zur Studienwahlentscheidung zu durchlaufen.

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



- 8 Seminarbausteine (Module) aus zwei Themenbereichen:
  - Studienwahlorientierung
  - Studienvorbereitung
- bilden jeweils abgeschlossene thematische Einheiten und bauen inhaltlich aufeinander auf
- Dokumentation der Ergebnisse im UNI-TRAINEES-Pass
- alle 8 Module sind entwickelt und vielfach erprobt
- bisher Teilnahme von über 720 SchülerInnen in 98 Seminaren
- kostenlose Bereitstellung der Arbeitsmaterialien und Ablaufpläne sowie des Handlungsleitfadens

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Modulübersicht Studienwahlorientierung

#### M3: Entscheidungsmanagement

- Aufbau, Struktur und Funktion von Entscheidungsprozessen
- Einflussfaktoren für die Entscheidung
- Hilfestellungen für die Entscheidungsfindung

#### M4: Ökonomische Faktoren

- Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten für ein Studium
- Einordnung und Bewertung von Arbeitsmarktprognosen

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Modulübersicht Studienwahlorientierung

#### M1: Potentialanalyse

- Erarbeitung von Kompetenzen und Interessen
- Erstellung eines persönlichen Profils

#### M2: Informationsmanagement

- Wege zur Erschließung von Informationen
- Einordnung und Strukturierung von Informationen

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Modulübersicht Studienvorbereitung

#### M5: Zeit- und Selbstmanagement

- Zeitplanung
- Lebensvision entwickeln, Ziele benennen
- Planung und Strukturierung eines Studiums

#### M6: Wissenschaftliche Arbeitstechniken

- Schritte der Erstellung einer wissenschaftlichen Arbeit
- Z.B. Umgang mit Literatur, Festlegen eines Themas



## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Modulübersicht Studienvorbereitung

#### M7: Erfahrungen mit der Institution Universität

- Kriterien der Hochschulwahl, Aufbau eines Studiums
- Angebote der Hochschulen für SchülerInnen

#### M8: Studentenleben

- Aufbau einer Hochschule, Beratungsmöglichkeiten
- Unterschied Schule - Hochschule

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Materialien:

- Materialien und Informationen zu UNI-TRAINEES kostenlos im Internet unter [www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de)
- bereits online erhältlich: Seminarpläne (180/90 Min.) und Arbeitsmaterialien zu allen 8 Modulen
- zahlreiche modulübergreifende Materialien und Hilfestellungen
- ab Mitte 2010: Handlungsleitfaden online und dauerhafte Bereitstellung aller Materialien

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Hinweise zur Durchführung:

- Ideale Gruppengröße 20-25 Personen (max. 30!)
- Freiwillige Teilnahme der SchülerInnen
- Ideale Seminarlänge: 150 – 180 Minuten
- Durchführung aller 8 Module in der vorgesehenen Reihenfolge
- Beginn mit einer Infoveranstaltung
- Dann z.B. je zwei Module pro Halbjahr, von der 12.1 bis zur 13.2, bzw. von der 11.1 bis zur 12.2

## Wie funktioniert UNI-TRAINEES?



### Partner und Förderer:

- Kooperation mit 12 Pilotschulen
- Expertenbeirat zur fortdauernden Begleitung und Beratung des Projektteams
- Kompetenzforen mit zahlreichen regionalen Kooperationspartnern an der Schnittstelle Schule – Hochschule
- Finanzierung und Unterstützung des Projekts durch die Stiftung Mercator und die Universität Duisburg-Essen

## Wo gibt es Informationen?



### In diesem Seminar!

Internet: [www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de)  
 E-Mail: [uni-trainees@uni-due.de](mailto:uni-trainees@uni-due.de)

### Projektteam UNI-TRAINEES

Dipl.-Päd. Barbara Berkhuisen (Projektleitung)  
 Katja Störkel-Hampe M. A.  
 Dipl.-Soz. Päd. Stephan Pöpsel

### Kontakt Stiftung Mercator

Herr Daniel Wagner  
 E-Mail: [Wagner@stiftung-mercator.de](mailto:Wagner@stiftung-mercator.de)  
 Internet: [www.stiftung-mercator.de](http://www.stiftung-mercator.de)

## Das Projekt UNI-TRAINEES



Bis hierher vielen Dank für  
 Ihre Aufmerksamkeit!

*K. Störkel-Hampe* *Stephan Pöpsel*



## Das Projekt UNI-TRAINEES

### Beispiel eines UNI-TRAINEES-Seminarplans (1. Seite):

#### Modul 1: Potentialanalyse

##### Seminarplan – 180 Minuten.

Verwendete Abbildungen: AB – Ablaufdiagramm, T/F – Tafel/Folienbild, TN – TeilnehmerIn

Zeitpunkt	Thema	Ziele	TeilnehmerInnen (TN)	SeminarleiterIn	Material / Material
5 Min.	Eingangsphase	Ankommen in der Seminarlocation		Begrüßung, Einstieg, evtl. kurze Vorstellungsrunde/Stimmungsauflockerung (Vorschläge unter "Modulübergreifende Materialien")	T/F: Herzlich Willkommen
5 Min. > 10 Min.	Erwartungsabfrage, Organisatorisches	Feststellen der verschiedenen Erwartungshaltungen und ggf. Klärung von Unklarheiten. Möglichkeiten und Grenzen des Seminars	Was erwartet Ihr vom Seminar? Was soll in jedem Fall darin verkommen, was nicht? Habt Ihr spezielle Fragen?	Sammlung von Erwartungen und Überleitung zum Seminarablauf, Einordnung des Moduls in den Gesamtkontext UNI-TRAINEES als Startpunkt und ersten Zugang zum Thema	T/F: Seminarplan, Übersicht über UNI-TRAINEES
5 Min. > 15 Min.	KIZ-Profil	Die TN sollen als Ziel des Seminars erfassen, am Ende soll jeder TN ein eigenes ausgefülltes Profil haben, in dem möglichst viele Kompetenzen, Interessen und Zukunftspläne festgehalten sind. Das Profil ist der Startpunkt und die Grundlage für die nächsten Module.		Erklären Sie den Aufbau des KIZ-Profiles, das die TN als Seminarziel erarbeiten, Erläutern Sie anhand der Theorie auf dem letzten Blatt des AB "kurze Begriffe "Kompetenzen", "Interessen", "Interesse", "Zukunft", "Pläne". Verleiten Sie dann das AB "KIZ-Profil" zu füllen. Besprechen Sie dazu, möglichst viele Kompetenzen etc. im KIZ-Profil zu sammeln.	T/F: Seminarplan, Übersicht über UNI-TRAINEES
10 Min. > 25 Min.	Kompetenzen: Selbsteinschätzung	Die TN sollen durch das Ausfüllen des Profils und die Bearbeitung der Aufgaben die eigenen Kompetenzen verbalisieren und im weiteren Verlauf des Seminars anwenden können. Sie erarbeiten sich eine erste Selbsteinschätzung.	Beurteile mit Hilfe des AB die Ausprägung der Kompetenzen. Du wirst es am besten wissen. Du kennst Dich für Dich festhalten, auf welches Thema oder welche Tätigkeit sie Dich am meisten interessiert. Spalte 2 beibehalten.	Stellen Sie heraus, dass es möglich ist, die eigenen Kompetenzen zu kennen und sie auch artikulieren zu können (z.B. im Vorstellungsgespräch). Das AB bietet einen Worterkatalog für das Kennenlernen von Kompetenzen. Weisen Sie darauf hin, dass die Kompetenzen, die Sie erarbeiten und dass für die Bearbeitung relativ wenig Zeit zur Verfügung steht. Das AB kann auch zu Hause weiter bearbeitet werden.	T/F und AB: "KIZ-Profil"
5 Min. > 30 Min.	Kompetenzen: Selbsteinschätzung	Erster Bezug auf das übergeordnete Thema "Studium"	Welche der Eigenschaften sind für ein Studium besonders wichtig? Welche Fähigkeiten sollte man unbedingt besitzen?	Sammeln Sie die Nennungen aus dem Plenum und gehen Sie jeweils kurz darauf ein. In der Regel sind fast alle Kompetenzen, die genannt werden, relevant.	AB: "Kompetenzbogen"



## Das Projekt UNI-TRAINEES



Aufbau und Umsetzung der  
Arbeitsmaterialien:

[www.uni-trainees.de](http://www.uni-trainees.de)



## Themen der Präsentation



- Ziele des Moduls
- Seminarbausteine
- Erfahrungen mit der Durchführung
- Weitere Planungen

## Das Projekt UNI-TRAINEES



## Modul 1: Potentialanalyse



## Ziele des Moduls

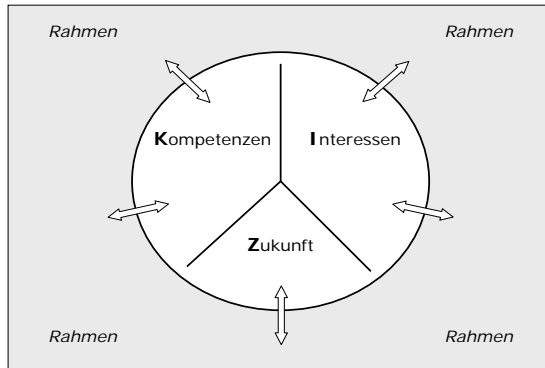


- Motivation zur Reflektion der eigenen Persönlichkeit
- Techniken zur Bewusstwerdung der eigenen Kompetenzen, Interessen und Handlungswünsche kennenlernen und anwenden
- Eigenständigkeit erfahren
- Stärkenorientierung
- Prozessorientierung

## Seminarbausteine



### Das KIZ<sup>R</sup>-Profil



- Profil und Theorie als Arbeitsblätter

## Seminarbausteine



### Bereich Kompetenzen:

- Biografiearbeit (Fremdeinschätzung):



- positives Erlebnis
- positives Ergebnis
- aktive Beteiligung

- Interview (Fremdeinschätzung)
- Kompetenz-Pool (Fremdeinschätzung)

## Seminarbausteine



### Bereich Kompetenzen:

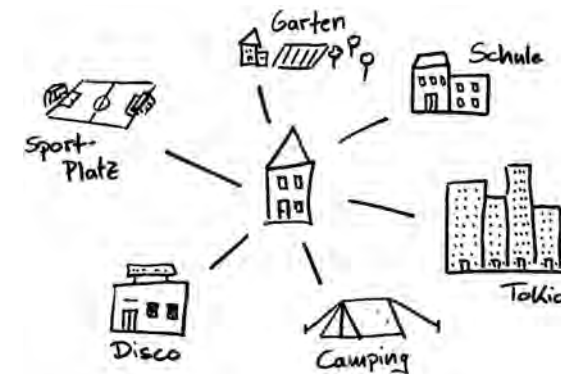
- Kompetenzbogen (Selbsteinschätzung)
  - erster Zugang zu Kompetenzen
  - keine Auswertung der Ergebnisse
  - dient als Wörterkatalog für die Beschreibung von Fähigkeiten
  - notwendig für alle Fremdeinschätzungen im Seminar

## Seminarbausteine



### Bereich Interessen:

- Lebenskarte 1: Sammlung von Lebensorten

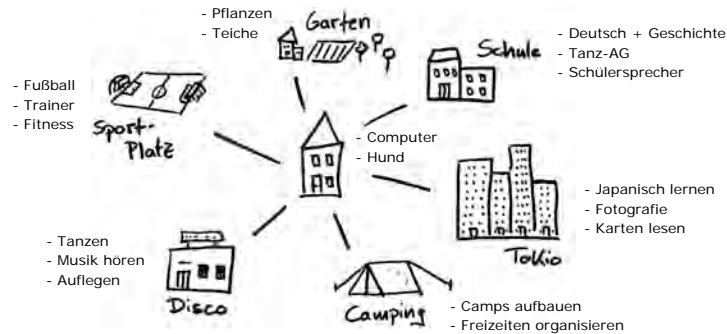


## Seminarbausteine



### Bereich Interessen:

- Lebenskarte 2: Sammlung von Interessen



- Lebenskarte 3: Kompetenz-Pool

## Seminarbausteine



### Bereich Zukunft:

- Zukunftsschritte:

Konkretisierung einzelner Ideen aus Zukunft kreativ

Zuerst mal ...

Dann ...

Im 3. Schritt .....

## Seminarbausteine



### Bereich Zukunft:

- Zukunft im KIZ<sup>R</sup>-Profil:
  - Wenig ausgeprägte Eigenschaften und Schwächen an denen in Zukunft gearbeitet werden soll
  - Themen und Interessen, die Zukunft intensiver behandelt werden sollen
- Zukunft Kreativ:

Interessen →	Pferde	...
↓ Kompetenzen/ Schwächen	Englischkenntnisse verbessern Pferdebücher auf englisch lesen, Urlaub auf einem Pferdehof in England ...	...

## Erfahrungen mit der Durchführung



- positives Feedback der SchülerInnen
- insbesondere im Bezug auf die Geschichten und die Lebenskarte
- der Bereich Zukunft muss erläutert werden
- alle TeilnehmerInnen haben gute Ergebnisse erarbeitet
- die Konkretisierung des Profils erfolgt in Modul 3: Entscheidungsmanagement

## Das Projekt UNI-TRAINEES



Haben Sie Fragen, Ideen,  
Anregungen zum Modul?

## Das Projekt UNI-TRAINEES



Danke für Ihre Mitarbeit!

## Selbsterkundungsverfahren und Studienorientierung rund ums Lehramtsstudium in Baden-Württemberg

Leitung: Gernot Aich

### Selbsterkundungsverfahren und Studienorientierung rund ums Lehramt in Baden-Württemberg

GIBeT  
Fachtagung  
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg  
02. – 05.09.2009





# Was soll getestet werden?

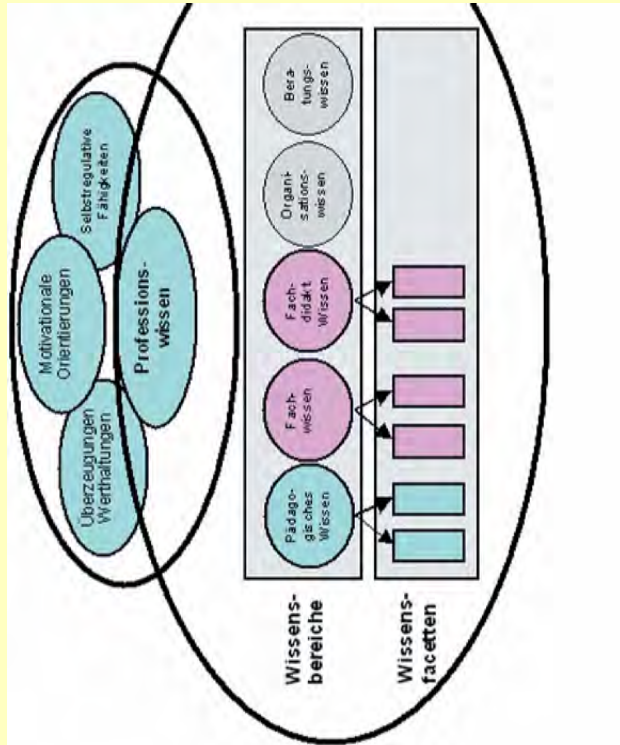


Abb. 1: Das theoretische Modell zur Konzeptualisierung der Lehrberufskompetenz in der COACTIV-Studie.

Urheber: MPI für Bildungsforschung



## Berufseignungsinventar für das Lehramtsstudium (BEIL)

Rauin, U., Kohler, B. & Becker, G.E., 1994

### A. Allgemeine Fähigkeiten, Einstellungen und Haltungen 11 Allgemeine Anforderungen in Anlehnung an Gudjons (1993)

1. Kommunikationsbereitschaft und –fähigkeit
2. Ich-Stärke
3. Emotionale Ausgeglichenheit
4. Intellektuelle Neugier
5. Selbstdisziplin
6. Geduld
7. Modellverhalten
8. Stimme
9. Organisationstalent
10. Politische Unabhängigkeit
11. Physische und psychische Belastbarkeit



## Berufseignungsinventar für das Lehramtsstudium (BEIL)

Rauin, U., Kohler, B. & Becker, G.E., 1994

### B. Besondere Anforderungen und Schwierigkeiten in verschiedenen Bereichen

1. Problemschülerinnen und Problemschüler
2. Kollegium
3. Schulleitung
4. Schulhierarchie
5. Dienort
6. Eltern
7. Berufsimagen
8. Anerkennung
9. Unangenehme Aufgaben
10. Verdienst- und Aufstiegsmöglichkeiten



## Physische und Psychische Belastbarkeit

„Unterrichten ist eine sehr anstrengende Tätigkeit, und so sind viele Lehrer/innen nach fünf oder sechs Schulstunden ganz einfach erschöpft. Die ihnen ständig abverlangte Konzentration, die Gleichzeitigkeit verschiedener Forderungen, Wünsche und Notwendigkeiten, der Umgang mit Problemschülern und Problemklassen u.a.m. führen zu verschiedenen psychischen und physischen Reaktionen, beispielsweise zu einer erhöhten Puls- und Atemfrequenz, zu einer Dämpfung der Abwehrreaktionen oder zu der Tatsache, dass der Adrenalin Spiegel bei Lehrern manchmal erheblich höher als bei Führerscheinprüflingen ist. Um mit diesem Stress dreißig oder vierzig Dienstjahre zurechtzukommen, bedarf es sicher einer besonderen Belastbarkeit.“ (Rauin, Kohler & Becker, 1994)

ziemlich – außerordentlich - gar nicht – kaum – mittelmäßig



## Fit für den Lehrerberuf

Herlt/Schaarschmidt 2007

1. Flexibilität
2. Soziale Sensibilität
3. Anstrengungs- und Entbehrungsbereitschaft
4. Didaktisches Geschick
5. Sicherheit in öffentlichem Auftreten
6. Erholungs- und Entspannungsfähigkeit
7. Ausdrucksfähigkeit
8. Stabilität bei emotionalen Belastungen
9. Begeisterungsfähigkeit
10. Freundlichkeit und Warmherzigkeit
11. Fähigkeit zum rationalen Arbeiten
12. Stressresistenz
13. Beruflicher Idealismus



## Fit für den Lehrerberuf (Herlt/Schaarschmidt, 2007)

### Freude am Umgang mit Kindern und Jugendlichen

Als Lehrer/in sollte man Spaß am Zusammensein mit Kindern und Jugendlichen haben - und das auch außerhalb des Klassenzimmers. Denn auch über den Unterricht hinaus verbringt man viel Zeit mit ihnen. Wie ist das bei Ihnen?

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Der Umgang mit Jüngeren macht mir Spaß.   |
| 2 | Jüngere nerven mich schnell, ich bin lieber mit Gleichaltrigen oder Älteren zusammen. |
| 3 | Ich denke, dass ich mit Jüngeren sehr gut klar komme.                                 |

1. Fähigkeit zur offensiven Verarbeitung von Misserfolg
2. Verantwortungsbereitschaft
3. Humor
4. Frustrationstoleranz
5. Wissens- und Informationsbedürfnis
6. Stimme
7. Durchsetzungsfähigkeit in sozial-kommunikativen Situationen



## Umsetzung in BW

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'Lehramtsstudium in Baden-Württemberg'. The page title is 'Lehramtsstudium in Baden-Württemberg Selbst-Test und Informationen'. There is a search bar at the top right. Below the title, there is a navigation menu with items like 'Startseite', 'Über uns', 'Anmeldung', 'Studienleistungen', 'Lehrerinnen und Lehrer', 'Kontakt', 'Impressum', and 'Datenschutz'. The main content area features a large image of a man and a woman standing in front of a chalkboard that says 'Herzlich willkommen'. To the right of the image, there are three yellow boxes with text: 'ZUM SELBST-TEST', 'DER RICHTIGE STUDIENGANG', and 'INTERACTIVES HOCHSCHULVERZEICHNIS'. At the bottom of the page, there is a footer with the Baden-Württemberg logo and the text 'MINISTERIUM FÜR WISSENSCHAFT, FORSCHUNG UND KUNST'.

Den neuen Orientierungstest für zukünftige Lehramtsstudierende finden Sie hier: [www.bw-cct.de](http://www.bw-cct.de)

# Cronbachs $\alpha$ (LIS)

## Lehrer-Interessen-Skalen (LIS)

Die Skalen bestehen aus einer Auflistung von insgesamt 33 Tätigkeiten aus dem Berufsalltag von Lehrer/innen, die im fünfstufigen Antwortformat danach einzuschätzen sind, wie ungern v.s. gern man sie ausführt bzw. – falls zu einer Tätigkeit noch keine Erfahrung vorliegt – vermutlich ausführen würde. Die Skalen korrelieren zwischen .20 und .28 mit inhaltlich verwandten Skalen des AIST.

### Skalen und Beispiel-Items

1	Unterricht gestalten <i>den Schüler/innen einen Sachverhalt erklären</i>	8 Items, $\alpha = .72$
2	Soziale Beziehungen fördern <i>mit den Schüler/innen einen Ausflug machen</i>	5 Items, $\alpha = .67$
3	Auf spezifische Bedürfnisse eingehen <i>begabten Schüler/innen zusätzliche Anregungen vermitteln</i>	5 Items, $\alpha = .71$
4	Verhalten kontrollieren und beurteilen <i>überprüfen, was die Schüler/innen können</i>	5 Items, $\alpha = .79$
5	Mit Eltern und Kolleg/innen zusammenarbeiten <i>mit der Schulleitung und den Kolleg/innen die Schule weiterentwickeln</i>	5 Items, $\alpha = .73$
6	Sich fortbilden <i>Fachliteratur zu seinen Gegenständen lesen</i>	5 Items, $\alpha = .71$

### Quellen für weitere Informationen

Mayr, J. (1998). Die „Lehrer-Interessen-Skalen“ (LIS). Ein Instrument für Forschung und Laufbahnberatung. In J. Abel & Ch. Tarnai (Hrsg.), Pädagogisch-psychologische Interessenforschung in Studium und Beruf (S. 111-125). Münster: Waxmann.

Eine Online-Version des Fragebogens (mit automatischer Auswertung und Ergebnismrückmeldung) ist verfügbar unter: CCT > Selbsterkundung



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WISSENSCHAFT, FORSCHUNG UND KUNST

# Cronbachs $\alpha$

## Lehrerpersönlichkeits-Adjektiv-Skalen (LPA)

Der Fragebogen erhebt anhand von 12 neunstufigen, bipolaren Adjektivskalen das Selbstbild hinsichtlich dreier Persönlichkeitsfaktoren, die sich als bedeutsam für die Kompetenz und das Befinden von Lehrer/innen herausgestellt haben. Diese Faktoren entsprechen weitgehend den Faktoren Extraversion, Neurotizismus und Gewissenhaftigkeit des Fünf-Faktoren-Modells der Persönlichkeit. Die Werte aus dem LPA korrelieren zwischen .58 und .66 mit den Werten aus dem NEO-PI-R.

### Skalen und Beispiel-Items

1	Kontaktbereitschaft <i>kühl vs. warmherzig</i>	4 Items, $\alpha = .57$
2	Stabilität <i>gelassen vs. angespannt (-)</i>	4 Items, $\alpha = .72$
3	Selbstkontrolle <i>unbeherrscht vs. diszipliniert</i>	4 Items, $\alpha = .70$

### Quellen für weitere Informationen

Brandstätter, H. & Mayr, J. (1994). Die "Lehrer-Persönlichkeits-Adjektivskalen" (LPA). Ein Instrument zur Selbsteinschätzung berufsrelevanter Persönlichkeitsmerkmale. In J. Mayr (Hrsg.), Lehrer/in werden (S. 231-247). Innsbruck: Studienverlag.

Eine Online-Version des Fragebogens (mit automatischer Auswertung und Ergebnismrückmeldung) ist verfügbar unter: CCT > Selbsterkundung



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WISSENSCHAFT, FORSCHUNG UND KUNST



**Herzlichen Dank  
für  
Ihre Aufmerksamkeit!!**



## **Koordinierte Angebote zum Studienbeginn**

### **Leitung: Rainer Zahn & Oliver Orth**

Der Studieneinstieg ist für viele Studienanfänger geprägt von Unsicherheiten gegenüber den Anforderungen und Veränderungen, die sich aus ihrer neuen Arbeits- und Lebenssituation ergeben. Der Workshop thematisierte die Bedeutung der Koordination zentraler und dezentraler Einführungs- und Orientierungsangebote für Studienanfänger und stellte als Beispiel das Heidelberger Modell vor, das in Zusammenarbeit der Zentralen Studienberatung und der Abteilung Schlüsselkompetenzen der Universität Heidelberg mit Instituten und Universitätsleitung entwickelt wurde.

Diese Angebote sind zu verstehen als Prävention für einen gelungenen Studieneinstieg und eine Vorwegnahme möglicher Orientierungs- und Informationsprobleme, die in häufigen Fällen zu Einstiegsschwierigkeiten oder gar einem frühzeitigen Studienabbruch führen können.

Prävention ist hier in zwei Richtungen gemeint: Einerseits als Entlastung der Studienanfänger, andererseits als Entlastung der Studienberatung bzw. der Fachberatung und der Institute.

Der Kernaufgabe bei der Entwicklung des Heidelberger Modells bestand dabei in der zeitlichen und organisatorischen Abstimmung zentraler und dezentraler Angebote, die einen sinnvollen Ablauf ohne Überschneidungen gewährleisten sollte. Die zentralen Angebote bestehend aus fächerübergreifenden Vorträgen und Informationsveranstaltungen wurden von der ZSB konzipiert und durchgeführt; die Organisation der zentralen Begrüßung aller Studienanfänger durch Rektor, Bürgermeister und AStA mit begleitender Informationsmesse obliegt ebenfalls der ZSB, die dezentralen Facheinführungen und Orientierungseinheiten liegen in der Verantwortung der Institute.

Als zeitlich sinnvoller und aufeinander abgestimmter Ablauf der Veranstaltungen hat sich das folgende Modell bewährt:

1. Die zentralen Vorträge zu Themen wie *Lerntipps*, *Bibliotheksbenutzung*, *Recherche* etc. finden am Montag **vor** Vorlesungsbeginn in der Aula oder dem größten Hörsaal statt, der mehrmals angebotene zentrale Vortrag „Eingeschrieben – Was nun?“ täglich in der Woche vor Vorlesungsbeginn.
2. Die ein- oder mehrtägigen Einführungen und Orientierungseinheiten der Fächer finden am Mittwoch, Donnerstag oder Freitag **vor** Vorlesungsbeginn in den Instituten statt (nicht wie andernorts vielfach in der ersten Vorlesungswoche).
3. Die zentrale Begrüßung aller Studienanfänger durch das Rektorat und die begleitende Informationsmesse finden am ersten Vorlesungstag vormittags in der Aula bzw. dem umgebenden Foyer statt.

Offizieller allgemeiner Vorlesungsbeginn ist im Anschluss ab 13 Uhr.

Details zu Planung, Organisation und zeitlichem Ablauf des Heidelberger Modells s. Anhang.

Rainer Zahn (ZSB Uni Heidelberg)

UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG



*Angebote zum Studienbeginn  
- Heidelberger Modell -*

**Rainer Zahn, Oliver Orth  
Zentrale Studienberatung**

**Kernaufgabe:**

**Die Abstimmung  
zentraler und dezentraler Angebote  
für Studienanfänger**

Workshop „Angebote zum Studienbeginn“ Rainer Zahn, Oliver Orth - Zentrale Studienberatung

UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Universität Heidelberg

### Ablauf

Veranstaltung (Ort)	Dauer	Zeitraum
Einführungen der Institute/ Fachschaften	1-3 täglich	Mi, Do, Fr vor Vorlesungsbeginn
Zentrale Vorträge (Aula/ größter Hörsaal)	jeweils 1 h	Mo oder Di in der Woche vor Vorlesungsbeginn
Eingeschrieben, was nun? (HS für ca. 300 )	1,5 h	Täglich in den 1 ½ Wochen- vor Vorlesungsbeginn
Begrüßung durch den Rektor/ OB / AStA (Aula)	1,5 h	erster Vorlesungstag 9.00 -10.30 Uhr
Informationsmesse (ca. 35 Stände / Foyer)	3 h	erster Vorlesungstag 9.00 - 12.00 Uhr
Vorlesungsbeginn in den Instituten		erster Vorlesungstag ab 13.00 Uhr

Workshop „Angebote zum Studienbeginn“ Rainer Zahn, Oliver Orth - Zentrale Studienberatung

UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Universität Heidelberg

### Vorbereitung

Tätigkeit	Zeitraum
Datenerhebung der Termine für WS	Juni
Erstellung der Flyer „Angebote zum Studienbeginn“ / Druckauftrag	Ende Juli
Auslieferung der Flyer (an Studenten- sekretariat, Akad. Auslandsamt)	zweite Augustwoche
Beginn Einschreibung	Mitte August
Einstellen der Angebote auf die Homepage	Mitte August (Zeitpuffer für Korrekturen, Aktualisierungen)
Einladung der Messeaussteller zur Infomesse	Anfang September

Workshop „Angebote zum Studienbeginn“ Rainer Zahn, Oliver Orth - Zentrale Studienberatung




UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Universität Heidelberg

## Zentrale Vorträge

1. Literaturbeschaffung in den Bibliotheken (UB/Institutsbibliotheken) der Universität Heidelberg
2. Lern- und Arbeitstipps für StudienanfängerInnen
3. Tipps und Hinweise für StudienanfängerInnen

Workshop „Angebote zum Studienbeginn“ Rainer Zahn, Oliver Orth - Zentrale Studienberatung

UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Universität Heidelberg

## Informationsmesse

- im Rahmen der Erstsemesterbegrüßung des Rektors

Zusammensetzung:

- ein Drittel Einrichtungen der Universität (allgemeine, keine Institute)
- ein Drittel Einrichtungen der Stadt Heidelberg
- ein Drittel studentische Gruppen

Workshop „Angebote zum Studienbeginn“ Rainer Zahn, Oliver Orth - Zentrale Studienberatung

## „Master macht mobil?“ - Zugangswege und Angebotsstruktur innerhalb Deutschlands

Leitung: Karin Schmurr

In diesem Workshop wurde der aktuelle Status quo der Bachelor-Master-Umstellung dargestellt. Die Zugangswege zu Masterstudiengängen wurden, vorwiegend an Beispielen aus den Hochschulen in Karlsruhe (Uni bzw. KIT und Fachhochschule), erläutert. Die TeilnehmerInnen ergänzten dies durch Beispiele aus ihren eigenen Hochschulen – sofern dort schon Masterzulassungen möglich waren. Fiktive BewerberInnen mit Bachelorabschluss oder Fachhochschuldiplom wurden auf ihre Zulassungsfähigkeit hin überprüft. Die Ergebnisse waren – je nach Hochschule – sehr unterschiedlich.

### Wunsch und Wirklichkeit des Bolognaprozesses

#### Was in Bologna beabsichtigt war:

- Vergleichbarkeit der Abschlüsse – gleicher Titel, gleiche Wertigkeit
- Vergleichbarkeit der Studienleistungen (durch ECTS und Diploma Supplement)
- Dadurch mehr Mobilität innerhalb Europas!
- der Bachelorabschluss qualifiziert bereits für den Beruf
- die Gesamt-Regelstudienzeit Bachelor + Master beträgt 10 Semester
- ein Workload von 300 ECTS-Punkte sollte insgesamt nicht über- oder unterschritten werden.

#### Wie ist es wirklich?

- Abschlüsse formell gleich, inhaltlich aber verschieden, je nach Hochschulart
- Credit Points garantieren keine Vergleichbarkeit (210 CP für Bachelor Berufsakademie vs. 180 CP Uni!)
- Uni-Bachelor in vielen Fächern nicht berufsbefähigend
- strenge Zugangskriterien für Masterzugang an Universitäten – „Diplom durch die Hintertür“
- Auslandsstudium nimmt eher ab – Anerkennung der Studienleistungen durchaus problematisch!
- unterschiedliche Studienstrukturen innerhalb Europas (Bachelor 6, 7 oder 8 Sem)
- in Deutschland: teils 6semestrige, teils 7semestrige Studiengänge – Unis meist 6 + 4 (ca. 3000 : 150 Studiengänge) – FHs haben 7 + 3 oder auch 6 + 4 (970 : 900) – dadurch Studium möglicherweise über/unter 300 CP bzw. 10 Semestern!
- Unterschiedlich stark veränderte Studienpläne – Vergleichbarkeit schwindet statt zu steigen



- Zulassungskriterien schon innerhalb der Hochschulen stark divergierend.

### Die Bunte Welt der Zulassungskriterien

Beispiele für Zulassungskriterien innerhalb ein und derselben Hochschule (Universität Karlsruhe bzw. KIT WS 2009/10, nur konsekutive Masterstudiengänge):

Studiengang	NC ?	Zugangskriterien (außer bestand. Bachelorabschluss)	Auswahlkriterien bei NC	offen für Absolventen von..
Wirtschaftsingenieurwesen	ja	überdurchschnittlicher Bachelor	Punkte für bestimmte Studieninhalte	Wirtschafts-, Ingenieur-, Informatikstudiengängen
Maschinenbau (analog dazu: Chemieing.wesen/Verfahrenstechnik)	~	genau benannte Fachinhalte und Credits	~	de facto nur Maschinenbau Uni
Elektrotechnik	ja	Fachinhalte genau ohne Credits	Punkte nach Übereinstimmung der Inhalte mit ETech.-Bachelor KA	Elektrotechnik Uni, z.T. FH
Chemie	~	Fachinhalte grob + Credits	~	de facto nur Chemie
Bauingenieurwesen	~	überdurchschnittl. Bachelor, Fachinhalte und Credits	~	Bauingenieurwesen Uni
Pädagogik	ja	~	Bachelornote und Auswahlgespräch	Pädagogik oder verwandt (in der Praxis: nur von Unis)
Architektur	ja	überdurchschnittlicher Bachelor	Punktwert für Ähnlichkeit des Vorstudiums + Mappe	Architektur und verwandt
Informatik	ja	Fachinhalte grob (3 von 4 Bereichen abgedeckt) + Credits	Bachelornote, Studienleistungen, sonst. Leistungen	Informatikfächer

### Vorgehensweisen an anderen Hochschulen:

- Noten zählen, egal von welcher Hochschule
- Aufnahmeprüfung für auswärtige Bewerber – bei Bewerbern aus der eigenen Hochschule

zählt der Bachelor als Aufnahmeprüfung

- .....

Angesichts solcher Daten wundert es nicht, dass der Beratungsbedarf steigt und weiter steigen wird! Es bleibt zu hoffen, dass die Hochschulen dies erkennen und diesem Bedarf Rechnung tragen werden.

Karin Schmurr, Zentrum für Information und Beratung am KIT (Uni Karlsruhe)

## Studieren mit Kindern

### Leitung: Antje Gramlich

von Lina Girdziute

Die „Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen (GIBeT)“ veranstaltete vom 2.–5. September 2009 ihre Jahrestagung an der Universität Heidelberg. Das Gleichstellungsbüro beteiligte sich daran mit einem Workshop zum Thema Studieren mit Kind.

In den Workshop führte ein Impulsreferat von Antje Gramlich mit prägnanten Ergebnissen der 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks, die vom Hochschul-Informationssystem (HIS) durchgeführt worden waren. Aufgegriffen wurden vor allem die Themen: Studienunterbrechung, Finanzquellen, Mobilität, Betreuungsbedarf zur Vereinbarkeit.

Im Sommersemester 2006 waren 123 000, das sind sieben Prozent, studierende Eltern an deutschen Hochschulen immatrikuliert, einschließlich der Kinder, die älter als 15 Jahre sind. Studentinnen haben anteilig häufiger ein Kind als Studenten, nämlich 65 000.

#### Finanzieller Hintergrund

Aus welchen Quellen die Studierenden die Mittel für ihren Lebensunterhalt beziehen und wie hoch der anteilige Beitrag der einzelnen Finanzquellen am Gesamtbudget ist, hängt von vielen Faktoren ab. Zu den wesentlichen gehören dabei Elternstatus, Familienstand und Geschlecht, wie der Vergleich der hier betrachteten Gruppen zeigt.

Bei Unverheirateten leisten die Eltern anteilig den größten Beitrag zum Finanzbudget (Barmittel je 37 Prozent m/w). Werden die unbaren Elternbeiträge mit berücksichtigt, dann stammen mehr als die Hälfte der Mittel für den Lebensunterhalt von den Eltern. Ganz anders stellt sich die Situation für Studierende mit Kind dar; hier ist der Selbstfinanzierungsanteil viel höher, dagegen die Unterstützung der Eltern gering.

#### Kinderbetreuung

Die Regelung der Betreuung ist für Studierende mit Kind eine Grundvoraussetzung dafür, dass sie sich dem Studium widmen können. Am Vormittag wird fast die Hälfte aller (jüngsten) Kinder der Studierenden institutionell betreut (47 Prozent). Bei mehr als einem Viertel erfolgt die Betreuung außerhalb von Institutionen (29 Prozent) und fast ein weiteres Viertel (24 Prozent) wird sowohl in Institutionen als auch anderweitig betreut. Die Nachmittagsbetreuung hingegen erfolgt überwiegend außerhalb von Einrichtungen, das heißt entweder innerhalb der Familie oder durch die Studierenden selbst (47 Prozent). Ein Drittel aller Studierenden organisiert die Betreuung ihres Kindes am Nachmittag aus einer Mischung an institutionellen Angeboten und privaten bzw. familiären Formen. Der Anteil der genutzten Kinderbetreuungseinrichtungen, die von der Hochschule oder vom Studentenwerk selbst betrieben werden, beträgt 7 Prozent. Bei 91 Prozent derjenigen, deren Kind vormittags eine Tageseinrichtung (einschließlich Schule) besucht, entspricht diese Organisationsform ihrem Wunsch. Deutlich weniger Zufriedenheit besteht bei Studierenden, die das Kind privat, von dem/der Partner/in bzw. Verwandten etc. betreuen lassen. Nur jede/r zweite ist mit dieser Variante zufrieden. Ein Drittel würde stattdessen eine institutionelle Betreuung bevorzugen.

Studierende mit Kind finden sich häufig im Konflikt zwischen Studienanforderungen und dem Betreuungsbedarf des Kindes. Dies trifft dann besonders zu, wenn Lehrveranstaltungen am Abend

oder am Wochenende und damit außerhalb der Öffnungszeiten von Einrichtungen zur Kinderbetreuung stattfinden.

Studierende Eltern bewerten zu einem Viertel die Kinderbetreuungseinrichtungen hinsichtlich der Öffnungszeiten als unflexibel (26 Prozent), und nicht selten wird dieser Konflikt nur dadurch gelöst, dass auf den Besuch von Lehrveranstaltungen verzichtet wird. Von den Studierenden mit Kind berichtet mehr als jeder zweite, dass sie manche Seminare, Vorlesungen nicht besuchen können, weil sie nur zu ungünstigen Zeiten angeboten werden.

#### Studienaufwand und Studienverlauf

Studierende mit Kind widmen dem Studium pro Woche durchschnittlich 28 Stunden, kinderlose Kommiliton(inn)en etwa 6 Stunden mehr. Dieser Unterschied betrifft Männer und Frauen gleichermaßen. Der Verzicht auf den Besuch von Lehrveranstaltungen ist häufig nicht selbst gewählt oder durch erhöhten Zeitbedarf außerhalb des Studiums verursacht; er ist vielmehr oft aufgrund der Organisation des Studiums nicht zu vermeiden, durch den Studienplan veranlasst bzw. durch Lehrveranstaltungen zu Zeiten, in denen keine Kinderbetreuung möglich ist. Etwa ein Viertel der Studierenden mit Kind sagen, dass sie (sehr) häufig eine Kinderbetreuung am Wochenende oder am Abend aufgrund von besonderen Anforderungen des Studiums benötigen.

#### Mobilität und Praktika

Ein studienbezogener Auslandsaufenthalt gehört für immer mehr Studierende zum zunehmend selbstverständlichen Bestandteil ihres Studiums. Während von den Studierenden ohne Kind, die im Erststudium in höheren Semestern immatrikuliert sind, 32 Prozent bereits einen studienbezogenen Auslandsaufenthalt absolviert haben, berichten davon lediglich 14 Prozent der Studierenden mit Kind – Studentinnen und Studenten unterscheiden sich hierbei nicht.

Nur jeweils 6 Prozent der Studierenden mit Kind waren an einer ausländischen Hochschule eingeschrieben, 5 Prozent haben ein Praktikum im Ausland absolviert. Noch seltener hielten sie sich zu einem Sprachkurs außerhalb Deutschlands auf (3 Prozent).

Der Befund, dass im Vergleich zu Kommiliton(in)en ohne Kind deutlich mehr Studierende mit Kind äußern, an einem Auslandsaufenthalte kein Interesse zu haben (25 Prozent vs. 15 Prozent), weist darauf hin, dass neben der aktuellen Lebenssituation auch unterschiedliche Einstellungen zum Studium eine Rolle spielen für die Aufgeschlossenheit gegenüber einer Studienphase im Ausland. Weit mehr als jeder zweite Studierende mit Kind sieht keine Chance (mehr), eine Studienphase im Ausland zu absolvieren (56 Prozent).

#### Probleme studierender Eltern

Am häufigsten äußerten die Studierenden, dass sie befürchten, wegen des Zeitbedarfs für ihre Kinder länger als durchschnittlich studieren zu müssen. Zwei Drittel der Studentinnen, aber auch deutlich mehr als die Hälfte der Studenten gehen von einer Studienzeitverlängerung aus (67 Prozent bzw. 58 Prozent). Fast jeder zweite Studierende mit Kind hat sein Studium schon einmal (offiziell oder inoffiziell) unterbrochen (45 Prozent), Studentinnen deutlich häufiger als Studenten (52 Prozent vs. 36 Prozent).

Die nahezu ausschließliche Mehrheit der Studentinnen mit Kind hat das Studium wegen Schwangerschaft bzw. aus Gründen der Kindererziehung unterbrochen (89 Prozent). Diese Situation ist

für sie mit großem Abstand zu den übrigen Gründen der bedeutendste. Aber auch mehr als jeder zweite Student mit Kind (55 Prozent) hat eine Auszeit vom Studium genommen, um sich der Kinderbetreuung zu widmen. Der zweithäufigste Anlass für eine Studienunterbrechung war für studierende Väter jedoch offensichtlich die Notwendigkeit, erwerbstätig zu sein (36 Prozent). Im Vergleich zu Studentinnen mit Kind nennen sie doppelt so häufig finanzielle Probleme als Auslöser für eine Studienunterbrechung (25 Prozent vs. 11 Prozent).

Das zweitgrößte Problem besteht darin, dass Lehrveranstaltungen zeitlich so ungünstig liegen, dass sie häufig nicht besucht werden können. Dies beklagen wiederum zwei Drittel der Studentinnen. Frauen sehen sich durch diesen Zeitkonflikt deutlich häufiger als Männer veranlasst, auf Studienaktivitäten zu verzichten (65 Prozent vs. 39 Prozent). Dagegen haben beide Gruppen etwa gleich häufig finanzielle Probleme, die auch durch die Kosten für ihr(e) Kind(er) verursacht werden.

Auf zeitlich unflexible Betreuungsangebote stoßen Studentinnen eher als Studenten (38 Prozent vs. 29 Prozent), weil sie – wie gezeigt – häufiger als diese von zeitlichen Konflikten betroffen sind. Frauen berichten ebenfalls häufiger von Problemen, für ihr Kind einen Platz in einer Kinderbetreuungseinrichtung zu finden (35 Prozent vs. 29 Prozent).

Im zweiten Teil des Workshops arbeiteten die Teilnehmer an Thementischen selbst zu unterschiedlichen Handlungsfeldern, oder sie berichteten über bereits an ihren Hochschulen etablierte Maßnahmen: Die Aufgabe war festzuhalten, welche Akteure mit welchen Maßnahmen studierende Eltern unterstützen und welchen Nutzen studierende Eltern und/oder die Hochschule von diesen Aktivitäten haben. Hier einige Antworten aus den Arbeitsgruppen:

### Zeitmanagement: Studienorganisation und Familienaufgaben

Viele Universitäten gestalten ihre Prüfungsordnungen flexibel und gestatten studierenden Eltern Prüfungsverlängerung. Studentenwerke und Beratungsstellen bieten Informationen, damit die Betroffenen die vorhandenen Ressourcen auch ausschöpfen können. Ebenso bieten sie Selbsthilfegruppen und Seminare für Zeitmanagement an.

### Kinderbetreuung: Flexibilisierung und Qualität

Als Lösung wurde über bereits etablierte Maßnahmen an den Hochschulen der TeilnehmerInnen berichtet, z.B. über eine flexible Kinderbetreuung an der Universität Hamburg, die tags und nachts für Notfallsituationen bereitsteht. Die Hochschule Clausthal unterstützt studierende und Mitarbeitereltern mit „Uni Nannies“, und die Universität Braunschweig hat spezielle Räume für Eltern und Kind oder zum Wickeln und Stillen eingerichtet.

### Berufliche Qualifizierung: Praktika und Familienzeit

Um die berufliche Qualifizierung studierender Eltern zu unterstützen, schlugen die TeilnehmerInnen des Workshops vor: Beratung und Vermittlung durch die Career Services, Kooperationsvereinbarungen bevorzugt mit familienfreundlichen Unternehmen, Förderung der Teilnahme an Weiterbildungen und Sensibilisierung der Lehrenden und künftiger Arbeitgeber.

Im letzten Teil des Workshops wurde anhand von etablierten Maßnahmen an der Universität Heidelberg die oben genannten Handlungsfelder lösungsbezogen diskutiert.

### Empfehlungen zum Weiterlesen

- Speck, Agnes (2007): KidS – Kinder in der Studienzeit: Ein Projekt an der Universität Heidelberg. In: Cornelißen, Waltraud/Fox, Katrin (Hrsg.): Studieren mit Kind. Die Vereinbarkeit von Studium und Elternschaft: Lebenssituationen, Maßnahmen und Handlungsperspektiven, Wiesbaden.
- „Studieren mit Kind“ (2008): Ergebnisse der 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks, durchgeführt durch HIS (Hochschulinformations-System GmbH, Hannover). Hrsg. Bundesministerium für Bildung und Forschung, Bonn.

RUPRECHT-KARLS-  
UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

**Studieren mit Kindern  
Workshop am 4. September 2009**

Lina Girdziute  
Antje Gramlich  
Dr. Agnes Speck

Gleichstellungsbüro der Universität Heidelberg  
Hauptstraße 126  
69117 Heidelberg  
E-Mail: a.gramlich@uni-heidelberg.de

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

1

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

## I Impulsreferat

- 1 Studierende Eltern an deutschen Hochschulen
- 2 Demographischer Hintergrund
- 3 Familienstand und soziale Herkunft
- 4 Finanzieller Hintergrund
- 5 Kinderbetreuung
- 6 Studienaufwand und Studienverlauf
- 7 Studierende Eltern nach Abschlussart und Fachgruppe
- 8 Mobilität und Praktika
- 9 Probleme studierender Eltern
- 10 Vereinbarkeit von Studium und Familie?

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

2

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

## 1 Studierende Eltern an deutschen Hochschulen

- Im SoSe 2006 waren 123.000 (7%) studierende Eltern an deutschen Hochschulen immatrikuliert
- Die Mehrzahl von ihnen sind Frauen
- Regionale Unterschiede: Westdeutschland = 5%, Ostdeutschland = 7%

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

4

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

## II Gruppenarbeit

- Zeitmanagement: Studienorganisation und Familienaufgaben
- Kinderbetreuung: Flexibilisierung und Qualität
- berufliche Qualifizierung: Praktika und Familienzeit

## III Präsentation der Ergebnisse

## IV Studieren mit Kind(ern) an der Universität Heidelberg

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

3

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern


### Anteil studierender Eltern im Zeitverlauf (1991-2006), in Prozent

Jahr	Gesamt	Männer	Frauen
1991	6	5	8
1994	7	6	8
1997	7	6	7
2000	7	6	7
2003	6	6	7
2006	7	6	8

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

5


RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Studieren mit Kindern

## 2 Demographischer Hintergrund

- Studierende Eltern sind in der Regel deutlich älter als ihre KommilitonInnen : Das Durchschnittsalter studierender Eltern liegt bei 30 Jahren (zum Vergleich: Durchschnittsalter Studierender ohne Kind entspricht 24 Jahren)
- 25% der studierenden Eltern hatten bereits bei Aufnahme des Studiums ein Kind (W=32%; M=17%)
- Die durchschnittliche Kinderzahl liegt bei 1,4
- Fast 50% der Kinder sind zwischen 0 und 3 Jahre alt

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 6


RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Studieren mit Kindern

## 3 Familienstand und soziale Herkunft

- 50% der Studierenden mit Kind(ern) sind verheiratet
- 35% leben in einer festen Partnerschaft
- Der Anteil der Alleinerziehenden liegt bei 15%
- Studierende Eltern entstammen eher mittleren Bildungsmilieus, d.h. sie haben seltener Elternhäuser, in denen ein Elternteil die Hochschulreife bzw. einen akademischen Abschluss erworben hat

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 7


RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Studieren mit Kindern

## 4 Finanzieller Hintergrund

- Studierenden Eltern stehen monatlich durchschnittlich 1.178 Euro zur Verfügung
- Einnahmen resultieren aus verschiedenen Quellen, wobei im Gegensatz zu ihren KommilitonInnen
  - die finanzielle Unterstützung durch Eltern eine untergeordnete Rolle spielt
  - die Selbstfinanzierung eine höhere Bedeutung einnimmt
  - hinsichtlich der Bedeutung des BaföG gibt es keine Unterschiede

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 8

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG  Studieren mit Kindern

## 5 Kinderbetreuung

- 50% aller Kinder von studierenden Eltern haben vormittags einen Platz in einer Kinderbetreuungseinrichtung
- Die meisten Kinder werden in Einrichtungen betreut, die sich in freier bzw. öffentlicher/kommunaler Trägerschaft befinden (43% bzw. 36%)
- Der Anteil der genutzten Kinderbetreuungseinrichtung, die von der Hochschule oder vom Studentenwerk selbst betrieben werden, beträgt 7%

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 9

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

- Mehr als jede/r Vierte greift auf die Unterstützung durch Familienangehörige, PartnerInnen oder Tagesmüttern zurück
- Studierende Eltern bewerten die Kinderbetreuungseinrichtungen hinsichtlich der Öffnungszeiten als inflexibel
- Studierende mit Kind(ern) finden sich häufig im Konflikt zwischen Studienanforderungen und dem Betreuungsbedarf des Kindes
- Der Konflikt zwischen Familienaufgaben und Studienpflichten wird häufig dadurch gelöst, dass Lehrveranstaltungen nicht besucht werden

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 10

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### 6 Studienaufwand und Studienverlauf

- Durchschnittlich 28 Stunden widmen studierende Eltern dem Studium pro Woche
- Der Studienaufwand liegt im Durchschnitt 6 Stunden pro Woche unter dem der Studierenden ohne Kind(er)
- Das Studium verläuft bei studierenden Eltern weniger reibungslos als bei ihren KommilitonInnen ohne Kind(er)
- Studierende mit Kind(ern) haben überdurchschnittlich häufig schon einmal das Studium unterbrochen, den Studiengang oder die Hochschule gewechselt

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 12

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### Bedarf an Abend-/Wochenendbetreuung und Verzicht auf Lehrveranstaltungen, in Prozent

Kategorie	Prozent
Trifft gar nicht zu	21
Trifft eher nicht zu	10
Trifft zu	20
Trifft völlig zu	35

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 11

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### Studienverlauf - Studierende mit und ohne Kind im Vergleich, in Prozent

Kategorie	ohne Kind (%)	mit Kind (%)
Studienunterbrechung	11	45
Studiengangwechsel	20	28
Hochschulwechsel	14	20

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 13



UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

- 63% der studierenden Eltern absolviert ein Vollzeitstudium

**Vergleich Studierender mit und ohne Kind(er) nach Studierertyp, in Prozent**

Studierertyp	Ohne Kind	Mit Kind
Vollzeit	76	63
Teilzeit	24	37

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

14

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

**Studierende mit Kind nach angestrebtem Abschluss, in Prozent**

Angestrebter Abschluss	Gesamt	Erststudium
Bachelor	3	3
Uni-Diplom	4	3
Staatsexamen (ohne Lehramt)	4	3
Magister	5	5
FH-Diplom	6	6
Master	9	9
Staatsexamen (nur Lehramt)	9	7
Promotion	14	14

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

16

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### 7 Studierende Eltern nach Abschlussart und Fachgruppe

- Je nach angestrebtem Abschluss, gibt es unterschiedlich hohe Anteile von studierenden Eltern
- In Fächern mit hohem Männeranteil (MINT) gibt es anteilig vergleichsweise wenige Studierende mit Kind(ern)
- Studierende Eltern sind in Bachelor-Studiengängen unterdurchschnittlich vertreten

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

15

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### 8 Mobilität und Praktika

- 14% der Studierenden mit Kind(ern) haben einen studienbezogenen Auslandsaufenthalt absolviert
- 56% der studierenden Eltern sehen keine Möglichkeit (mehr) für eine Studienphase im Ausland
- 4% planen zu Studienzwecken einen Auslandsaufenthalt

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

17

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

Kategorie	Ohne Kind	Mit Kind
Studium	17	6
Praktikum	16	5
Sprachkurs	7	3

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

18

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### 10 Vereinbarkeit von Studium und Familie?

- 60% der studierenden Eltern sehen Studium und Familie als prinzipiell vereinbar an und würden sich jederzeit wieder für ein Kind während des Studiums entscheiden
- 82% aller Studierenden wünschen sich Kinder – 7% sind Eltern  
81% der vergleichbaren Altersgruppe wünschen sich Kinder – 25% sind Eltern
- 25% würden Studium und Elternschaft zeitlich voneinander trennen

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

20

UNIVERSITÄT HEIDELBERG

## Studieren mit Kindern

### 9 Probleme studierender Eltern

Problem	gesamt	Männer	Frauen
Verlängerte Studienzeit wg. Zeitbedarf des/der Kindes/er	64	58	67
Veranstaltungszeiten hindern Besuch von Lehrveranstaltungen	55	39	65
Probleme mit der Finanzierung des Lebensunterhalts	40	37	41
Inflexible Betreuungseinrichtungen	34	29	38
Probleme eine Betreuungsplatz zu finden	33	29	35

Quelle: 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks und des Hochschul-Informations-Systems, 2008

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

19

UNIVERSITÄT HEIDELBERG


## Studieren mit Kindern

### II Gruppenarbeit

- Zeitmanagement: Studienorganisation und Familienaufgaben
- Kinderbetreuung: Flexibilisierung und Qualität
- berufliche Qualifizierung: Praktika und Familienzeit

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

21



RUPRECHT-KARLS-  
UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

## 9 Studieren mit Kind an der Universität Heidelberg

Familienorientierung

Service für Familien

Direkte Anlaufstelle für Uni-Mitglieder mit Familie


Kinderhausbüro

Administration der Betreuungseinrichtungen für MitarbeiterInnen

Kooperationen intern

Dual-Career-Service  
Fakultäten/Prüfungsämter  
Studentensekretariat  
Studentenwerk  
ZSW

Kooperationen extern



**Kinderkrippe (stw): Für Kinder zwischen 2 Monaten und 3 Jahren**

- Campusbahn und flexibel (Betreuung zwischen 7:30 – 18:00)

**Kindertagesstätte (stw): Für Kinder zwischen 3 und 6 Jahren**

- Campusbahn und flexibel (Betreuung zwischen 7:30 – 18:00)

**Backup-Service im Kinderhaus**

- Flexible Notfallbetreuung

**Clearingstelle Wissenschaft und Familie**

- Planung der wissenschaftlichen Karriere
- Finanzierung einer Vertretung während der Ausfallzeiten

**Ferienprogramme**

- Mit Kooperationspartnern (Fakultäten, externe Anbieter)

**KidsClub**

- Betreuungsangebot für Kinder aus Gastwissenschaftlerfamilien

**KidS-Kinder in der Studienzzeit**

- Beratung
- Veranstaltungsereignen für studierende Eltern


**Kongressbetreuung**

- Kurzfristige Betreuungsangebote für Kinder von Gästen der Uni Heidelberg

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln

02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

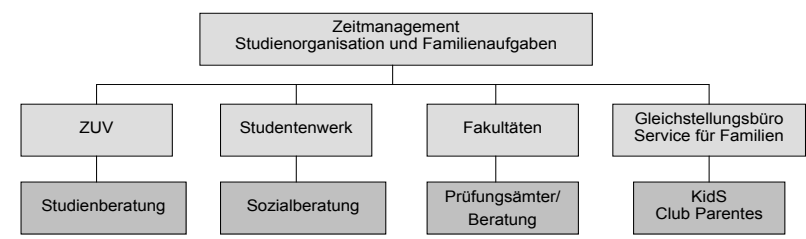
22



RUPRECHT-KARLS-  
UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Studieren mit Kindern


## Zeitmanagement: Studienorganisation und Familienaufgaben



**GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln**

02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

23



RUPRECHT-KARLS-  
UNIVERSITÄT  
HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

- **KidS - Kinder in der Studienzzeit**
  - Beratung für studierende Eltern zu allen studienrelevanten Themen wie Studienorganisation, Prüfungsplanung, Übergang von Studium in die Berufstätigkeit
  - Herausgabe einer Informationsbroschüre zum Thema "Studieren mit Kind an der Universität Heidelberg"
  - Bereitstellung Informations- und Kontaktplattform
  - Öffentlichkeitsarbeit: Studieren mit Kind braucht eine Lobby!
  - Engagement für hochschulpolitische Rahmenbedingungen
  - Mitgliedschaft im Bündnis für Familie Heidelberg und der Metropolregion Rhein-Neckar GmbH

**GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln**

02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

24

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

- **Club Parentes**
  - monatliche Treffen für studierende Eltern und ihre Familien
  - Veranstaltungen (Eltern-Kind-Kommunikation, Kinderernährung)
  - Newsletter für studierende Eltern
  - Vermittlung von Peers als MentorInnen



GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

25

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

- **Backup-Service**
  - Flexible Notfallbetreuung für Kinder von 0 bis 6 Jahren
  - Angebot gilt für alle studierenden, angestellten und wissenschaftlichen Mitarbeiter
- **Service für Familien**
  - Seit 2008 zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema Familie
  - Vermittlung von Tagesmüttern, Babysittern, Elterninitiativen, Schul- und Hortplätzen

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

27

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern

**Kinderbetreuung: Flexibilisierung und Qualität**

```

    graph TD
      A[Kinderbetreuung: Flexibilisierung und Qualität] --> B[Studentenwerk]
      A --> C[Gleichstellungsbüro/ Kinderhaus]
      A --> D[Gleichstellungsbüro/ Service für Familien]
      B --> E[Reguläre Kinderbetreuungs-einrichtungen]
      C --> F[Backup-Service  
Ferienbetreuung]
      D --> G[Tagesmütter  
Babysitter]
    
```

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

26

RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG

Studieren mit Kindern



**Berufliche Qualifizierung: Praktika und Familienzeit**

```




    graph TD
      A[Berufliche Qualifizierung: Praktika und Familienzeit] --> B[ZSW]
      A --> C[Gleichstellungsbüro]
      A --> D[Arbeitsgruppe  
„Vereinbarkeit von Studium und Familie“]
      B --> E[Weiterbildungsangebote  
für studierende Eltern]
      C --> F[Vermittlung von MentorInnen  
Stipendien und Förderprogramme  
für studierende Eltern]
      D --> G[Zeitmanagement-Veranstaltungen  
Praktikumsmodell für studierende Eltern]
    
```

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

28



Studieren mit Kindern

- **AG "Vereinbarkeit von Studium und Familie" im Bündnis für Familie Heidelberg**
- **Kooperationspartner:**  
Gleichstellungsbüro der Universität Heidelberg, Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung, Studentenwerk Heidelberg, Akademisches Auslandsamt
- **Aktivitäten bisher:**  
Zeitmanagement-Seminar für studierende Eltern und ihre Familien
- **Aktuelle Projekte:**  
Etablierung eines Praktikumsmodells für studierende Eltern

GIBeT – Fachtagung: Qualität sichern. Qualität weiterentwickeln  
 02. - 05. September 2009 an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg 29

## Studierende als authentische Zeugen der Studienentscheidung: das Programm „Studienbotschafter“

Leitung: Stefan Seitzer



# Studierende als authentische Zeugen der Studienentscheidung: das Programm „Studienbotschafter“

**Stefan Seitzer**  
 Servicestelle Studieninformation,  
 -orientierung und -beratung (SIOB)  
 im Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst

GIBeT 04.09.2009



## „Gscheit studiert“ - Ziel

- Info-Kampagne des Wissenschaftsministeriums, betrieben von „SIOB“ (Referat 24) - Start Sommer 2007
- Ziel: alle Schüler/innen in B-W sollen
  - Informationen erhalten zur Studienlandschaft Baden-Württemberg und dadurch
  - die richtige, passende Studienwahl treffen und
  - dabei kompetente Unterstützung erhalten.
- „Geh wohin Dein Herz Dich trägt, aber mit Verstand!“ (Susanna Tamaro / Peter Frankenberg)

GIBeT 04.09.2009



## „Gscheit studiert.“ - Inhalte

- www.studieninfo-bw.de
- Broschüre “Studieren in B-W”
- Messeauftritte
- Virtuelle Broschüre Studieninformationstag
- Lehrerfortbildung
- Fortbildungen für Studienberater
- Studienbotschafter
- Leitung der Arbeitsgruppe “Orientierungstest”
- ZOS-Nachfolgeprodukt

GIBeT 04.09.2009



## www.studieninfo-bw.de

GIBeT 04.09.2009



## Politische Initiative – organisatorische Einbindung

- Koalitionsvereinbarung April 2006: Auftrag an das MWK zur Einrichtung einer Servicestelle
- intensive Kooperation mit dem KM, u.a. gemeinsame Kabinettsvorlagen Mai 2007 und Juni 2008
- Koordination, Steuerung, Unterstützung der vielfältigen Aktivitäten der Studieninformation und -vorbereitung : Servicestelle SIOB (seit Februar 2007)

GIBeT 04.09.2009



## Studienbotschafter: die Ziele

- Studierende kommen an die Schule
- Zum Studium motivieren
- Mut machen
- Wege aufzeigen
- Die ba.-wü. Hochschullandschaft vertreten
- Die „Gscheit studiert“-Kampagne transportieren
- Keine Werbe-Veranstaltung
- Ergänzendes Angebot
- Neu: Direkter Kontakt über Website

GIBeT 04.09.2009





## Eckdaten des Programms

- ✦ 138 Botschafter aktuell im Einsatz
- ✦ 3-4 Botschafter je Veranstaltung (meist 12. Jg.-stufe)
- ✦ bisher erreichte Schüler: ca. 20.000
- ✦ Schuljahr 07/08: 180 Veranstaltungen
- ✦ Schuljahr 08/09: 234 Veranstaltungen, davon...
  - ✦ 134 ohne andere Referenten
  - ✦ 27 als Teil von Großveranstaltungen
  - ✦ 19 mit Beratern der Arbeitsagenturen
  - ✦ 3 mit Beratern der ZSBen der Hochschulen

GIBeT 04.09.2009



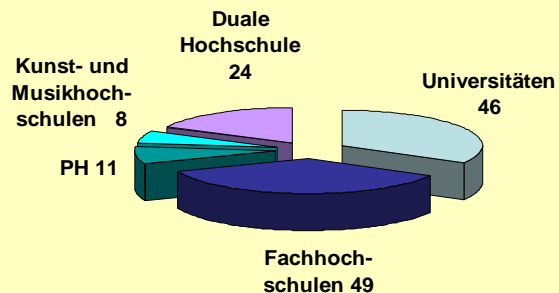
## Kooperation mit den Studienberatungsstellen

- ✦ Mithilfe bei der Rekrutierung neuer Studienbotschafter
- ✦ Studienberater/-innen bei der Schulung
- ✦ Redaktion des Foliensatzes
- ✦ Gemeinsames Auftreten bei Infoveranstaltungen an Schulen (empfohlen)
- ✦ ABER: Koordination der Studienorientierung liegt bei den Schulen

GIBeT 04.09.2009



## Die Hochschularten der 138 Studienbotschafter



GIBeT 04.09.2009



## Der Ablauf (Vorschlag)

- ✦ Plenumsphase (ca. 60 Minuten):
  - ✦ Orientieren und Entscheiden
  - ✦ Der Weg zum Studienplatz
  - ✦ Hochschularten und Studienstruktur
  - ✦ Finanzierungsmöglichkeiten
- ✦ Kleingruppenphase:
  - ✦ Anforderungen
  - ✦ Wochenübersicht
  - ✦ Spezifisches zum Studiengang

GIBeT 04.09.2009



## Evaluation des Programms

- ☞ Kurzbericht von jedem Studienbotschafter
- ☞ Evaluation durch Lehrkraft (und Schüler)
- ☞ Gesamtevaluation von „Gscheit studiert“ durch die evalag Baden-Württemberg und die HdM Stuttgart:
  - ☞ *Nach einer Veranstaltung beurteilen Schüler schulische Veranstaltungen und Beratung durch die Arbeitsagentur als wichtiger; Website und Broschüre sind ihnen bekannter.*

GIBeT 04.09.2009



## Studienbotschafter auch bei Ihnen?

GIBeT 04.09.2009



## Vorteile eines landesweiten Programms

- ☞ Schüler erhalten vielseitige Einblicke in unterschiedliche Entscheidungsprozesse und Hochschularten
- ☞ Infoveranstaltung wird nicht zur PR-Maßnahme
- ☞ Hohe Akzeptanz bei den Schulen
- ☞ Kosten werden gemeinsam bzw. vom Land getragen

GIBeT 04.09.2009



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

### Bei Fragen oder Wünschen:

studieninfo@mwk.bwl.de  
Tel. 0711 / 279-2992

**Wir helfen gerne!**

GIBeT 04.09.2009



# Qualitätsmanagement in Beratungsstellen nach DIN EN ISO 9001 : 2000

Leitung: Jürgen Messer



## Qualitätsmanagement in Beratungsstellen nach DIN EN ISO 9001 : 2000

**GIBeT - Fachtagung**  
**4. September 2009 in Heidelberg**

Dipl.-Psych. Jürgen Messer  
Studentenwerk Mannheim  
Abteilungsleiter  
Beratung und Soziale Dienste

## Qualitätsmanagement



1. Vorstellung und Historie
2. Was bedeutet Qualitätsmanagement?
3. Praktische Umsetzung in Beratungsstellen
4. Zertifizierung

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

2

## Qualitätsmanagement



1. Vorstellung und Historie



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

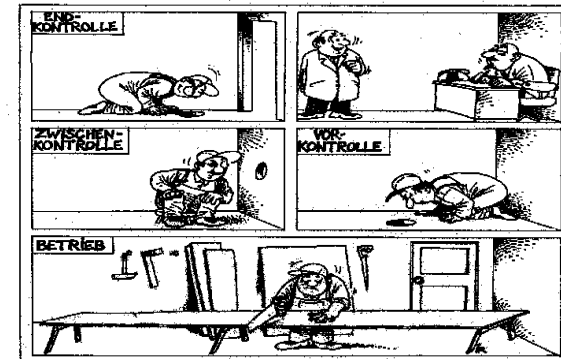
3

## Qualitätsmanagement



2. Was bedeutet Qualitätsmanagement?

„Chef, ich melde: Alle Kontrolleure auf dem Posten!“



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

4

## Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001:2000



Qualitätsmanagement ist oft unbeliebt, weil es im Ruf steht, schwerfällig und umständlich zu sein.

Gerne wird deshalb auch der Begriff „**ISO**“ (International standardization for organisation) mit „**I**dioten **S**ammeln **O**rdner“ übersetzt.

(Harry Zingel 2000 – 2006)

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

5

## Qualitätsmanagement



- Dennoch werden Qualitätssicherungsmaßnahmen, abgeleitet von den ursprünglich für Industrieprodukte konzipierten DIN ISO Normen der 9000er Familie, mittlerweile nicht nur für zahlreiche Dienstleistungsorganisationen der freien Wirtschaft, sondern auch für immer mehr Bereiche im Beratungs- und Gesundheitswesen, für Non-Profit-Organisationen, die verschiedensten Betreuungs- und Servicebereiche, Verwaltungen etc. gefordert und erstellt.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

7

## Qualitätsmanagement



Darüber hinaus behauptet Volkes Mund, der bekanntlich meist die Wahrheit spricht:

die **schönste** Art, einen Betrieb zu ruinieren, sei mit **Frauen**,  
die **schnellste** mit **Glücksspiel**, aber  
die **gründlichste** mit **Qualitätsmanagement**.

(Harry Zingel 2000 – 2006)

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

6

## Qualitätsmanagement



Qualitätsmanagement gibt es bspw.

- in Psychiatrischen Kliniken, Arzt- und Psychotherapiepraxen etc.
- Erziehungs-, Ehe- und Familienberatungsstellen, Kindertagesstätten etc.
- Sozialen Diensten, Alten-/Pflege-/Jugendheimen etc.
- Universitäten, Fachhochschulen, Zentralen Studienberatungsstellen und Studentenwerken etc.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

8

## Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9000 : 2000



- Die ISO 9000:2000 hat folgende grundsätzliche Struktur:

ISO 9000	Grundlegende Gedanken und Begriffe/Definitionen
ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme; Forderungen an die Qualitätssicherung/ QM-Darlegung
ISO 9004	Leitfaden für das Qualitätsmanagement, Anleitung zur Verbesserung der Leistung
ISO 10011	Leitfaden für das Auditing von Qualitätsmanagementsystemen

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

9

## Qualitätsmanagement



- Die 8 QM – Grundsätze der DIN ISO 9004:2000



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

11

## Qualitätsmanagement



- Die folgende Kapitelgliederung der ISO 9001:2000 umreißt zugleich die *wesentlichen Normeninhalte*:

0. Einleitung
1. Anwendungsbereich
2. Verweisungen auf andere Normen
3. Begriffe
4. Forderungen an das Qualitätsmanagementsystem
5. Verantwortung der Leitung
6. Management der Mittel
7. Produktrealisierung
8. Messung, Analyse und Verbesserung

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

10

## Qualitätsmanagement



- Laut ISO-Norm ist Qualität definiert als:

„Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgesetzter oder vorausgesetzter Erfordernisse bezieht“.

(Deutsches Institut für Normierung DIN, 1992, S.9)

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

12

## Qualitätsmanagement



- Die 8 QM – Grundsätze der DIN ISO 9004:2000



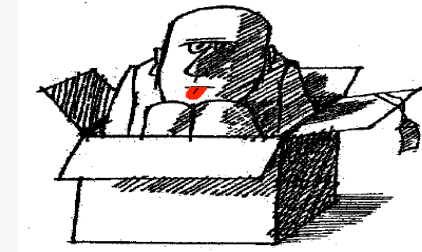
Studentenwerk Mannheim  
September 2009

13

## Qualitätsmanagement



Qualität...



...ist, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

15

## Qualitätsmanagement



- Qualität entsteht also dort, wo berechnete Erwartungen von Kunden/Ratsuchenden an bestimmte Dienstleistungen erfüllt werden.

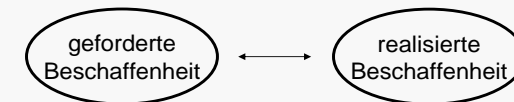
Studentenwerk Mannheim  
September 2009

14

## Qualitätsmanagement



- Qualität ist das Verhältnis zwischen



SOLL (-zustand bzw. -wert)

IST (-zustand bzw. -wert)

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

16



## Qualitätsmanagement



- Die 8 QM – Grundsätze der DIN ISO 9004:2000



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

17

## Qualitätsmanagement



- Qualitätsanstrengungen, die sich auf Kundenzufriedenheit richten, sollen auch Mitarbeiter zufrieden stellen.
- Das Qualitätsmanagement umfasst daher auch Maßnahmen der *Mitarbeitermotivation*, des *Arbeitsschutzes* etc..

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

19

## Qualitätsmanagement



- Qualitätsmanagement hat den primären Zweck, ein Unternehmen dazu zu befähigen zu tun, was der Kunde sich wünscht.
- Als Kunde wird jeder definiert, der mit dem Unternehmen *direkt* zu tun hat, also nicht nur der Käufer eines Produktes oder Nutzer einer Dienstleistung, sondern auch etwa der/die Mitarbeiter/innen, Lieferanten, Kooperationspartner etc..

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

18

## Qualitätsmanagement



- Erforderlich ist ein mitarbeiterorientierter Führungsstil auf der Basis eines vertrauensvollen und offenen Klimas. Qualitätsmanagement ist undenkbar ohne motivierte, eigenverantwortlich handelnde Mitarbeiter (Zink et al., 1994).

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

20

## Qualitätsmanagement



- Wesentlich ist auch eine **intensive Kooperation zwischen Berufsgruppen und Abteilungen**. Nur wenn interdisziplinär zusammengesetzte Teams ständig an Verbesserungen arbeiten, kann Qualitätsmanagement Erfolg haben.
- QM-Konzepte gehen weiterhin davon aus, dass **Mitarbeiter selbst am besten „ihre“ Prozesse und deren Schwachstellen kennen** (Hildebrand, 1994).

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

21

## Qualitätsmanagement



- **Strukturqualität**  
Die Strukturparameter umfassen die verfügbaren Ressourcen technischer, räumlicher, organisatorischer und finanzieller Art, die organisatorisch-rechtlichen sowie institutionellen Rahmenbedingungen und i.a. auch das **Personal** und dessen Ausbildung.  
In personalintensiven Einrichtungen kann man die Personellen Bedingungen auch als gesondertes Qualitätselement unter
- **Personalqualität** erfassen

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

23

## Qualitätsmanagement



Bezogen auf Dienstleistungsorganisationen lassen sich im Wesentlichen folgende Qualitätselemente ableiten:

- STRUKTUR- (PERSONAL-) QUALITÄT
- PROZESSQUALITÄT
- ERGEBNISQUALITÄT

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

22

## Qualitätsmanagement



- **Prozessqualität**  
Gemeint sind damit alle **Aktivitäten**, die im Zuge der Leistungserbringung zwischen dem Leistungsanbieter, seinen Mitarbeitern, seinen Kollegen, Vertretern anderer Berufsgruppen, den technischen Hilfsmitteln und den Kunden/Ratsuchenden etc. ablaufen.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

24

## Qualitätsmanagement



### ▪ Ergebnisqualität

Die Ergebnisparameter beschreiben als **Beurteilungs- oder Messkriterien** alle Faktoren, die den Erfolg bzw. Misserfolg des Handelns indizieren.

Als Sollgröße repräsentiert die Ergebnisqualität das durch den Leistungsprozess zu erreichende Ziel.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

25

## Qualitätsmanagement



### 3. Praktische Umsetzung am Beispiel einer Psychotherapeutischen Beratungsstelle

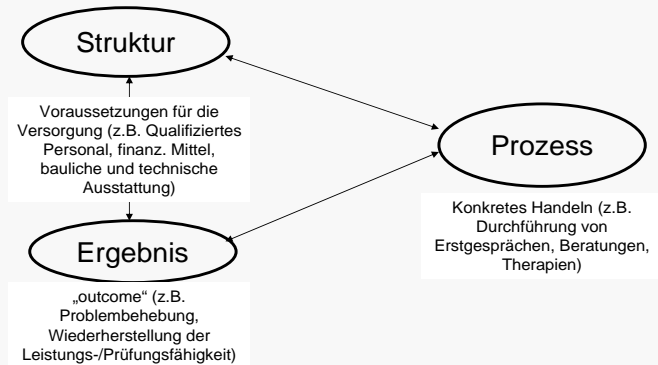
Studentenwerk Mannheim  
September 2009

27

## Qualitätsmanagement



### ▪ Dimensionen von Qualität (Donabedian 1966)



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

26

## Qualitätsmanagement



### 4. Zertifizierung



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

28

## Qualitätsmanagement



- Ein wirkungsvolles QM-System muss auf die Gegebenheiten des Unternehmens angepasst und zugeschnitten werden.

Der **Aufbau und die Gliederung eines QM-Systems sind frei wählbar** und somit nicht zwingend vorgegeben.

Die Norm ISO 9000:2000 ist ein Leitfaden, der einen Grundstock von Elementen beschreibt, mit denen QM-Systeme entwickelt und eingeführt werden können.

## Qualitätsmanagement



- Die folgende Kapitelgliederung der ISO 9001:2000 umreißt zugleich die *wesentlichen Normeninhalte*:
  0. Einleitung
  1. Anwendungsbereich
  2. Verweisungen auf andere Normen
  3. Begriffe
  4. Forderungen an das Qualitätsmanagementsystem
  5. Verantwortung der Leitung
  6. Management der Mittel
  7. Produktrealisierung
  8. Messung, Analyse und Verbesserung

## Qualitätsmanagement



- Die DIN ISO stellt deutlich klar, dass es kein vorgeschriebenes Qualitätsmanagementsystem gibt, dieses muss sich vielmehr an den eigenen Qualitäts- und Unternehmenszielen sowie den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden orientieren.

Jedes Unternehmen definiert sein Managementsystem selbst!

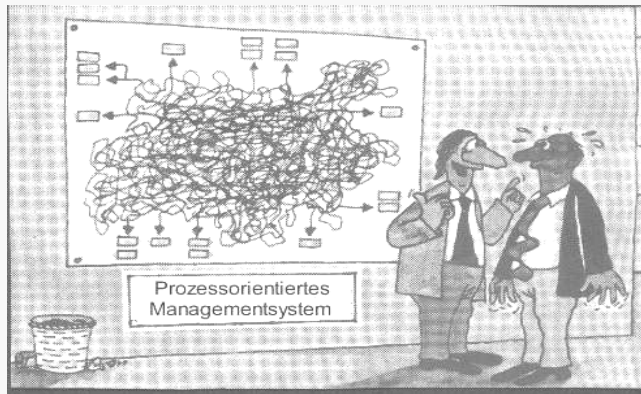
## Qualitätsmanagement



- Die 8 QM – Grundsätze der DIN ISO 9004:2000



## Qualitätsmanagement



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

33

## Qualitätsmanagement

- Die 8 QM – Grundsätze der DIN ISO 9004:2000



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

35

## Qualitätsmanagement

- Produkte und Leistungen sind das Resultat von Prozessen. Das Qualitätsmanagement ist daher *prozessorientiert*, d.h. es zielt auf Prozessoptimierung.
- Durch die Verbesserung von Prozessen kann auch die Qualität des Prozessergebnisses verbessert werden.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

34

## Qualitätsmanagement

- Die Begriffe „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ (KVP) und „Total Quality Management“ (TQM) werden weitgehend synonym verwendet.

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

36

## Qualitätsmanagement



Nach dem Modell der Prozessorientierung der ISO 9000:2000 sind für alle Funktionen

- die zu erreichenden Ziele klar zu formulieren
- die Verantwortung und Zuständigkeit sowie die Schnittstellen zu definieren
- die zu ihrer Erfüllung erforderlichen Mittel bereitzustellen
- die Durchführung der Prozesse zu überwachen und bezüglich des Erfolgs zu bewerten
- die Verbesserungsmöglichkeiten systematisch zu identifizieren und umzusetzen

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

37

## Qualitätsmanagement

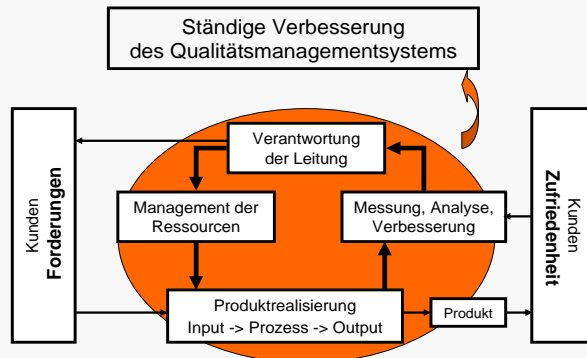


Die gesamte KVP-Gruppe „Papierloses Büro“ sofort zu mir!

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

39

## Struktur eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems



Studentenwerk Mannheim  
September 2009

38

## Qualitätsmanagement



- ...vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Studentenwerk Mannheim  
September 2009

40



## Die Transaktionsanalyse als hilfreiches Instrument in der Studienberatung

**Leitung: Gernot Aich**

In offener Atmosphäre wurden verschiedene kommunikative Schwierigkeiten, die die TN in der Studienberatung erlebt haben, skizziert und dann mithilfe der Grundposition der Gesprächsführung analysiert. Oft wurden zur Klärung der Probleme Rollenspiele eingesetzt. Als weiteres transaktionsanalytisches Modell wurden die Ich-Zustände anhand eines Vortrags eingeführt. Anschließend wurde das Modell sehr teilnehmerorientiert eingesetzt um einzelne Fragen, die die tägliche Studienberatung betreffen, zu klären. Als letztes Modell der Transaktionsanalyse wurde die Spieltheorie und das Drama-Dreieck vorgestellt. Dieses Modell wurde genutzt um eigene Muster in Konfliktsituationen zu entdecken und mögliche Handlungsalternativen für sich selbst zu entwickeln. Die Rückmeldung zum Workshop war sehr positiv und es machte sehr viel Spaß zu sehen, wie man Transaktionsanalyse in der Studienberatung sinnvoll einsetzen kann.

Gernot Aich

## Studienangebot Studienberatung

**Leitung: Reinhard Böhm**

Im Workshop „Studienangebot Studienberatung“ wurde das Konzept und die Ausgestaltung einer Lehrveranstaltung „Berufsfeld Bildungsberatung“ vorgestellt und diskutiert. Dieses Seminar bietet seit einigen Jahren die Zentrale Studienberatung der TU Braunschweig in Zusammenarbeit mit dem Institut für Erziehungswissenschaften, Abt. für Allgemeine Pädagogik, an. Das Seminarprogramm akzentuiert die Vorstellung der Beratungsdienste im Bildungsbereich (vorwiegend Schul-, Studien-, berufliche Beratung und Weiterbildungsberatung).

Vom Seminar angesprochen sind vor allem Studierende der Erziehungswissenschaften, die später in diesem Bereich arbeiten wollen, aber auch Studierende mit Lehramtsoption, die sich eine Vorstellung von den Arbeitsweisen der Beratungsdienste machen können. Studierende können auch einen Leistungsnachweis (z.B. Referat, Protokoll) erbringen und machen häufig davon Gebrauch. Meistens besuchen zwischen 10 und 20 Studierende die Veranstaltung, die turnusmäßig im Sommersemester stattfindet. In diesem Zusammenhang wurde auch eine Diplomarbeit zum Thema „Berufswahlvorbereitender Unterricht“ betreut. Das Seminar bietet auch immer Möglichkeiten für Studierende, Kontakte zu den Bildungsberatungsstellen herzustellen, um dort z.B. Praktika und Hospitationen zu leisten.

Im Workshop wurden verschiedene Aspekte der Veranstaltung diskutiert, z.B. auch eine Einbeziehung der kommunalen Bildungsberatungsstellen. Thematisiert wurde auch die Arbeit privater Anbieter von Beratungsleistungen, insbesondere unter dem Aspekt der beruflichen Anknüpfungspunkte der Absolventen der Erziehungswissenschaften.

Leitung und Protokoll: Reinhard Böhm, Zentrale Studienberatung der TU Braunschweig (ZSB), Stand: 7. Januar 2010

## Übergang Bachelor – Master – alles klar? Vorstellung des Kurskonzeptes Zukunftswerkstatt „Bachelor – und was dann?“

Leitung: Kristina Biebricher & Sabine Thies

### Ziel des Workshops

Während des Workshops wurde ein Überblick über ein neues Kurskonzept der Zentralen Studienberatung / Career Service der Universität Heidelberg für den Übergang Bachelor – Master / Bachelor – Beruf gegeben, um im Anschluss daran Feedback von den Teilnehmern zum Konzept der Zukunftswerkstatt zu erhalten. Darüber hinaus sollte ein Austausch darüber stattfinden, welche Konzepte und Erfahrungswerte es in anderen Zentralen Studienberatungen für den Übergang Bachelor – Master / Bachelor – Beruf gibt. Nach dem Kenntnisstand der Workshopleiterinnen bestehen bisher kaum spezifische Gruppenberatungsangebote im Übergang Bachelor – Master / Bachelor – Beruf.

### Ergebnisse des Workshops

Anhand der einleitenden Frage „Was hat diese Postkarte für mich persönlich mit dem Thema „Übergang Bachelor – Master“ zu tun?“ wurden die Teilnehmer gebeten, in das Thema einzusteigen. Folgende Assoziationen waren u. a. Ergebnis dieser Einstiegsfrage:

- Kartenmotiv „Kaninchen“: „Die jetzigen Studierenden fühlen sich gerupft“
- Kartenmotiv „Einatmen – Ausatmen“: „In der Wahrnehmung der Studierenden muss alles sehr schnell gehen.“
- Kartenmotiv „Orientierung“: „Was möchte ich mit meinem Studium machen? Beantwortung dieser Frage braucht Ruhe.“
- Kartenmotiv „Vielfalt“: „Es gibt einen bunten Topf an Möglichkeiten.“ „Im Masterstudium kann ich mich entfalten.“
- Kartenmotiv „Schmetterling“: „Ich weiß nicht, was ich will, es gibt eine sehr weite Perspektive für den Bachelor.“
- Kartenmotiv „gute Ideen“: „Gute Ideen sind gefragt, um passende Unterstützungsangebote zu entwickeln.“

Im Anschluss wurde das Kurskonzept „Zukunftswerkstatt Bachelor – und was dann?“ von den beiden Workshopleiterinnen kurz vorgestellt. Dabei handelt es sich um einen viertägigen Kurs, der sich aus einzelnen Bausteinen zusammensetzt und für die Studierenden einzeln buchbar ist. Die einzelnen Bausteine umfassen ein zweitägiges Karrierecoaching, ein eintägiges Selbstpräsentations- sowie ein eintägiges Bewerbungstraining. Zielgruppe sind Bachelor-Studierende aller Fachrichtungen ab dem 3. Fachsemester. Das Kurskonzept wurde an der Schnittstelle Zentrale Studienberatung / Career Service entwickelt, um die Ressourcen und Kompetenzen der beiden Arbeitsbereiche zu bündeln.

Nach der Kurzpräsentation wurde mittels der Methode World Café zu verschiedenen Aspekten wie „Weiterentwicklung des Kurskonzepts“ und „Bestandsaufnahme zu bereits vorhandenen Angeboten im Übergang Bachelor – Master“ in Kleingruppen gearbeitet: Die Angebote, die die Teilneh-

mer/innen für die Zielgruppe Bachelor – Master / Bachelor – Beruf bereitstellen bzw. sich für die Zukunft wünschen sind vielfältig:

- Einzelberatung
- Bewerbungstrainings
- Informationsveranstaltung der Fächer
- Master-Infotag
- Messeauftritt
- Informationsbroschüren über alle Masterstudiengänge und individuelle Fachbroschüren
- Informationsfilme über das jeweilige Masterstudium
- Homepage
- Workshops
- Informationsveranstaltungen von Unternehmen und Agentur für Arbeit
- Praktikumsvermittlung
- Studienvorbereitungsemester für das Masterstudium
- Master-Brückenkolleg (Lernverträge zum Ausgleich der Master-Zulassungsvoraussetzungen)

In einem speziellen Workshopangebot für den Übergang Bachelor – Master / Bachelor – Beruf müssten nach Ansicht der Teilnehmer/innen u. a. folgende inhaltlichen und beraterischen Aspekte enthalten sein:

- Psychotherapeutische Angebote
- Erarbeitung eines „Plan B“
- Förderung der Recherchekompetenz (Arbeitsmarkt, Zukunft, kritischer Umgang mit Prognosen, Masterstudiengänge)
- Vorstellung „ungewöhnlicher Lebensläufe“
- Vermittlung von Informationen über das Hochschulsystem
- Reflexion des bisherigen Weges und der eigenen Ressourcen
- Hervorheben der Bedeutsamkeit der Networking-Kompetenz
- Alumni einladen
- Ergebnisoffenheit fördern
- Gesprächsrunden mit Masterstudierenden
- Ressourcenorientierung
- Erarbeitung der beruflichen und persönlichen Ziele

Die Teilnehmer/innen betonten, dass eine zu starke Joborientierung in dem vorliegenden Kurs-

konzept zu einseitig wäre. Aus den Diskussionen ergaben sich u. a. noch folgende weitere Anregungen:

- Stärkung des Grundvertrauens in die eigenen Fähigkeiten → es ist nicht alles planbar
- Ein Nachtreffen mit den Teilnehmer/innen des Workshops, um die bisherigen Schritte zu besprechen. Falls der gewünschte Weg nicht geklappt hat, Unterstützung geben, um einen „Plan B“ zu entwickeln.
- Auf Informationsdefizite bei den Studierenden intensiv eingehen, zum Beispiel welche Möglichkeiten man mit einem Bachelorstudium hat, wozu ein Master hilfreich ist, was für Arten von Masterstudiengängen es gibt, usw.
- Förderung und Betonung der Wichtigkeit des frühzeitigen Netzwerkens

Kristina Biebricher / Sabine Thies

Zentrale Studienberatung / Career Service

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

## Hochschulweiter Qualitätsrahmen für Beratung

Leitung: Dr. Gerhart Rott

Das Anliegen dieses Workshops zum Thema „**Qualitätsstandards in der Studienberatung an deutschen Hochschulen**“ war es, der mit der Tagung in Heidelberg erneut einsetzenden Diskussion zur Qualitätsentwicklung in der Studienberatung eine wirksame Richtung zu geben. Nach einem Überblick über frühere Entwicklungen von Qualitätsstandards in der Studienberatung an deutschen Hochschulen sollten neue Perspektiven zu gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen aufgezeigt werden.

### 1. Einführung in das Thema

Die Präsentation für diesen Workshop entstand auf Basis einer Darstellung der Qualitätsentwicklung in Deutschland für ein Expertentreffen des European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN), das am 13. und 14. Mai 2009 in Berlin stattfand (Rott, 2009). Zu diesem Zeitpunkt stellte sich die Situation so dar, wie hier beschrieben. In der Zwischenzeit haben sich viele Dinge verändert; es hat sich insbesondere die Position der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen e.V. (GIBeT) geändert, die diese Thematik mit der hier nun veröffentlichten Tagung zu Fragen der Qualitätssicherung und -entwicklung wieder deutlich in den Vordergrund gerückt hat. Grundlegend für die Erarbeitung der damaligen Darstellung waren Gespräche sowie der Austausch von E-Mails mit Vertretern der Hochschulrektorenkonferenz (HRK), der GIBeT sowie des Career Service Netzwerk Deutschland (CSND).

Das Thema Qualitätsstandards ist im Kontext der Entwicklung der Studienberatung in Deutschland zu betrachten. Seit Beginn der Einrichtung solcher Beratungsstellen in den 1970er Jahren spielten Aspekte von Qualitätsstandards und Qualitätssicherung eine wichtige Rolle. Mit dem in den 1990ern erneut einsetzenden bildungspolitischen Interesse an dem Thema Studienberatung erhielten auch Fragen der Qualitätsstandards neues Gewicht, z.B. durch die HRK. Ein Schlüsseldokument ist die Entschließung zur Studienberatung (HRK, 1994), in der Standards für die Qualifikation und Ausbildung von Studienberatern entwickelt wurden, unterstützt durch einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch. Europaweit vergleichende Ansätze regten die Forschung zum Thema Qualitätsstandards und -sicherung auf dem Gebiet der Studienberatungsstellen an (Figge et al., 1995; Rott, 2002). Eine besonders breite Diskussion gab es über das Total Quality Management (TQM), das von einer Arbeitsgruppe der ArGe (jetzt GIBeT) aufgegriffen wurde. Grundlage hierfür bildete das EFQM-Excellence Modell, das einen kohärenten, holistischen und systemischen Ansatz mit einem Fokus auf Selbstbewertung und Flexibilität vorschlägt. Schlüsselemente des EFQM-Excellence Modells sind Ergebnis- und Kundenorientierung, Führung und Zielkonsequenz, Management in Prozessen und Fakten, Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung, kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung, der Aufbau von Partnerschaften sowie die eigene Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit. Der Fortschritt in allen Bereichen wird überprüft, bewertet und fortlaufend verbessert.

#### 1.1. Anwendung des EFQM-Excellence Modells auf die Studienberatung

Das EFQM-Excellence Modell konnte durch die oben beschriebenen Maßnahmen auf die Ebene der Studienberatung transferiert und z.B. in Workshops und Trainings einem breiteren Publikum zugänglich gemacht werden. 2002 wurde ein Handbuch für Studienberatungsstellen veröffentlicht, um eine Basis für Selfassessment im Qualitätsmanagement zu schaffen (Schwan & Kohlhaas,

2002). Einige Beratungsstellen wurden entsprechend umstrukturiert. Generell erweiterte sich das Bewusstsein für Qualitätssicherung. Dennoch blieb die Reichweite der Implementierung begrenzt, u.a. da der Personal- und Zeitaufwand beträchtlich war. Auch änderten sich die Bedingungen in der Hochschulumgebung schnell, sodass die Beratungsstellen vor wachsenden externen und internen Anforderungen standen. Dies führte ab 2004/05 zu einem Absinken des Interesses. Doch auch heute noch ist das EFQM-Excellence Modell ein wichtiges Beispiel für die zukünftige Entwicklung von Qualitätsstandards und ihre Implementierung in der Hochschulberatung. Es ist das einzige Modell zu diesem Thema, das jemals bis zu diesem Grad in der Hochschulberatung implementiert wurde. Zudem hatte es Einfluss auf professionelle Organisationen, was sich z.B. in den GIBeT-Standards wiederfinden lässt. Diese setzen sich ein für einen hohen Grad an Studierendenzentrierung und für eine Unterstützung der Ratsuchenden in allen schwierigen Situationen während des Studiums sowie für die Weitergabe aller Informationen, die dafür nötig sind, um angemessene Entscheidungen zu treffen. Auch sollte die Studienberatung Teil des Beratungsnetzwerks der Hochschule sein und dennoch unabhängig von den Konflikten innerhalb der Hochschule wirken.

## 1.2 Aktuelle Entwicklung

In jüngster Zeit erwachte das Interesse an Qualitätsfragen erneut, wenn auch zunächst etwas zögerlich. So folgte die GIBeT der Einladung zu einer Veranstaltung zur „Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) im November 2008 nicht. Allerdings nahm sie dann im Frühjahr 2009 an der Folgeveranstaltung des nfb und BMBF, die als erster Schritt zur Eröffnung eines Konsultationsprozesses zur Qualitätsentwicklung zu werten ist, aktiv teil. Die HRK zeigte sich schon auf der Tagung 2008 dazu bereit, in einem gewissen Maße an der Entwicklung allgemeiner Qualitätsstandards mitzuwirken (Alberding, 2009). Dort hob sie in ihrer Stellungnahme als Grundlage die Empfehlung von 1994 sowie die Standards der GIBeT als wichtige Ausgangspunkte für Qualitätsbetrachtungen hervor. Mit der Betonung der umfangreichen Qualitätssicherungsmaßnahmen im Bologna-Prozess gibt die HRK in dieser Stellungnahme einen deutlichen Hinweis zur erforderlichen Kontextualisierung von Qualitätsmaßnahmen in der Hochschulberatung. Allerdings würde diese Kontextualisierung eher erschwert, wenn zusätzliche Prozesse zur Qualitätssicherung einsetzen. Sinnvoll sei es vielmehr, auf bereits bestehende Akkreditierungsverfahren zurückzugreifen, in denen eventuelle zukünftige Zertifizierungen eingebunden sein sollten. Das CSND fokussierte das Thema durch die Arbeit an einem Statement zur Qualitätssicherung sowie durch die Formierung von zwei Arbeitsgruppen („Qualitätssicherung in der Aus- und Weiterbildung von CS [Careers Service] Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern“ und „Qualitätssicherung bei der Gestaltung von Strukturen und Einbindung des CS in die Hochschule“).

GIBeT (siehe hier vorliegender Bericht) und CSND (HRK, 2009) haben in der zweiten Hälfte des Jahres 2009 Tagungen veranstaltet, die sich mit Qualitätsfragen in der Hochschulberatung auseinandersetzten. In den HRK-Tagungen zur Qualitätsentwicklung im Bologna-Prozess spielen Fragen zur Betreuung und Beratung eine immer größere Rolle. So ergibt sich für die nahe Zukunft die Chance, dass das Thema Studienberatung und Qualitätsstandardentwicklung neu aufgegriffen und vertieft diskutiert werden kann. Das legt auch der zu erwartende Generationenwechsel in der Studienberatung, der neue und verbesserte institutionalisierte Ausbildungsmöglichkeiten nötig macht, nahe.

## 1.3 Konzept der vernetzten Qualitätsentwicklung

Um hier jedoch im Vergleich zu den früheren Bemühungen zu tragfähigen und nachhaltigen Ansätzen zu kommen, ist m. E. eine vernetzte Sichtweise erforderlich. Hierzu gibt die oben genannte Stellungnahme der HRK wichtige Hinweise. Es ist nicht sinnvoll, die Qualitätsentwicklung der Hochschulberatung oder gar nur der Zentralen Studienberatung isoliert zu betrachten. Vielmehr sollten solche Maßnahmen an die bestehenden Bemühungen um Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Hochschulbereich anknüpfen und sich wechselseitig mit ihnen verbinden. Hierbei können neue Brücken entstehen durch eine Verknüpfung mit den neuen Sichtweisen der Lehre, die von einer Verlagerung der Blickrichtung auf das Lernen und die Kompetenzentwicklung der Studierenden geprägt sind.

Dies spiegelt sich z.B. in dem folgenden Auszug aus einer Erklärung der HRK aus dem Jahr 2008 wider: *„Eigenständiges Lernverhalten wird nicht allein durch spezifische Lehrstrategien und -methoden unterstützt, sondern auch durch eine Bandbreite von Beratungs- und Unterstützungsangeboten für Studierende. Diese beziehen sich sowohl auf die Gestaltung des Lernprozesses selbst, als auch auf die Studienplanung und Berufsvorbereitung, z.B. Angebote zu Arbeits-, Präsentations- und Diskussions- bzw. Moderationstechniken. Die Arbeit der dezentralen und zentralen Studienberatungsstellen und der Careers Services sowie aller Unterstützungsangebote jenseits der Lehre in den Studiengängen verbessern die Orientierung der Studierenden in einer außerordentlich komplex gewordenen Hochschul- und Berufswelt: Sie senken dadurch die Abbruchraten und steigern den Studienerfolg.“* (HRK, 2008)

Vor einem solchen Hintergrund wird die Beratung ein strategischer Bestandteil der Qualitätskultur der Hochschulen. Dabei ist die Studienberatung mit allen anderen institutionalisierten Beratungsangeboten (z.B. der Studienfachberatung) und allen weiteren Orientierungsangeboten in Lehre und Studium (z.B. Tutoren, Mentoren) in der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung wechselseitig zu verbinden. Ein wichtiges Kriterium für die Wirksamkeit einer solchen vernetzten Struktur liegt in ihren Effekten für ein studierendenzentriertes Studium, in dem die Studierenden ihre Ziele vor und im Studium klären können, in kritischen Situationen die erforderliche Unterstützung finden und erforderliche Kompetenzen für ihren Übergang in den Beruf erwerben können. Dementsprechend muss ein Fokus auf Qualitätsfragen das gesamte Beratungsnetzwerk einer Universität umfassen, um wirksam sein zu können.

Um hier einen solchen hochschulweiten reflexiven Konsultationsprozess aller Beteiligten – hierzu gehören natürlich wesentlich auch die Studierenden – eine methodische Basis zu geben, kann man den Ansatz von Schiersmann et al. heranziehen, der im Laufe dieser Tagung an anderer Stelle ausführlich dargestellt wurde. Die drei Kernelemente Entwicklung von Standards, Evaluation und Qualitätsmanagement ermöglichen eine Übernahme von bereits existierenden Beiträgen auf eine transparente und integrative Weise, was sinnvoller erscheint als ein präskriptives Vorgehen. Auf diese Weise kann ein von allen Beteiligten getragener und geförderter hochschulübergreifender Qualitätsentwicklungsrahmen entstehen, der in konstruktiver Wechselbeziehung zu allen anderen Anstrengungen der Hochschulen steht, gute Studien- und Lernbedingungen zu schaffen.

So bildet sich ein systemisches, rückbezügliches, sich spiralenförmig nach oben bewegendes Orientierungsangebot heraus, das sich den Sichtweisen, Bedürfnissen und Interessen der Studierenden wirksam öffnet. Dabei führt die Verknüpfung des Orientierungsangebots mit expliziten und impliziten Zielen von Studium und Lehre zu einer bedeutsamen Vertiefung. In der Erfüllung dieser anspruchsvollen Aufgabenstellung kann das Basiskonzept des angestrebten Europäischen Hochschulraums, das kompetenz- und studierendenzentrierte Studium, einen integrierenden Bezug bilden.

## 2. Diskussion und Konkretisierung des vorgeschlagenen Modells

Auf die Einführung in das Thema und die Darstellung des theoretischen Grundgerüsts für die oben skizzierten Vorgehensweisen folgte eine ausführliche Diskussion, in deren Verlauf ein solcher neuer, integrativerer hochschulweiter Ansatz bestätigt wurde. Die Erfahrungen aus bisherigen Versuchen zeigen, dass es sinnvoll ist, zumindest alle Beratungs- und Orientierungsangebote der Hochschulen in eine Qualitätsverbesserung einzubeziehen und dies möglichst mit strategischen Anliegen der Hochschulen zu verknüpfen. Allerdings sahen die Teilnehmer/-innen darin eine anspruchsvolle Herausforderung. Auch sei sie an Bedingungen geknüpft, z.B. an ein klares Bekenntnis der Hochschulleitung. Um hier zu ersten konkreten Schritten im Workshop zu kommen, wurde das vorgeschlagene Modell zunächst noch einmal genauer entwickelt. Ausgangspunkt bildete dabei eine Grafik, die die strategische Bedeutung der Beratung für die Hochschulen unterstreicht (Abb. 1). Sodann wurden wichtige Elemente der Theoriebildung bei Schiersmann et al. vorgestellt, um schließlich in einer angepassten Grafik das Modell eines Hochschulweiten Qualitätsentwicklungsrahmens anzudeuten (Abb. 2). Darin wird deutlich, dass es nicht ausreicht, wenn sich allein die Beratungsstellen mit Qualitätsaspekten auseinandersetzen; stattdessen sei es notwendig, dass sich die gesamte Hochschule dieser Aufgabe verpflichtet.

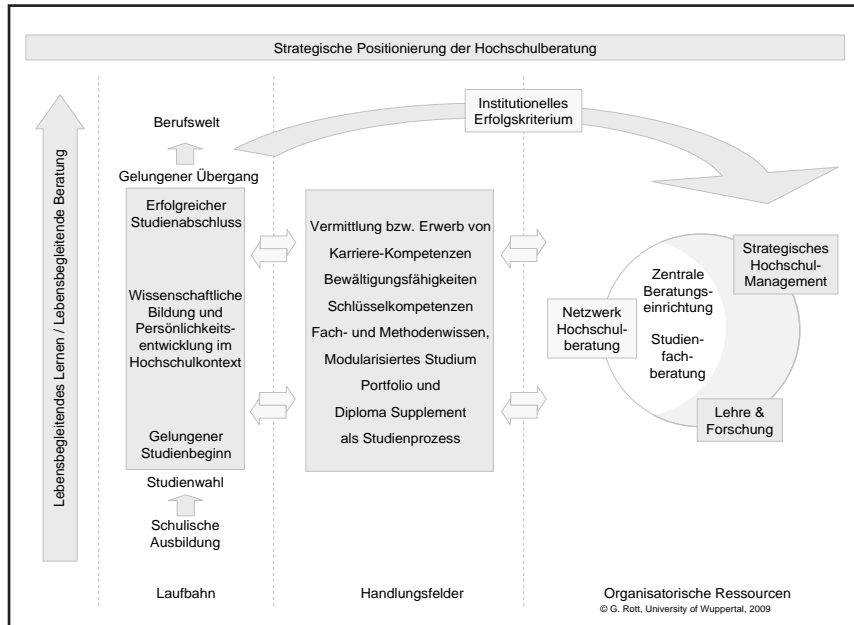


Abb. 1 Bezugspunkte für eine integrative Qualitätsentwicklung (Rott, 2006).

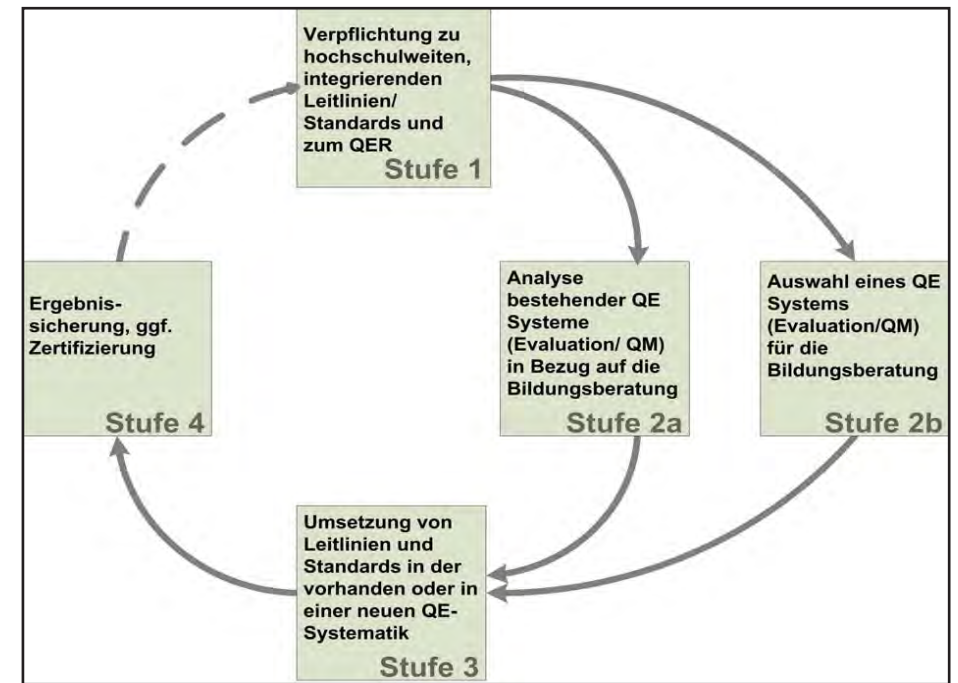


Abb. 2 Qualitätsentwicklungsrahmen: Beratung im studierendenzentrierten und kompetenzorientierten Studium (Veränderte Grafik, nach Schiersmann et al., 2008).

## 3. Durchführung von themenzentrierten Paargesprächen

Unter der Leitfrage „Möglichkeiten und Grenzen eines hochschulübergreifenden Qualitätsentwicklungsrahmens für Beratung und Orientierung der Studierenden“ arbeiteten dann die Teilnehmer/-innen in Paargesprächen. Die Ergebnisse wurden dem Plenum mit Hilfe von Moderationskarten vorgestellt.

Als „Möglichkeiten“ wurden die folgenden Punkte identifiziert:

- ALLE Beteiligten Beratung/Studierende benennen!
- Studierende befragen, wer ihnen etwas angeboten hat und was hilfreich war
- Round Table mit Studierenden (Fachschaft, Tutoren) und Vertretern der Fakultäten und zentralen Einrichtungen und Dienstleistern
- Beratung definieren
- Vernetzung Beratung/Qualität
- Kann Unterschiede in Struktur der Hochschulen in Bewegung bringen und ggf. korrigieren
- Auch Individualisierung des eigenen Studienweges möglich



- Zielgerichtetes Studium möglich (Kompetenzorientiertheit)
- Internetseite – Wer macht alles Beratung?
- In Kontakt gehen mit QM-Beauftragten der Uni
- Vernetzung der Einrichtungen
- Beteiligte: VP, zentrale Verwaltung, Projektleitung, Kontaktstelle Schulen, ZSB, International Office, Fakultäten, Fachschaften/Asta, ext. Beratungsstellen (Studentenwerk etc.), Hochschulkommunikation/Presse, studentische Angelegenheiten, Career Service
- Zielformulierung und Akzeptanz
- Thema „Beratung“ rückt in den Mittelpunkt -> Stärkung Studienberatung
- Für alle: Diskussion des Selbstverständnisses
- Übergreifende Standards machen Vergleichbarkeit möglich
- Klientenzentriertheit
- Übergreifende Standards geben Sicherheit

Dem gegenüber wurden folgende „Grenzen“ gestellt:

- Keine Institution Studienberatung
- Bestehende Strukturen
- Kann Unterschiede in Struktur der Hochschulen nur schwer berücksichtigen
- Zeit und Personal
- Ressourcen
- Schwierig, die Infos aus den Fakultäten zu erhalten

#### 4. Ergebnisse

In dem anschließenden Austausch über die Ergebnisse der Paarespräche konnte anhand eines Fallbeispiels, das eine Kollegin vorstellte, intensiver herausgearbeitet werden, wie sich die Beziehung zwischen einem Qualitätsentwicklungsbüro und einer Zentralen Studienberatungsstelle, in der die ZSB zuvor eher als eine Informationsquelle betrachtet und entsprechend benutzt wurde, durch eine Umstrukturierung für die gemeinsame Qualitätsdiskussion und -entwicklung im wechselseitigen Interesse beider Beteiligten weiterentwickeln ließ.

Eine Reihe von Teilnehmer/-innen sahen hierin Anknüpfungspunkte, wie bei anderen Fragestellungen in methodisch analoger Weise ähnlich verfahren werden könnte. Es erwies sich als wichtig, dass die integrative Vorgehensweise die Beratungsstellen in eine aktive konstruktive Rolle in ihrer Beziehung zu der Hochschulleitung und den Fachbereichen versetzt. Dabei sind auch die vorhandenen oder neu entstehenden Organisationseinheiten, die das Hochschulmanagement zunehmend professionalisieren, wichtige Kooperationspartner (Vgl. z.B. Hochschule innovativ, 2006).

Insgesamt betrachteten die Teilnehmer/-innen die Entwicklung eines solchen hochschulübergreifenden Qualitätsentwicklungsrahmens zwar weiterhin als schwierig, aber auch als eine viel versprechende Möglichkeit, um auf diesem Wege eine nachhaltige Wirkung der Qualitätsentwicklung

zu erzielen. Eine solche prozesshafte strategische Verbindung zur Qualitätskultur der Hochschule eröffnet der Studienberatung verstärkt die Möglichkeit zu einer wirksamen Zusammenarbeit mit der Hochschulleitung, den Lehrenden und den Studierenden sowie zu einem deutlich erkennbaren Beitrag zur Hochschulbildung in einem studierendenzentrierten und kompetenzorientierten Studium.

#### Literaturliste

- Alberding, R. (2009). Statement der Deutschen Hochschulrektorenkonferenz. In nfb (Hrsg.), *Dokumentation Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Expertenworkshop Berlin 19. und 20. November 2008*. Berlin: nfb.
- Figge, P., Kaiphaz, W., Knigge-Ilner, H. & Rott, G. (1995). *Psychologische Studienberatung an deutschen Hochschulen: Eine empirische Studie zu Kontext, institutionellen Bedingungen und Aufgaben*. München: Lexika Verlag.
- HRK (Hrsg.) (1994). *Die Studienberatung in den Hochschulen in der Bundesrepublik Deutschland. EntschlieÙung des 173. Plenums vom 4. Juli 1994*. Elektronische Publikation unter [http://www.hrk.de/de/beschluesse/109\\_446.php](http://www.hrk.de/de/beschluesse/109_446.php).
- HRK (2008). *Für eine Reform der Lehre in den Hochschulen (3. Mitgliederversammlung der HRK am 22.4.2008)*. Bonn: HRK.
- HRK (2009). *Qualitätssicherung in der Career Service-Arbeit*. Bonn: HRK.
- Darmstadt-Kassel-Runde. *Hochschulprofessionen – zwischen Wissenschaft und Administration. Hochschule innovativ. Ausgabe 16, April 2006, 16-17*.
- Rott, G. (2002). *Neue Zeiten – Neue Wege. Hochschulberatung in Deutschland und der Europäischen Union*. Berlin: Raabe.
- Rott, G. (2006). Bologna-Prozess und Studienberatung. *Zeitschrift für Beratung und Studium* 2/2006, 42-47.
- Rott, G. (2009). *Quality Standards for Higher Education Guidance and Counselling Services in Germany*. Elektronische Publikation unter [http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Publikationen/eigene\\_Verffentlichungen/Rott\\_Quality\\_Standards\\_for\\_HE\\_Guidance\\_and\\_Counselling\\_Services\\_in\\_Germany.pdf](http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Publikationen/eigene_Verffentlichungen/Rott_Quality_Standards_for_HE_Guidance_and_Counselling_Services_in_Germany.pdf).
- Schiersmann, C., Bachmann, M., Dauner, A. & Weber, P. (2008). *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Schwan, R., Kohlhaas, G. u.a. (2002). *Qualitätsmanagement in Beratungsstellen. Selbstbewertung nach dem EFQM-Excellence Modell am Beispiel Studienberatung*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.



## Ressourcenorientierte Beratung

### Leitung: Hedi Blumer

In diesem Workshop wurden methodische Vorgehensweisen aus der „Ressourcenorientierten Beratung“ vorgestellt. Unter Ressource wird dabei jegliche Erfahrung und/oder Fähigkeit eines Menschen verstanden, die ihm/ihr helfen kann, eine schwierige Situation oder Aufgabe zu bewältigen. Die Suche nach geeigneten Ressourcen ist ein wesentlicher Bestandteil eines Beratungs- oder Lehrgesprächs.

Zum Workshopbeginn wurden die Prinzipien einer ressourcenorientierten/lösungsorientierten Beratung nach Bamberger (2010) vorgestellt und in Kleingruppen diskutiert:

- **Prinzip der Lösungsorientierung:**  
Das Merkmal von (psychologischer) Beratung ist das Problem. Zweck der Beratung ist die Lösung. Beraten heißt also Lösungen zu konstruieren.
- **Prinzip der Nützlichkeit:**  
Menschen verfügen über vielfältige Ressourcen und sind Experten für ihr Leben, sie sind kooperativ. Berater nutzen alles, was Klienten mitbringen und sich für die Gewinnung einer Lösungsperspektive eignet.
- **Prinzip der Konstruktivität:**  
Das, was wir als Wirklichkeit betrachten, ist etwas, was wir mit unseren Sinnen, unserem Verstand, unserer Sprache konstruiert haben.
- **Auch Probleme sind Konstruktionen:**  
Die Beraterperson weiß, dass etwas Konstruiertes auch umkonstruiert werden kann.
- **Prinzip der Veränderung:**  
Lösung bedeutet Veränderung: Veränderung von Wahrnehmung, Gedanken, Gefühlen, Verhalten, Lebensplänen. Ein erster Schritt genügt, um aufgrund von Rückkoppelungsprozessen einen Veränderungsprozess in Gang zu bringen.

Im weiteren Workshopverlauf wurde anhand von Fallbeispielen aus der Studienberatung und praktischen Übungen aufgezeigt, wie der/die Berater/in Ratsuchende bei der Suche nach individuell passenden positiven und konstruktiven Lösungen unterstützen kann. Anhand der Unterscheidung zwischen den drei Ressourcen-Bereichen „Ich-Bereich“, „Beziehungs-Bereich“ und „Bereich der Perspektiven und des Lebenssinns“ wurde verdeutlicht, wie Ressourcen gezielt auf verschiedenen Ebenen angesprochen werden können.

Beispielhaft wurde aufgezeigt, wie „psychosomatische Marker“ dem Berater und dem Ratsuchenden Hinweise für das Auffinden von Ressourcen geben und wie Haltungsziele durch die Installation von sogenannten „stationären“ und „mobilen“ Erinnerungshilfen gestützt werden können.

### Literatur:

- Bamberger, Günter, G. (2010): Lösungsorientierte Beratung. Beltz Verlag: Weinheim, Basel

- Berckhan, Barbara (2003): Die etwas gelassene Art, sich durchzusetzen. Ein Selbstbehauptungstraining für Frauen. Heyne: München
- Steiner, Verena (2005): Energie-Kompetenz. Produktiver denken, wirkungsvoller arbeiten, entspannter leben. Pendo: München, Zürich
- Storch, Maja und Krause, Frank (2007): Selbstmanagement - ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM). Huber: Bern

Hedi Blumer

Zentrale Studienberatung/Career Service

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

## Beratungsforschung

### Leitung: Ursel Sickendiek & Daniel Wilhelm

Im deutschsprachigen Raum gibt es vergleichsweise wenig Studien und Forschungsaktivitäten zu Beratung allgemein – das betrifft auch die Studienberatung, obwohl diese in den Hochschulen mitten im Wissenschaftsbetrieb stattfindet und viele StudienberaterInnen von ihrer Ausbildung her selbst in der Lage wären, Forschung zu betreiben. Die Ursachen und Hintergründe für diesen Mangel an systematisch gewonnenen Erkenntnissen mögen vielfältig sein. Sie mögen u.a. damit begründet sein, dass z.B. Ratsuchende nach Ende der Beratung zumeist nicht mehr in den Beratungsstellen auftauchen und kaum befragt werden können, besonders wenn die Beratung gut verlaufen ist und ihre Anliegen sich erledigt haben.

Der Workshop diente der Diskussion einiger Standpunkte zur Beratungsforschung und dem Austausch über Ansätze und Überlegungen für Forschungen, die die TeilnehmerInnen mitbrachten. Als ReferentInnen stellten wir zu Beginn Thesen zur Praxisforschung vor, die auf John McLeods Arbeiten zu Counselling Research (1999) basieren:

Das *scientist-practitioner model* mit kontinuierlichem Datensammeln in der täglichen Beratungsarbeit und Auswertung unter bestimmten Gesichtspunkten (auch schon in der Beratungsausbildung), das bisher primär quantitativ-empirisch-positivistisch angelegt ist,

und das *knowledge-in-context model* mit situierter oder „lokalisierter Forschung“ im Sinne eines explizit benannten eigenen Standpunkts als BeraterIn mit kontextgebundenem Wissensbedarf, bisher eher in interpretativen, narrativen, diskursanalytischen und ethnographische Formen betreiben.

Warum sollten wir selbst in den Studienberatungsstellen Beratungsforschung betreiben? Hierfür lassen sich, ebenfalls mit McLeod argumentierend, folgende Motive nennen:

1. um eine breitere Perspektive auf unsere Tätigkeit zu erlangen,
2. um unsere Tätigkeit zu legitimieren (vor allem Wirkungsforschung/Evaluation),
3. um neue Ideen und Arbeitsansätze weiterzuentwickeln,
4. um neue Angebote für neue Zielgruppen oder für neue Sachverhalte zu konzipieren
5. und zur individuellen beruflichen Weiterentwicklung.

In der Diskussion wurde deutlich, dass die Forschungsideen der TeilnehmerInnen längst nicht auf Wirkungsforschung und damit Legitimierungsinteressen von Beratung beschränkt sind und oft auch Interesse bestünde, neue Arbeitsansätze forschend zu begleiten oder sich besonderen Zielgruppen der Studienberatung anzunähern. Es gab ein deutliches Plädoyer für „bescheidene“, in Bezug auf das Forschungsdesign unaufwendige und vielleicht eher qualitative Studien, die in der Studienberatungsszene publiziert werden könnten und keine Ansprüche auf Repräsentativität oder Generalisierbarkeit etc. erheben.

Dass Beratungsforschung oft – aller Motivation und allem guten Willen zum Trotz – ausbleibt, sahen die TeilnehmerInnen zum einen in fehlenden zeitlichen Ressourcen und zum zweiten in hochschulpolitischen Veränderungen begründet, die zumeist andere Themen und anderes Engagement in den Vordergrund treten lassen. So groß das Interesse an eigenen Forschungsaktivitäten auch ist, erscheint im Arbeitsalltag doch fast immer anderes dringlicher. Weitere Treffen zu Thema sind gerade deshalb erwünscht.

Ursel Sickendiek & Daniel Wilhelm

### Literaturliste

- Dryden, Windy (Ed.) 1999: Research in counselling and psychotherapy. Sage Publ., London.
- Gergen, Kenneth & Mary Gergen 1997: Toward a cultural constructionist psychology. In: Theory and Psychology, Vol.7, 31-36. [http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Toward\\_a\\_Cultural\\_Constructionist\\_Psychology.pdf](http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Toward_a_Cultural_Constructionist_Psychology.pdf)
- Gergen, Kenneth, Andrew Lock, Aydan Gulerse & Gerishwar Misra 1996: Psychological science in cultural context. In: American Psychologist, Vol. 51, 496-503. [http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Psychological\\_Science\\_in\\_Cultural\\_Context.pdf](http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Psychological_Science_in_Cultural_Context.pdf)
- Hanson, William E., John W. Creswell, Vicki L. Plano Clark, Kelly S. Petska & J. David Creswell 2009: Mixed Methods Research Designs in Counseling Psychology. In: Journal of Counseling & Development, Vol. 87, No. 3, 295-301.
- Heiner, Maja 2007: Evaluation in der Beratung. In: F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), Das Handbuch der Beratung, Bd.2, 825-836. dgvt-Verlag, Tübingen.
- McLeod, John 1999: Practitioner research in counselling. Sage Publ., London.
- McLeod, John 2008: Doing Counselling Research. Sage Publ., London.
- Morrow, Susan L. 2007: Qualitative Research in Counselling Psychology. Conceptual Foundations. In: The Counselling Psychologist, Vol. 35, No. 2, 209-235.
- Schrödter, Wolfgang 2007: Beratungsforschung. In: F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), Das Handbuch der Beratung, Bd.2, 809-823. dgvt-Verlag, Tübingen.
- Schürmann, Ingeborg 2006: Forschung im Feld Psychosozialer Beratung mit dem Schwerpunkt Ressourcenorientierung. In: Verhaltenstherapie & Psychosoziale Praxis, 38. Jg., 4, 847-862.

## Teilnehmerliste

NACHNAME	VORNAME	HOCHSCHULE	E-MAIL
Aich	Gernot	PH Gmünd	gernot.aich@ph-gmuend.de
Albrecht	Jürgen	Universität Hamburg	ja@uni-hamburg.de
Baboula	Alexandra	Johann Wolfgang Goethe-Universität	baboula@em.uni-frankfurt.de
Backhaus	Brigitte	Universität Karlsruhe	brigitte.backhaus@zib.uni-karlsruhe.de
Barz, Dr.	Andreas	Universität Heidelberg	barz@zuv.uni-heidelberg.de
Bast	Jessica	Karlsruhochschule International University	jbast@karlsruhochschule.de
Bazalik	Marco	Universität Osnabrück	Marco.Bazalik@uos.de
Bieber, Dr.	Sabina	Uni Potsdam	sabina.bieber@uni-potsdam.de
Biebricher	Kristina	Universität Heidelberg	kristina.biebricher@uni-heidelberg.de
Bischoff, Dr.	Benita	Humboldt-Universität	benita.bischoff@tv.hu-berlin.de
Bludau	Marc	FH Worms	bludau@fh-worms.de
Blumer	Hedi	Universität Heidelberg	blumer@uni-heidelberg.de
Böhm	Reinhard	TU Braunschweig	r.boehm@tu-bs.de
Brunner	Stefanie	Universität Oldenburg	stefanie.brunner@uni-oldenburg.de
Bültemeier	Astrid	Technische Universität Hamburg-Harburg	bueltemeier@tuhh.de
Burbulla	Christine	Europa-Universität Viadrina	burbulla@euv-frankfurt-o.de
Burmeister	Katja	Fachhochschule Eberswalde	kburmeister@fh-eberswalde.de
Bütof	Maria	Fachhochschule Potsdam	buetof@fh-potsdam.de
Clauder	Vera	Fachhochschule Eberswalde	vclauder@fh-eberswalde.de
Claves	Oliver	Universität Kassel	claves@uni-kassel.de
Cochu	Michael	ZVS	michael.cochu@zvs.nrw.de
Cwikla	Nadine	Universität des Saarlandes	n.cwikla@mx.uni-saarland.de
Danz	Gisela	Universität Osnabrück	Gisela.Danz@uos.de
Determann	Stephan	Universität Bremen	sdetermann@uni-bremen.de
Diem	Markus	Universität Basel	markus.diem@unibas.ch
Doll	Annika	Köln	doll@kstw.de
Ebel	Heino	Leuphana Universität Lüneburg	ebel@uni.leuphana.de
Ehrlich	Angelika	Hochschule Merseburg (FH)	angelika.ehrlich@hs-merseburg.de
Eismann	Ingrid	Bauhaus-Universität Weimar	ingrid.eismann@uni-weimar.de
Esselborn, Dr.	Helga	Universität Köln	esselborn@kstw.de
Esser	Diana	Fachhochschule Düsseldorf	diana.esser@fh-duesseldorf.de
Everling	Sebastian	Hochschule Darmstadt	sebastian.everling@h-da.de
Fahl	Elke	Fachhochschule Hannover	elke.fahl@fh-hannover.de
Fatah	Dinda	Universität Hildesheim	fatah@uni-hildesheim.de
Fischer	Sabine	Westfälische Wilhelms-Universität Münster	s.fischer@uni-muenster.de

NACHNAME	VORNAME	HOCHSCHULE	E-MAIL
Geffers, Dr.	Margitta	Hochschule Lausitz (FH)	margitta.geffers@hs-lausitz.de
Geitz	Ulrike	Philipps-Universität Marburg	ulrike.geitz@verwaltung.uni-marburg.de
Gerlach	Petra	evalag Mannheim	gerlach@evalag.de
Gersch	Silke	FH Gelsenkirchen	silke.gersch@fh-gelsenkirchen.de
Gill	Karin	Fachhochschule Brandenburg	gill@fh-brandenburg.de
Göhmann-Ebel	Annet	Georg-August-Universität Göttingen	annet.goehmann-ebel@studentenwerk-goettingen.de
Götz	Rosanna	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	Rosanna.Goetz@uni-mainz.de
Gramlich	Antje	Universität Heidelberg	a.gramlich@uni-heidelberg.de
Haeßner le Plat	Ulrike	Beuth Hochschule für Technik Berlin	haessner@beuth-hochschule.de
Hahne	Christian	Personalamt der Bundeswehr	christianhahne@bundeswehr.org
Hatz	Stefan	Ernst-Moritz-Arndt-Universität Greifswald	hatz@uni-greifswald.de
Heimbach	Ingrid	Universität Siegen	heimbach@psychologie.uni-siegen.de
Heintz, Dr.	Sybille	Universität Regensburg	sybille.heintz@verwaltung.uni-regensburg.de
Helbig	Ulrike	Uni Hamburg	helbig@uni-hamburg.de
Helmerich	Markus	Universität Siegen	helmerich@mathematik.uni-siegen.de
Herbert	Katrin	Technische Universität München	herbert@zv.tum.de
Herbold	Inga	TU Dortmund	inga.herbold@tu-dortmund.de
Hetzel	Pia	Hochschule München	pia.hetzel@hm.edu
Heuser	Hans-Ulrich	FH Münster	heuser@fh-muenster.de
Hille	Britta	Studentenwerk Braunschweig	b.hille@sw-bs.de
Hofmann	Frank-Hagen	Studentenwerk Heidelberg	fh.hofmann@stw.uni-heidelberg.de
Hofmann	Roswitha	Universität Bielefeld	roswitha.hofmann@uni-bielefeld.de
Hohmann	Heidi	TU Clausthal	h.hohmann@sw-bs.de
Holm-Hadulla, Prof. Dr.	Rainer	Studentenwerk Heidelberg	rainer.holm-hadulla@stw.uni-heidelberg.de
Ihrig	Mathias	Hochschule Darmstadt	mathias.ihrig@h-da.de
Jahn	Ronny	Universität Potsdam	ronny-markus.jahn@uni-potsdam.de
Jahn	Ute	Hochschule Bochum	jahn@hv.fh-bochum.de
Jährling	Norbert	Universität zu Köln	n.jaehrling@verw.uni-koeln.de
Jeß	Susanne	Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder)	sjeß@euv-frankfurt-o.de
Jentner	Sven	Universität Heidelberg	jentner@zuv.uni-heidelberg.de
Just-Nietfeld	Juliane	Georg-August-Universität Göttingen	juliane.just-nietfeld@zvw.uni-goettingen.de
Kabisch, Dr.	Petra	Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg	petra.kabisch@ovgu.de
Käther	Anne	Philipps-Universität Marburg	optimist@uni-marburg.de
Kick	Andrea	TU München	kick@zv.tum.de
Kieback	Stefanie	HAW Hamburg	stefanie.kieback@haw-hamburg.de

NACHNAME	VORNAME	HOCHSCHULE	E-MAIL
Klause	Jutta	Technische Universität	klause@zsb.tu-darmstadt.de
Klein	Inge-Maria	Leibniz Universität Hannover	Inge-Maria.Klein@zuv.uni-hannover.de
Klose	Thomas	Friedrich-Schiller-Universität Jena	Thomas.Klose@uni-jena.de
Knerr	Wolfgang	FH Kaiserslautern	wolfgang.knerr@fh-kl.de
Knoth	Uli	Hochschule Darmstadt	uli.knoth@h-da.de
Koch	Andrea	Studentenwerk Braunschweig	a.koch@sw-bs.de
Kostbar	Jana	Brandenburgische Technische Universität Cottbus	kostbar@tu-cottbus.de
Kröger	Sabine	Universität Flensburg	kroeger@uni-flensburg.de
Krusche, Dr.	Thomas	Erlangen-Nürnberg	thomas.krusche@zuv.uni-erlangen.de
Kubenz	Bärbel	HTW Berlin	baerbel.kubenz@htw-berlin.de
Kuchenbecker	Dagmar	Universität Frankfurt	Kuchenbecker@em.uni-frankfurt.de
Kuhnert	Katrin	TU Kaiserslautern	kuhnert@verw.uni-kl.de
Kukowski-Schulert	Marja	Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst BW	marja.kukowski-schulert@mwk.bwl.de
Kürsteiner	Othmar	AGAB (Schweiz)	o.kuersteiner@bluewin.ch
Lecht	Stefanie	Hochschule für Musik und Theater Leipzig	lecht@hmt-leipzig.de
Lehmann, Dr.	Monika	Hochschule Magdeburg-Stendal (FH)	monika.lehmann@hs-magdeburg.de
Lehnen	Dirk	Universität Bielefeld	dirk.lehnen@uni-bielefeld.de
Leonhardt	Ulrike	Bergische Universität Wuppertal	leonhardt@uni-wuppertal.de
Lipps	Beate	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	lipps@uni-mainz.de
Lohmann	Rosita	Studentenwerk Berlin	r.lohmann@studentenwerk-berlin.de
Maier	Katharina	TU Dresden	katharina.maier@tu-dresden.de
Martini	Sandra	Universität Heidelberg	s.martini@hbigs.uni-heidelberg.de
Meile	Robert	Universität Potsdam	meile@uni-potsdam.de
Menne	Rudolf	Universität zu Köln	r.menne@verw.uni-koeln.de
Mertins	Jennifer	Universität Siegen	jennifer.mertins@uni-siegen.de
Messer	Jürgen	Studentenwerk Mannheim	j_messer@studentenwerk-mannheim.de
Mödebeck	Christian	Universität Potsdam	cmoebe@uni-potsdam.de
Mojse, Dr.	Georg-M.	Kath. Univ. Eichstätt-Ingolstadt	georg.mojse@ku-eichstaett.de
Müller	Ulrike	Universität Rostock	ulrike.mueller3@uni-rostock.de
Muschol	Franz	LMU München	franz.muschol@lmu.de
Neumann	Martin	BTU Cottbus	mneumann@tu-cottbus.de
Nickels	Barbara	Leuphana Universität Lüneburg	nickels@uni.leuphana.de
Niebel	Daniel	Universität Heidelberg	daniel.niebel@zuv.uni-heidelberg.de
Orth	Oliver	Universität Heidelberg	orth@uni-heidelberg.de
Päßler	Katja	Universität Konstanz	katja.paessler@uni-konstanz.de
Peter	Irene	TU Ilmenau	irene.peter@tu-ilmenau.de

NACHNAME	VORNAME	HOCHSCHULE	E-MAIL
Pfaffel	Andrea	Karlsruhochschule International University	apfaffel@karlsruhochschule.de
Pfeiffer, Prof. Dr. iur.	Thomas	Universität Heidelberg	pfeiffer@rektorat.uni-heidelberg.de
Piolot	Peter	Universität Köln	p.piolot@verw.uni-koeln.de
Piper	Martina	FH Kaiserslautern	martina.piper@fh-kl.de
Platner	Katharina	Universität Göttingen	katharina.platner@zvw.uni-goettingen.de
Pöpsel	Stephan	Universität Duisburg-Essen	stephan.poesel@uni-due.de
Postelt	Heike	Hochschule Lausitz	hpostelt@verwaltung.fh-lausitz.de
Puderwinski	Sonja	Uni Hohenheim	puderwinski@zentrale.uni-hohenheim.de
Putz	Malte	Studienberatung Aargau (CH)	malte.putz@bluewin.ch
Quabis	Doris	Hochschule Anhalt	d.quabis@asa.hs-anhalt.de
Reitzner	Christian	Universität Tübingen	christian.reitzner@abz.uni-tuebingen.de
Rhinow, Dr.	Solvejg	Universität Leipzig	rhinow@uni-leipzig.de
Riedling	Ulrike	Universität Heidelberg	ulrike.riedling@uni-heidelberg.de
Riepe	Susanne	Hochschule Lausitz	sriepe@verwaltung.fh-lausitz.de
Rietbrock	Günter	Ruhr Universität Bochum	guenter.rietbrock@rub.de
Rigbers, Dr.	Anke	evalag Mannheim	rigbers@evalag.de
Rott, Dr.	Gerhart	Bergische Universität	rott@uni-wuppertal.de
Rupp-Freidinger	Cornelia	Universität Karlsruhe / KIT	cornelia.rupp-freidinger@zib.uni-karlsruhe.de
Rutz	Hanna	Hochschule Ostwestfalen-Lippe	hanna.rutz@hs-owl.de
Saum	Edith	Fachhochschule Köln	edith.saum@fh-koeln.de
Sawitzki	Katrin	Fachhochschule Potsdam	sawitzki@fh-potsdam.de
Schäfer	Astrid	Deutsches Studentenwerk	Astrid.Schaefer@Studentenwerke.de
Schaub	Hans-Peter	Universität Basel	hans-peter.schaub@hotmail.com
Scheibler	Vitali	Uni Mannheim	scheibler@studentenwerk-mannheim.de
Scheppan	Grit	Brandenburgische Technische Universität Cottbus	scheppan@tu-cottbus.de
Schindler, Dr.	Christiane	Deutsches Studentenwerk Berlin	christiane.schindler@studentenwerke.de
Schmid	Heike	Philipps-Universität Marburg	heike.schmid@verwaltung.uni-marburg.de
Schmitz	Anette	Christian-Albrechts-Universität zu Kiel	ASchmitz@uv.uni-kiel.de
Schmurr	Karin	Universität Karlsruhe	Karin.Schmurr@zib.uni-karlsruhe.de
Schneider-Burr	Iris	Universität Bayreuth	studienberatung@uni-bayreuth.de
Scholle	Klaus	Freie Universität Berlin	klaus.scholle@studieren-in-bb.de
Scholz	Martin	Universität Hildesheim	martin.scholz@uni-hildesheim.de
Schott	Peter	Westfälische Wilhelms-Universität Münster	Peter.Schott@uni-muenster.de
Schröder	Henning	Universität Würzburg	schroeder@zv.uni-wuerzburg.de
Schulte-Löbber	Petra	FH Münster	psl@uni-muenster.de
Schulz	Bianca	Universität und Fachhochschule Osnabrück	bianca.schulz@uos.de

NACHNAME	VORNAME	HOCHSCHULE	E-MAIL
Schumann	Wilfried	Uni Oldenburg	wilfried.schumann@uni-oldenburg.de
Schwab	Hans-Joachim	Beuth Hochschule für Technik Berlin	schwab@beuth-hochschule.de
Schwarz	Roswitha	Universität Hohenheim	schwarz@zentrale.uni-hohenheim.de
Seegers	Burkhard	Studentenwerk Berlin	b.seegers@studentenwerk-berlin.de
Seitzer	Stefan	Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst BW	Stefan.Seitzer@mwk.bwl.de
Selling	Henrike	Ruperto Carola HD	henrike.selling@stw.uni-heidelberg.de
Sickendiek	Ursel	Universität Bielefeld	ursel.sickendiek@uni-bielefeld.de
Siemer	Anja	Hochschule Vechta	anja.siemer@uni-vechta.de
Simon	Sabine	FH Mainz	sabine.simon@fh-mainz.de
Sitt	Ursula	Uni Koblenz-Landau Campus Landau	sitt@uni-koblenz-landau.de
Sperth	Michael	Universität Heidelberg	michael.sperth@stw.uni-heidelberg.de
Sprenger	Nikolaj	Hochschule für Technik und Wirtschaft	nikolaj.sprenger@htw-berlin.de
Stolz	Christiane	Leibniz Universität Hannover	christiane.stolz@zuv.uni-hannover.de
Störkel-Hampe	Katja	Universität Duisburg-Essen	katja.stoerkel-hampe@uni-due.de
Streibl	Ralf E.	Universität Bremen	res@informatik.uni-bremen.de
Suchan	Natalie	Universität Düsseldorf	suchan@verwaltung.uni-duesseldorf.de
Teschner	Ronny	Universität Bayreuth	Ronny.Teschner@uni-bayreuth.de
Thies	Sabine	Universität Heidelberg	s.thies@uni-heidelberg.de
Vaihinger	Jutta	Universität Düsseldorf	vaihinger@verwaltung.uni-duesseldorf.de
Vent	Svea	Philipps-Universität Marburg	optimist@uni-marburg.de
Vocke	Christina	Universität Bremen	cvocke@uni-bremen.de
von Wolff	Jeannette	Universität Stuttgart	jeannette.vonwolff@verwaltung.uni-stuttgart.de
Wald	Kathrin	Hochschule Reutlingen	kathrin.wald@reutlingen-university.de
Walter	Gudrun	Universität Erfurt	gudrun.walter@uni-erfurt.de
Weber	Peter	Universität Heidelberg	pweber@ibw.uni-heidelberg.de
Weickert	Saskia	Technische Universität Berlin	saskia.weickert@tu-berlin.de
Westhauser	Christiane	Universität Ulm	christiane.westhauser@uni-ulm.de
Wiese	Ellen	TU Dortmund	ellen.wiese@tu-dortmund.de
Wilhelm	Daniel	Universität Bielefeld	dwilhelm@uni-bielefeld.de
Wille	Larissa	Technische Fachhochschule Wildau	larissa.wille@tfh-wildau.de
Witt	Petra	Hochschule RheinMain	pwitt@rz.fh-wiesbaden.de
Witte	Susanne	Universität Hamburg und Helmut-Schmidt-Universität	susanne.witte@uni-hamburg.de
Wolfs	Dorothee	Universität Hamburg	dorothee.wolfs@uni-hamburg.de
Wüllner	Claudia	Georg-August-Universität Göttingen	claudia.wuellner@zvw.uni-goettingen.de
Zahn	Rainer	Universität Heidelberg	zahn@uni-heidelberg.de





