

# Magazin

erwachsenenbildung.at



Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

[www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Ausgabe 29, 2016

## Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

Standortbestimmung, Reflexionsräume  
und Perspektiven

### Thema

## Studienberatung an der Universität Wien

Ergebnisse der iYOT-Teilstudie zum  
Arbeitsalltag von StudienberaterInnen

Agnes Raschauer und Katharina Resch



# Studienberatung an der Universität Wien

## Ergebnisse der iYOT-Teilstudie zum Arbeitsalltag von StudienberaterInnen

**Agnes Raschauer und Katharina Resch**

Raschauer, Agnes/Resch, Katharina (2016): Studienberatung an der Universität Wien. Ergebnisse der iYOT-Teilstudie zum Arbeitsalltag von StudienberaterInnen.

In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 29, 2016. Wien.

Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/16-29/meb16-29.pdf>.

Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

Schlagworte: Bildungsberatung, Studienberatung, Professionalisierung, Hochschulforschung, soziale Rollen



### Kurzzusammenfassung

Hochschulen stehen vermehrt vor der Herausforderung, professionalisierte Beratungsangebote für heterogene InteressentInnen anzubieten. Die Seite der StudienberaterInnen gerät dabei nur selten in den Blick. Wer aller bietet eigentlich Studienberatung an? Wie lassen sich die Beratungskontakte beschreiben (Rollenanforderungen, Themen, Formate, Zielgruppen)? Unter welchen Bedingungen arbeiten die BeraterInnen (Auslastung, Aus- und Weiterbildung)? Und wie lässt sich Studienberatung von anderen Formen der Beratung unterscheiden (psychologische Beratung, Karriereberatung)? Der vorliegende Beitrag gibt Antwort auf diese Fragen und skizziert das Praxisfeld der Studienberatung am Beispiel der Universität Wien. Es handelt sich dabei um Teilergebnisse einer qualitativen Studie, die im Rahmen des Erasmus+ geförderten Projekts „iYOT: In Your Own Time“ durchgeführt wurde. Conclusio der Autorinnen ist: In der Studienberatung ist zwar die Informations- und Wissensvermittlung von zentraler Bedeutung; da Ratsuchende aber auch oft mit lebensrelevanten und emotionalen Themen in der Studienberatung landen, bewegt sie sich auch oft in einem Spannungsfeld, in dem Fachberatung auf Lebensberatung trifft. (Red.)

# Studienberatung an der Universität Wien

## Ergebnisse der iYOT-Teilstudie zum Arbeitsalltag von StudienberaterInnen

**Agnes Raschauer und Katharina Resch**

**Studienberatung stellt ein wichtiges Mittel zur Unterstützung von Studien-  
erfolg und Lernprozessen dar, hilft den Studierenden aber auch bei admini-  
strativen Prozessen im Sinne einer serviceorientierten Begleitung.**

Mit der Hinwendung der Universität Wien zu lebensbegleitenden Weiterbildungsangeboten gewinnt Beratungstätigkeit an Relevanz; Weiterbildungsinteressierte in unterschiedlichsten Lebensphasen treten mit der Universität in Kontakt (vgl. Universität Wien 2015, S. 11-12 u. S. 45). Der hochschulische Bildungsmarkt unterliegt in diesem Sinne einem Wandel, nicht zuletzt auch durch „non-traditional students“, Studierende, die nicht zeitnah nach der Matura einen prototypischen Bildungsweg beschreiten (siehe BMFWF 2015) und andere Bildungsbedürfnisse haben (etwa kein Vollzeitstudium absolvieren möchten). Die Empfehlungen der Hochschulkonferenz des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMFWF) sehen vor, adäquate Beratungsangebote auszubauen, um „non-traditional students“ im Studium zu halten (vgl. BMFWF 2015, S. 21). Diese und andere Gegebenheiten machen Druck auf hochschulische Prozesse und Angebotsstrukturen, die häufig auch in der (Weiterbildungs-)Beratung Thema werden.

Mit Bezug auf das Handlungsfeld universitärer Studienberatung stellen sich daher Fragen zur Professionalisierung und zum Unterstützungsbedarf der BildungsberaterInnen etwa durch

Kompetenzentwicklung, Supervision oder den Einsatz digitaler Technologien (vgl. Käßlinger/ Maier-Gutheil 2015, S. 164-166; Schiersmann/ Remmele 2004, S. 89-91 u. S. 105-113).

Der vorliegende Beitrag skizziert das Praxisfeld der Studienberatung als eine Form der Bildungsberatung am Beispiel der Universität Wien.

### **Kontext: Was ist Studienberatung?**

Da in der Literatur durchgängig skizziert wird, dass es sich bei Studienberatung um ein heterogenes Feld handelt, treten AutorInnen zumeist für ein breites Verständnis von Studienberatung ein. Beratungsangebote lassen sich nicht nur entlang der Trägerinstitutionen differenzieren, sondern es findet sich eine Vielfalt an mit Beratung verfolgten Zielstellungen, adressierten Personengruppen und Formaten (vgl. Stiehler 2004, S. 878-884). Wir folgen der Konzeption von Gerhart Rott, nach der Studienberatung „*alle studien- und studierendenbezogene Beratung in den Hochschulen*“ (Rott 2006, S. 41) bezeichnet, wobei wir zusätzlich außeruniversitäre Beratungsangebote inkludieren.

In Österreich sind Teile der Studienberatungsdienste nicht direkt an den Universitäten selbst angesiedelt, sondern werden von AkteurInnen wie der „Österreichischen Hochschüler\_innenschaft“ oder der „Psychologischen Studierendenberatung“ angeboten (vgl. Pöllauer 2013, S. 10).<sup>1</sup>

Zentral kann zwischen allgemeiner Studienberatung und Fachberatung unterschieden werden, wobei letztere auf einzelne Disziplinen gerichtet ist. Allgemeine Beratung hingegen wird meist in eigenständigen Einrichtungen angeboten. Des Weiteren kann zwischen informativer/orientierender Studienberatung, die Vermittlung von Information zum Ziel hat, und psychologisch-psychotherapeutischer Studierendenberatung differenziert werden (vgl. Rott 1996, S. 59-61). Speziell an österreichischen Hochschulen ist nach Wolfgang Pöllauer die Praxis „implizite[r] (Bildungs-)Beratung“ (Pöllauer 2013, S. 12) verbreitet – es ist das eine Beratung, die „in eine spezifische Dienstleistung eingebettet“ (ebd.) ist, jedoch nicht das Hauptanliegen des jeweiligen Kontakts mit den Studierenden darstellt.

Hinsichtlich der Entwicklung von Studienberatung an Universitäten macht Klaus Scholle eine „beobachtbare Pluralisierung der Arbeitskonzepte“ (Scholle 2007, S. 2; Hervorh.i.Orig.) aus. StudienberaterInnen sehen sich nicht nur, ähnlich wie die Ratsuchenden, mit einer zunehmenden Unübersichtlichkeit von Bildungsangeboten konfrontiert. Im Zuge von Studienreformen und der Digitalisierung administrativer Prozesse verändern sich die Rollenanforderungen an und Aufgabengebiete von Beratung (vgl. Rott 2006, S. 41). Je nach spezifischer organisationaler Gestaltung der Angebote unterscheiden sich StudienberaterInnen beträchtlich hinsichtlich ihres beruflichen Profils, ihrer formalen Aus- und Weiterbildung und den Kompetenzen, über die sie verfügen (vgl. Scholle 2007, S. 1-2).

Ruth Großmaß und Edith Püschel zufolge ist Studienberatung eine „professionelle Fachrichtung von Bildungsberatung“ (Großmaß/Püschel 2010, S. 16), die sich von anderen Beratungsformen primär durch ihre Ausrichtung an „den Funktionssystemen Wissenschaft und (Aus-)Bildung“ (ebd., S. 29) unterscheidet, wodurch sich Rückschlüsse auf Zielgruppen und zentrale Beratungsthemen ziehen lassen.

## Die Wurzeln der Studienberatung: Anforderungen und institutionelle Logiken

Die Entwicklung und Institutionalisierung von Studienberatung erfolgte in den 1970er Jahren im Kontext hochschulischer Öffnungs- und Demokratisierungsprozesse, vielfach angestoßen durch studentische Impulse (vgl. Stiehler 2004, S. 878).

Psychologische Studierendenberatung wurde an österreichischen Hochschulen Ende der 1960er Jahre über die Einrichtung von Beratungsstellen verankert, aufbauend auf Pilotprojekte, die von Initiativen der Österreichischen Hochschüler\_innenschaft getragen und durch das damalige Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung unterstützt wurden. Ausgangspunkt war neben der Wahrnehmung eines hohen Problemdrucks auf Seiten der Studierenden auch das Ziel, hohe Studienabbruchsquoten zu reduzieren und eine bessere Passung von Studienverläufen mit Bedürfnissen des Arbeitsmarkts herzustellen (vgl. Larcher/Schilling/Schuster 1997, S. 437-438). Der Teilbereich der Studieninformation wurde dabei seit Anfang der 1970er Jahre schwerpunktmäßig von der Österreichischen Hochschüler\_innenschaft geleistet (vgl. Schuster 1996, S. 10-11), die bis heute an allen Universitäten Österreichs wichtige Anlaufstellen für Studieninteressierte und Studierende bietet. An der Universität Wien etwa wurde mit Student Point 2001 eine zusätzliche zentrale Informationseinrichtung gegründet.<sup>2</sup>

Somit ist institutionalisierte Studienberatung in dem Spannungsfeld zwischen Orientierung an individuellen Problemlagen und hochschulpolitischen Anforderungen verankert. „In diesem Sinne ist die Studentenberatung auch in der Funktion eines Lückenbüßers, der strukturellen [sic] Defizite der Universität auszugleichen hat“ (Pelinka 1997, S. 185). Diese potenziell sich widerstreitenden Aufgabenstellungen finden ihren Ausdruck in den unterschiedlichen Organisationsformen, müssen jedoch auch innerhalb der einzelnen Einrichtungen synchronisiert werden.

1 Beratung zu Studienmöglichkeiten findet zusätzlich im Zuge von Bildungs- und Berufsberatung an höheren Schulen sowie Institutionen im Bereich der Erwachsenenbildung oder der Arbeitsmarktvermittlung statt.

2 Eingeführt als Studienbeitragsstelle ist Student Point bis heute der zentrale Anlaufpunkt an der Universität Wien für studienrelevante Informationen. Studierende und Studieninteressierte erhalten telefonisch, persönlich und per E-Mail Informationen zu Studienangebot, -zulassung, -beitrag etc.

## iYOT-Teilstudie zur Studienberatung an der Universität Wien

Die strukturfunktionalistische Soziologie spricht von „sozialen Rollen“ üblicherweise als einem Bündel von Verhaltenserwartungen, die an einzelne Individuen oder auch ganze Gruppen herangetragen werden (vgl. Bahrtdt 2003, S. 67). Nach Talcott Parsons sind soziale Rollen die Schnittstelle zwischen dem Individuum (Persönlichkeitssystem), dem Kollektiv (soziales System) und den Normen (kulturelles System). Ruth Großmaß argumentiert, dass Beratung als spezifischer Typus professioneller Intervention im Zuge ihrer Ausdifferenzierung jeweils an spezifische Normen und Organisationsformen gekoppelt ist. Beratung findet zumeist eingebettet in eine Trägerinstitution, d.h. in ein kulturelles System, statt, deren Bedeutung für die Gestaltung des Beratungsdienstes jedoch unterbelichtet bleibt. Somit konstituiert das Verhältnis von BeraterInnen und den Institutionen, in denen sie arbeiten, eine Leerstelle, sowohl für den professionellen Selbstbezug als auch im Bereich wissenschaftlicher Analysen (vgl. Großmaß 2006, S. 486 u. S. 490).

Wenn Beratung in Hinblick auf gesellschaftliche Trends beschrieben wird, gerät zudem zumeist die Seite der Ratsuchenden in den Blick. Selten hingegen wird auf die BeraterInnen fokussiert und auf die Frage, wie sich ihre professionelle Praxis oder ihre Rollenanforderungen beschreiben lassen bzw. mit Blick auf gesellschaftliche Trends ändern.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit dem Praxisfeld der Studienberatung als eine Form der Bildungsberatung am Beispiel der Universität Wien, die über 93.000 Studierende zählt. Dabei legen wir den Fokus auf die Sichtweise der BeraterInnen selbst, die wir in einer empirischen Studie in gesamt sieben (n=7) teilstandardisierten Interviews zu ihrem Handlungsfeld „Studienberatung“ von November bis Dezember 2015 befragten. Die Studie fand im Rahmen des europäischen Kooperationsprojekts „iYOT: In Your Own Time“<sup>3</sup> statt, das sich mit dem Einsatz digitaler Technologien in der Bildungsberatung beschäftigt.

Unter den sieben Interviewten zwischen 26 und 55 Jahren waren fünf Frauen und zwei Männer.

Mittels problemzentrierter Interviews wurden die Erfahrungen dieser BeraterInnen eingeholt. Sie bieten an unterschiedlichen Stellen im Umfeld der Universität Wien Beratung für Studierende und Studieninteressierte an (z.B. Studienservicecenter, Postgraduate Center, Student Point etc.). Die Interviews, die digital aufgezeichnet und anschließend auszugsweise transkribiert wurden, dauerten zwischen 45 und 60 Minuten.

Wir wollten herausfinden,

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

Nachfolgend werden erste Studienergebnisse präsentiert und reflektiert.

### **Beratung ≠ Beratung: vielfältige Handlungsfelder und BeratungsakteurInnen**

Studienberatung wird an der Universität Wien auf zentraler Ebene angeboten, dezentral in den Fakultäten sowie in Einrichtungen für bestimmte Zielgruppen. Beratung findet sowohl face-to-face als auch via Telefon und E-Mail statt. Die Universität berät zudem auf Bildungsmessen, veranstaltet Informationstage und ist in sozialen Netzwerken präsent. Zusätzlich finden Studierende Beratungsmöglichkeiten bei der Österreichischen Hochschüler\_innenschaft sowie der Psychologischen Studierendenberatung Wien. Letztere bietet auch Chatberatung und Lern- oder Prüfungsangstgruppen an.

<sup>3</sup> Von September 2015 bis September 2017 wird unter Beteiligung des Postgraduate Center der Universität Wien das Erasmus+ geförderte Projekt „iYOT: In Your Own Time“ (Referenznummer: 2015-1-SI01-K204-012641) durchgeführt. Die Projektaktivitäten richten sich auf die Förderung des bedarfsgerechten Zugangs von Weiterbildungsinteressierten zu Information und Beratung über den Ausbau von Beratungskompetenz in Institutionen der Erwachsenenbildung. Für weitere Informationen siehe <http://www.postgraduatecenter.at/lifelong-learning-projekte/laufende-projekte/iyot-in-your-own-time>.

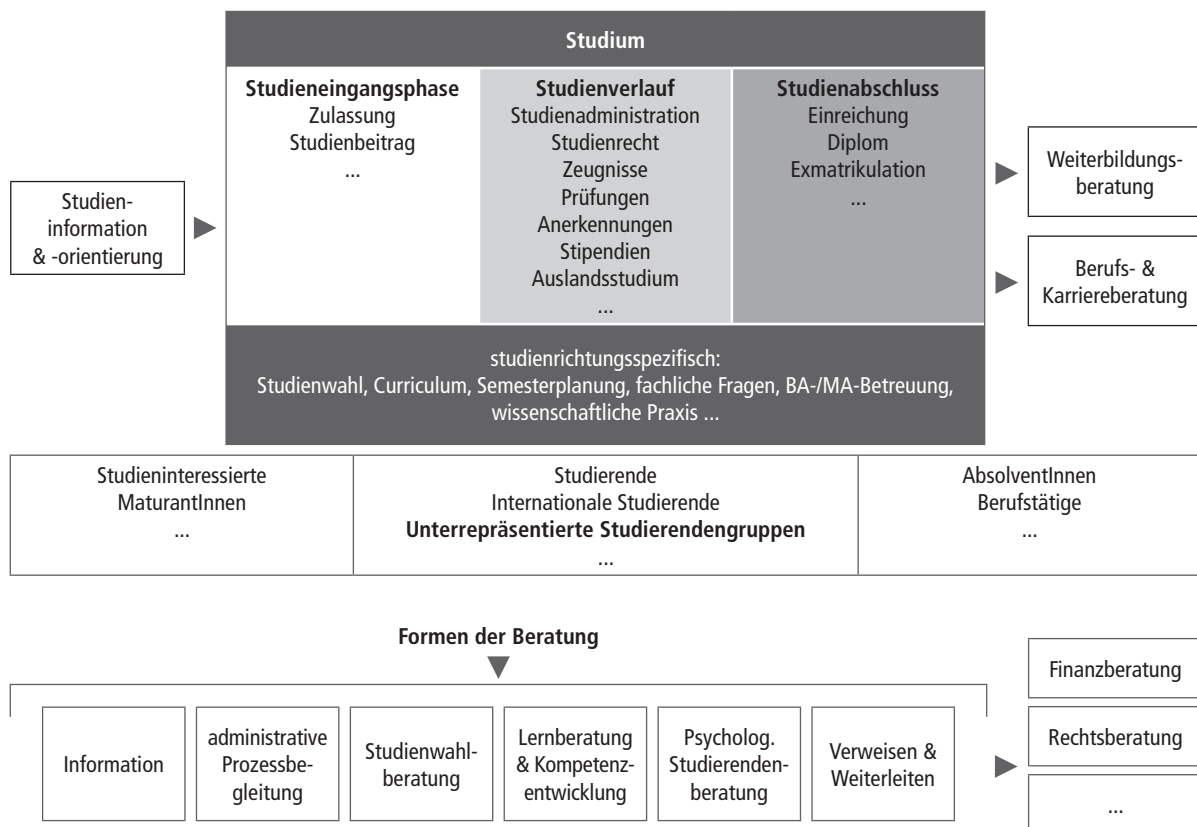
Beratung für das Studium ist zentral in die Phasen „Studieneingang – Studium – Studienabschluss“ untergliedert (siehe Abb. 1), in denen jeweils unterschiedliche Themen für die Studierenden relevant werden und Begleitung durch spezifische administrative Prozesse stattfindet (etwa zur Semesterorganisation oder zum Prüfungswesen). Von der Universität angebotene Beratung, die sich auf Studienfächer richtet, vollzieht sich zu großen Teilen in Serviceeinrichtungen an den Fakultäten und durch Beratung der Studienrichtungsververtretungen. Die Organisationsstruktur der Beratungsstellen an der Universität ist dabei nicht nur insgesamt als komplex zu beschreiben, sondern unterscheidet sich nach Fakultäten. Für AbsolventInnen oder Studierende kurz vor Abschluss stehen Fragen nach zusätzlichen Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten oder Karriereoptionen im Zentrum, für die die Universität Wien Weiterbildungs- und Berufsberatung anbietet. Die Einrichtungen lassen sich nicht klar entlang von Zielgruppen, thematischen Schwerpunkten oder

eingesetzten Beratungsformen unterscheiden. In den Interviews werden verschiedentlich Differenzierungen zwischen Beratung und anderen professionellen Handlungsfeldern vorgenommen, die auf die pluralisierten Rollen der BeraterInnen hindeuten. Die Interviewten unterscheiden:

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

Manche Tätigkeiten, wie Information geben, werden von allen Interviewten geleistet, andere sind klar mit einem Unterbereich von Studienberatung assoziiert: Psychologische Beratung findet z.B. nur bei der Psychologischen Studierendenberatung statt.

Abb. 1: Studienberatung an der Universität Wien



Quelle: Eigene Darstellung

Während manche Befragten ihren Alltag vor allem mit Studienberatung verbringen, stellt diese Aufgabe bei anderen nur einen Teilbereich dar. Gefragt nach ihrem Aufgabengebiet expliziert eine Interviewpartnerin: „*Sehr breit und ja irgendwie insofern nicht so zusammenfassbar, [...] was es genau ist, also ja*“ (Interview D). Die mit Beratung assoziierten Aktivitäten variieren in den Interviews und lassen auf divergierende Verständnisse von Beratung schließen. So skizziert die gleiche Interviewpartnerin: „*Mh, naja, wir nennens nicht Beratungstätigkeit, weil äh Beratung ist halt, äh, wenn mans auf dem mit dem englischen Vokabular nimmt, also counselling, machen wir überhaupt nicht. Und und wie gsagt in im Sinne von counselling das ist nicht unser Geschäft, sondern bei uns bekommt man Informationen*“ (Interview D).

Die Selbstbeschreibung eines Beraters einer anderen Einrichtung wiederum folgt einer deutlich anderen Logik: „*[...] worin wir sonst hauptsächlich unsere Aufgabe sehen, ist, jemand in diesen Prozess der Entscheidungsfindung zu bringen und darin eventuell zu begleiten. [...] hm, dass man jemand dazu animiert, ähm, eben die persönliche Auseinandersetzung mit der Thematik überhaupt mal zu, ähm, äh, einzugehen*“ (Interview C).

Zusätzlich werden die in den Beratungskontakten behandelten Bedürfnisse als heterogen beschrieben. „*Also, es kommt wirklich bunt gemischt alles an Anfragen*“ (Interview B). Ein Interviewpartner spricht von den vielfältigen Anforderungen an seine Rolle: „*Wir nennen das Studienwahlberatung für, äh, Schüler oder Studienwerber, die noch nicht inskribiert sind und herausfinden möchten, was sie studieren könnten. Ebenso für Studienwechsler, also die, die merken, dass sie nicht das richtige studieren und das Studium wechseln wollen. [...] Leute [...], die sich in irgendeiner Weise, sei es beim Lernen, Prüfung, Schreiben, schwer tun*“ (Interview C).

Aus der Analyse der Interviews lässt sich feststellen, dass BeraterInnen tendenziell mit Rollenerwartungen im Sinne der Prozessbegleitung und der Unterstützung beim Suchen und Finden von Information konfrontiert sind. „*Also die Beratungstätigkeit, des, des passiert irgendwie so miteinander ver- verknüpft. Ja, also es kommen, es kommen schon wirklich manchmal Leute her, die sagen*

*wirklich: Ich brauch a Auskunft. Aber sehr oft ist es halt so, dass die in im Zuge [...] eines konkreten, äh, Arbeitsschrittes also Studienschrittes sozusagen, äh, einfach dann Fragen rund herum stellen, ja?*“ (Interview A). Beratung hat hierbei die Vermittlung der „richtigen Information“ zum Ziel.

Studienberatung fungiert dabei als Teilbereich von Studienadministration, die Gestaltung von Verwaltungsabläufen steht im Fokus der Aktivitäten. Probleme, von denen die BeraterInnen berichten, häufen sich bei der Änderung administrativer Prozesse. Dies verweist auf die hohe strukturelle Komplexität der Organisationsform Universität. „*I mein die die Universität is ein Riesending und es ist schon ein Unterschied, ob ich 93.000 Studierende hab oder ich hab 20.000. Manche sehen halt nicht die, den Aufwand dahinter, was es bedeutet ähm 93.000 Studierende irgendwie zu haben, ja?*“ (Interview D).

Gerade für die Studienberatung an der Universität Wien spielt die Kenntnis von rechtlichen Grundlagen und anderen systemischen Anforderungen eine große Rolle für die Beratungsarbeit. Die Verordnungen und Bestimmungen müssen von den einzelnen BeraterInnen für ihre Arbeit übersetzt werden. Aus der Komplexität der Organisationsform Universität ergibt sich zudem ein hoher Beratungsaufwand. „*Dass wir äh nicht sehr viel Personal sind, haben wir sehr sehr viele Kontakte*“ (Interview D). Eine Beraterin führt an, auch selbst mal länger nach den aktuellsten Informationen suchen zu müssen: „*Also ich bin auch öfters überfragt eben*“ (Interview E).

## **Spezialisierung und Unübersichtlichkeit**

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

Zugleich liegen manche Anliegen quer zu der Struktur der angebotenen Services. So sind BeraterInnen mit Expertise für einen spezifischen Bereich ausgestattet, werden in Beratungssituationen aber mit InteressentInnen konfrontiert, die die Wahl eines Studiums mit grundlegenden biografischen Themen verknüpfen, die Bearbeitung bedürfen. *„Also es, äh, entwickelt si wieder die Situation, dass ma mehr oft a a Lebensberatung fast mitmachen sollte, was aber natürlich net leistbar ist. Des ist klar“* (Interview G). Gerade Einrichtungen, die primär für Informationsvermittlung vorgesehen sind, finden sich in dem Dilemma, Unsicherheitsmanagement oder emotionale Unterstützung leisten zu müssen, für die ihre BeraterInnen nicht vorrangig zuständig oder ausgebildet sind. Dadurch kommt es zu einer Rollenpluralisierung bei den BeraterInnen. Zudem zeigt sich eine Problematik in der Verknüpfung von (impliziter) Beratungstätigkeit mit anderen Dienstleistungen, wie der Administration von Prozessen oder der Vermarktung von Studienprogrammen. Hier werden unterschiedliche Erwartungen an die BeraterInnen gestellt.

Weil die Bildungslandschaft insgesamt expandiert, aber auch studienrelevante Bestimmungen einem ständigen Wandel unterworfen sind, wird es für BeraterInnen immer schwieriger, den Überblick zu behalten. Der Umgang mit der Informationsdichte und wie diese für die Beratungstätigkeit strukturiert werden kann, ist zentrales Thema in den Interviews. Die Qualität von Beratung hängt am Einsatz Einzelner und ihrem Anspruch, auf dem Laufenden zu bleiben; *„[...] je nachdem wie, ähm, sehr man sich engagieren will ähm, is es schon auch viel Recherchetätigkeit“* (Interview B).

Gerade im Bereich der Studienberatung, die direkt von der Universität Wien angeboten wird, verfügen die BeraterInnen eher über Vorbildung in administrativen Tätigkeiten und weniger über Beratungsausschulung und -weiterbildungen. Weil Studienberatung fest im administrativen Geschäft verankert scheint, wirkt Beratungskompetenz als Zusatz und soll gewissermaßen „on the job“ erlernt werden. Gleichzeitig haben Beratende immer wieder mit aufgeregten, emotionalen Studierenden zu tun und die Rollenanforderungen sind hoch. *„Da geht's dann halt schon einige Beratungsgespräche, wo ich mehr so, wo man halt zehn Minuten oder so erstmal so beruhigend*

*redet irgendwie oder so, dann schaut: Hey, das wird schon [...]. Und dann, auch wenn man noch nicht weiß, ob man unbedingt alles findet oder so, aber dass halt auch hin und wieder Leute anrufen, die halt wirklich überfordert sind [...]“* (Interview F).

Dabei zeigt sich bei den BeraterInnen ein Bedarf an Möglichkeiten zur Nachbesprechung, Supervision oder Konfliktberatung.

## Serviceorientierung von Studienberatung

Die interviewten BeraterInnen, die durchgängig über hohe Arbeitsauslastung berichten, konstatieren eine steigende Konsumhaltung der Klientel. *„Ich will was studieren, sagt's mir, was ich studieren soll, nicht?“* (Interview C). Studieninteressierte und Studierende erwarten individualisierte Beratung – ein Anliegen, dem einzelne BeraterInnen auch gerne nachkommen. Als problematisch wird jedoch eine passive Einstellung gesehen, bei der Entscheidungen für die Ratsuchenden getroffen oder ihnen studienadministrative Aufgaben abgenommen werden sollen. *„[...] da kann man d- am schwersten helfen, macht auch eher ärgerlich, nicht, also weil man so, ähm, von der Erwartung wiederum so gefordert ist etwas Unmögliches eigentlich zu leisten nicht und und der das Gegenüber versucht ganz in der konsumorientierten Haltung zu bleiben“* (Interview C).

Diese Tendenz spitzt sich weiter zu einer Ambivalenz zu, weil Beratung an sich und Studienberatung hier dezidiert auf die Aktivierung von Selbststeuerungs- und -organisationskompetenzen gerichtet sind und darauf abzielen, (prospektive) Studierende *„in diesen Prozess reinzubringen und da die Schritte vorwärts zu treiben“* (Interview C).

Die von den BeraterInnen skizzierte passive Orientierung kann aber auch mit dem Informationsüberfluss, dem die Studierenden und Studieninteressierten ausgesetzt sind, in Verbindung gebracht werden. Schließlich berichten die Interviewten, dass sich Beratung oft um die Verifizierung oder Beschaffung von Information dreht, die ohne viel Aufwand online in Erfahrung gebracht werden könnte. Somit kann Unsicherheitsmanagement als eine Kernaufgabe von Studienberatung beschrieben werden.

Trotz hoher berichteter Serviceorientierung von Studienberatung steht die Werbung neuer KlientInnen,



im Sinne von Personen, die Beratung aufsuchen, kaum im Fokus. Eine zentrale Unterscheidung kann hierbei zwischen Regelstudien- und Weiterbildungsberatung ausgemacht werden. Bei letzterer verknüpft sich die Beratung von Interessierten mit Öffentlichkeitsarbeit und Rekrutierung von Studierenden. Zusätzlich gibt es für österreichische SchülerInnen projektformige Aktivitäten, um Studienberatung für diese Zielgruppe auszuweiten.

## Conclusio

Das Praxisfeld der Studienberatung arbeitet in einem Spannungsfeld, einerseits als tatsächliche „Beratungs“form etikettiert zu sein, andererseits streng genommen oftmals weniger Beratung als mehr Informationsvermittlung zu betreiben. Studienberatung wird unter der Überschrift „serviceorientierte Beratung“ verkauft, stellt aber in vielen Fällen Administration und Informationsweitergabe dar. Die Informationsweitergabe im Sinne einer Fachberatung ist allerdings notwendig, da sich Lernende im System der Hochschule, der studienrechtlichen Bestimmungen und systemischen bzw. fachlichen Anforderungen zurechtfinden müssen. Dieses Spannungsfeld lässt sich auch als das Aufeinandertreffen von Fachberatung und Lebensberatung darstellen, denn wie die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zeigen, landen Ratsuchende auch oft mit lebensrelevanten und emotionalen Themen in der Studienberatung. Für das Praxisfeld der Studienberatung ist die Informations- und Wissensvermittlung

in der Beratung, die vielleicht in anderen Formen der Beratung in ihrer Wichtigkeit eher hintenan gestellt wird, also von zentraler Bedeutung.

Die Beratungskontakte im Praxisfeld der Studienberatung lassen sich daher als kurz beschreiben, die Formate als präsenzorientiert und die Zielgruppen als alle (prospektiven) Studierenden mit studien- und lebensrelevanten Fragen – d.h. eine Mischung aus emotionalen und sachlichen Anfragen und Anforderungen an das Praxisfeld.

Als Ausblick wünschen wir uns eine Differenzierung von verschiedenen Formen der Studienberatung als Formen der Bildungsberatung und eine differenzierte Darstellung der Anforderungen an die Profession der StudienberaterInnen bzw. systemische Antworten darauf, wie der Bedarf an Beratung gedeckt werden kann. Wir fragen uns außerdem, ob Beratungskompetenz eine Schlüsselkompetenz der Zukunft für administratives Personal an Hochschulen darstellen wird. Diese Kompetenz könnte zukünftig für gewisse Positionen in der Verwaltung beim Onboarding-Prozess neuer MitarbeiterInnen vermittelt werden und das gängige „learning by doing“ ablösen. Denn *„die Kernaufgabe von Hochschulberatung, hinter Informationswünschen auch den Beratungsbedarf zu erkennen und darauf zu reagieren, setzt eine hohe Kompetenz voraus, die als ausgebildete bei professionellen Berater/innen zu erwarten ist, nicht aber bei den Mitarbeiter/innen der anderen Serviceeinrichtungen“* (Großmaß/Püschel 2010, S. 273).

## Literatur

**Bahrtdt, Hans Paul (2003):** Schlüsselbegriffe der Soziologie: eine Einführung mit Lehrbeispielen. 9. Aufl. München: Beck.

**BMWF – Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (2015):** Empfehlungen der Hochschulkonferenz zur Förderung nicht-traditioneller Zugänge im gesamten Hochschulsektor. Wien, Dezember 2015. Online im Internet: <https://www.uibk.ac.at/bologna/bologna-prozess/dokumente/empfehlungen-nicht-trad-hs-zugang.pdf> [Stand: 2016-09-22].

**Großmaß, Ruth (2006):** Psychosoziale Beratung im Spiegel soziologischer Theorien. In: Zeitschrift für Soziologie 35, 6, 2006, S. 485-505.

**Großmaß, Ruth/Püschel, Edith (2010):** Beratung in der Praxis. Konzepte und Fallbeispiele aus der Hochschulberatung. Tübingen: dgvt-Verlag.

- Käpplinger, Bernd/Maier-Gutheil, Cornelia (2015):** Ansätze und Ergebnisse zur Beratung(sforschung) in der Erwachsenen- und Weiterbildung – Eine Systematisierung. In: Zeitschrift für Weiterbildungsforschung 38, 2015, S. 163-181.
- Larcher, Reinhard/Schilling, Michael/Schuster, Erich (1997):** 25 Jahre Psychologische Studentenberatung. Aufbau, Entwicklung und Zukunftsperspektiven. In: Turrini, Hans/Schilling, Michael (Hrsg.): Wi(e)der die studentischen Probleme. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr, S. 437-449.
- Parsons, Talcott (1985):** Das System moderner Gesellschaften. Weinheim/München: Juventa.
- Pelinka, Anton (1997):** Bildungsexplosion und Studentenberatung. In: Turrini, Hans/Schilling, Michael (Hrsg.): Wi(e)der die studentischen Probleme. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr, S. 179-187.
- Pöllauer, Wolfgang (2013):** (Bildungs-)Beratung innerhalb und im Umfeld der Institutionen des tertiären Bildungssystems. In: Bildungsberatung im Fokus 2, 2014, S. 10-13. Online im Internet: [http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/Bildungsberatung-im-Fokus-02\\_2013.pdf](http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/Bildungsberatung-im-Fokus-02_2013.pdf) [Stand: 2016-09-22].
- Rott, Gerhart (1996):** Psychologische Studierendenberatung im Europäischen Vergleich; Schnittflächen zur Allgemeinen Studienberatung. In: Bundesministerium für Wissenschaft, Verkehr und Kunst (Hrsg.): Symposium Studentenberatung in Österreich – und – Students' Counselling in Europe. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft, Verkehr und Kunst, S. 59-69.
- Rott, Gerhart (2006):** Bologna-Prozess und Studienberatung. In: ZBS – Zeitschrift für Beratung und Studium. Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte 1 (2), 2006, S. 42-47. Online im Internet: <http://www.universitaetsverlagwebler.de/inhalte/zbs-2-2006.pdf> [Stand: 2016-09-22].
- Schiersmann, Christiane/Remmele, Heide (2004):** Beratungsfelder in der Weiterbildung. Eine empirische Bestandsaufnahme. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Scholle, Klaus (2007):** Professionalisierungsprobleme Allgemeiner Studienberatung. In: ZBS – Zeitschrift für Beratung und Studium. Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte 2 (1), 2007, S. 1-6.
- Schuster, Erich (1996):** Einleitung. In: Bundesministerium für Wissenschaft, Verkehr und Kunst (Hrsg.): Symposium Studentenberatung in Österreich – und – Students' Counselling in Europe. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft, Verkehr und Kunst.
- Stiehler, Sabine (2004):** Studien- und Studentenberatung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 877-889.
- Universität Wien (2015):** Universität Wien 2020 Entwicklungsplan. Online im Internet: <https://www.univie.ac.at/rektorenteam/ug2002/entwicklung.pdf> [Stand: 2016-09-22].



Foto: K. K.

## Agnes Raschauer, MA

agnes.raschauer@univie.ac.at  
<http://www.postgraduatecenter.at>  
 +43 (0)1 4277-10838

Agnes Raschauer ist Soziologin und hat nach ihrem Studium in Wien und Seattle an der Universität Hildesheim als wissenschaftliche Mitarbeiterin in einem sozialwissenschaftlichen Forschungsprojekt im Bereich Hochschul- und Geschlechterforschung geforscht. Ihre Schwerpunkte liegen im Bereich qualitative Sozialforschung, soziale Ungleichheit, Hochschulbildung und Wissenskulturen. Aktuell ist sie am Postgraduate Center der Universität Wien als Projektmanagerin mehrerer EU-geförderter Projekte tätig, unter anderem in Projekten zu Diversität in der Weiterbildung und dem Einsatz von digitalen Technologien in der Bildungsberatung.



Foto: Barbara Mair

**Dr.<sup>in</sup> Katharina Resch MSc, Bakk.**

katharina.resch@univie.ac.at  
<http://www.postgraduatecenter.at>  
+43 (0)1 4277-10803

Katharina Resch ist Soziologin und Übersetzerin. Sie war von 2005-2011 als Sozialwissenschaftlerin im Forschungsinstitut des Roten Kreuzes und von 2012-2014 als Projektmanagerin und Coach bei der origo Gruppe und die Berater tätig. Seit 2015 ist sie Head of Lifelong Learning and Corporate Programs am Postgraduate Center der Universität Wien. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen Altersforschung, soziale Verantwortung von Universitäten und Lebenslanges Lernen; ihre Arbeitsschwerpunkte sind Projektmanagement, Fördermanagement sowie der Aufbau von Corporate Programs – universitäres Wissen in die Gesellschaft und Unternehmen bringen.

## Academic Advising at the University of Vienna

Results from the iYOT study on the day to day life of academic advisors

### Abstract

Universities are increasingly challenged to offer professional counselling services to a heterogeneous audience. The perspective of academic advisors seldom comes into view. Who actually offers academic advising? How can the advising contact be described (role requirements, topics, formats, target audiences)? Under what conditions do advisors work (workload, education and professional development)? And how is academic advising different from other forms of counselling (psychological counselling, career counselling)? This article answers these questions and provides an outline of the field of academic advising using the example of the University of Vienna. It deals with the initial results of a qualitative study conducted as part of the Erasmus+ project “iYOT: In Your Own Time.” The authors come to the conclusion that in academic advising, the transfer of information and knowledge is key; since those seeking advice often come to academic advising with life issues and emotional concerns, academic advisors are often caught between professional counselling and life coaching. (Ed.)

# Impressum/Offenlegung

## Magazin erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
Gefördert aus Mitteln des BMBF  
erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck  
Online: [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Herstellung und Verlag der Druck-Version:  
Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)  
ISSN: 2076-2879 (Druck)  
ISSN-L: 1993-6818  
ISBN: 9783741289620

## Projekttträger



CONEDU – Verein für Bildungsforschung und -medien  
Marienplatz 1/2/L  
A-8020 Graz  
ZVR-Zahl: 167333476

## Medieninhaber



Bundesministerium für Bildung  
Minoritenplatz 5  
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Bürglstein 1-7  
A-5360 St. Wolfgang

## Herausgeber der Ausgabe 29, 2016

Mag. Wolfgang Bliem (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Dr. Rudolf Götz (ÖSB Consulting GmbH)

## HerausgeberInnen des Magazin erwachsenenbildung.at

Mag.<sup>a</sup> Regina Rosc (Bundesministerium für Bildung und Frauen)  
Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)

## Fachredaktion

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Graz)  
Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)  
Mag. Kurt Schmid (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Mag.<sup>a</sup> Julia Schindler (Frauen aus allen Ländern)  
Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)  
Ina Zwerger (ORF Radio Ö1)

## Online-Redaktion

Mag.<sup>a</sup> Bianca Friesenbichler (Verein CONEDU)  
Mag. Wilfried Hackl (Verein CONEDU)

## Fachlektorat

Mag.<sup>a</sup> Laura R. Rosinger (Textconsult)

## Übersetzung

Übersetzungsbüro Mag.<sup>a</sup> Andrea Kraus

## Satz

Mag.<sup>a</sup> Sabine Schnepfleitner (Verein CONEDU)

## Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

## Website

wukonig.com | Wukonig & Partner OEG

## Medienlinie

Das „Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des Magazin erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das Magazin der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Zur Veröffentlichung ausgewählte Artikel werden lektoriert und redaktionell bearbeitet. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen oder der Redaktion. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich insbesondere von rassistischen, sexistischen oder sonstwie diskriminierenden Äußerungen oder rechtswidrigen Inhalten.

Alle Artikel und Ausgaben des Magazin erwachsenenbildung.at sind im PDF-Format unter [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin) kostenlos verfügbar. Das Online-Magazin erscheint parallel auch in Druck (Print-on-Demand) sowie als eBook.

## Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheint die Online-Version des „Magazin erwachsenenbildung.at“ ab Ausgabe 28, 2016 unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>).



BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen verbreiten, verteilen, wiederveröffentlichen, bearbeiten, weiterentwickeln, mixen, kompilieren und auch monetarisieren (kommerziell nutzen):

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Angabe von Änderungen: Im Falle einer Bearbeitung müssen Sie die vorgenommenen Änderungen angeben.
- Nennung der Lizenzbedingungen inklusive Angabe des Links zur Lizenz. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieses Werk fällt, mitteilen.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter [www.creativecommons.at](http://www.creativecommons.at).

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an [redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at) oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

## Kontakt und Hersteller

Magazin erwachsenenbildung.at  
Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
p. A. CONEDU – Verein für Bildungsforschung und -medien  
Marienplatz 1/2/L, A-8020 Graz  
[redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at)