

# Campus im Dialog

Betreuung und Beratung im Studium – Wünsche und Ideen  
von Studierenden der Universität zu Köln



Campus im Dialog

Universität  
zu Köln



**Universität zu Köln** | Albertus-Magnus-Platz | 50923 Köln

Prorektorat für Lehre und Studium  
Prorektor Prof. Dr. Stefan Herzig, MME (Hrsg.)

Zentrale Evaluation von Studium und Lehre | Hochschulforschung  
Dr. Mareike Landmann (Hrsg.)

**Campus im Dialog** | Juli 2015  
Anna-Linda Balkowski  
Ivanessa Mirastschijski  
Katja Büttner  
Maria Naumburger

**Titelbild:**  
© eyetronic - Fotolia.com

**Umschlaggestaltung:**  
Ulrike Kersting

**Druck:**  
Zentrale Hausdruckerei der Universität zu Köln

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	ii
Tabellenverzeichnis .....	iii
<b>ZUSAMMENFASSUNG .....</b>	<b>1</b>
<b>1 EINLEITUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2 BETREUUNG UND BERATUNG IN DER HOCHSCHULE .....</b>	<b>4</b>
<b>3 QUANTITATIVE ERGEBNISSE „BETREUUNG UND BERATUNG“ .....</b>	<b>7</b>
3.1 Ergebnisse für die gesamte Stichprobe .....	7
3.2 Ergebnisse für die Semesterkategorien.....	9
<b>4 ANALYSE DER FREITEXTANTWORTEN .....</b>	<b>16</b>
4.1 Auswertung der Freitextantworten zur Verortung der Beratungsangebote .....	16
4.1.1 Vorgehen und Kategoriensystem.....	16
4.1.2 Stichprobe.....	20
4.1.3 Ergebnisse.....	20
4.2 Auswertung der Freitextantworten zur perfekten Umsetzung eines Beratungs- bzw. Betreuungsangebots.....	24
4.2.1 Vorgehen und Kategoriensystem.....	24
4.2.2 Stichprobe.....	28
4.2.3 Ergebnisse.....	28
<b>5 ZUSAMMENFASSUNG DER QUANTITATIVEN UND QUALITATIVEN     ERGEBNISSE.....</b>	<b>31</b>
<b>6 LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANHANG.....</b>	<b>35</b>
<b>NOTIZEN.....</b>	<b>38</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wichtigkeit und Verbesserungsbedarf der vier Themenbereiche .....	7
Abbildung 2: Sinnhaftigkeit verschiedener Angebote .....	8
Abbildung 3: Nutzung verschiedener Angebote .....	8
Abbildung 4: Nutzungswahrscheinlichkeit verschiedener Angebote.....	9
Abbildung 5: Genutzte Angebote nach Semesterkategorie .....	12
Abbildung 6: Grafische Darstellung des Kategoriensystems (3. Ebene der Subkategorie der Übersicht halber nicht aufgeführt) .....	18
Abbildung 7: Grafische Darstellung des Kategoriensystems .....	27

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gesamtüberblick, inkl. Sonstiges.....	35
Tabelle 2: Gesamtüberblick, ohne Sonstiges .....	35
Tabelle 3: Rahmenbedingung des Angebots, ohne Sonstiges .....	35
Tabelle 4: Art des Angebots, inkl. Sonstiges .....	35
Tabelle 5: Art des Angebots, ohne Sonstiges .....	36
Tabelle 6: Allgemeine Studienfragen (Subkategorie) .....	36
Tabelle 7: Persönlich (Subkategorie) .....	36
Tabelle 8: Inhaltlich/Lehrveranstaltung (Subkategorie) .....	36
Tabelle 9: Sozial (Subkategorie) .....	36
Tabelle 10: Beratende Person/Institution, ohne Sonstiges .....	36
Tabelle 11: Bewertung des genutzten Angebots, ohne Sonstiges .....	37
Tabelle 12: Soziale Bedingungen, ohne Sonstiges .....	37
Tabelle 13: Sonstiges .....	37



# Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht befasst sich mit der Betreuung und Beratung aus Studierendenperspektive an der Universität zu Köln (UzK). Dafür wurden die Angaben von N = 4.812 Studierenden ausgewertet, welche im Rahmen der universitätsweiten Befragung „Campus im Dialog“ im Wintersemester 2012/2013 erhoben wurden.

Im Vergleich zu den weiteren in der Befragung erhobenen Themenfeldern „Internationalisierung“, „Praxis- und Forschungsbezug“ steht „Betreuung und Beratung“ an zweiter Stelle der Wichtigkeit für die befragten Studierenden. Gleichzeitig wird der Verbesserungsbedarf des Themenfelds an der UzK im Vergleich zu anderen Themen eher hoch eingeschätzt.

Für verschiedene ausgewählte Angebote aus dem Bereich „Betreuung und Beratung“ wurden die Studierenden hinsichtlich der Sinnhaftigkeit, der Nutzung und der zukünftigen Nutzungswahrscheinlichkeit befragt. Alle abgefragten Angebote werden als sinnvoll eingeschätzt, wurden aber selten genutzt – mit Ausnahme der Einführungsveranstaltungen/-wochen/-materialien und Angebote zur Studienfachwahl. Eine vergleichsweise hohe Nutzungswahrscheinlichkeit wird für Beratung in Bezug auf Spezialisierungsmöglichkeiten, Mentoring durch Lehrende und Lern- und Studienhilfen angegeben. Die Ergebnisse lassen sich durch die Tatsache erklären, dass die Studierenden sich zum Zeitpunkt der Befragung im Mittel eher zu Beginn des Studiums befanden.

Vergleicht man Studierende verschiedener Semesterkategorien so zeigt sich, dass Bachelor-Studierende der ersten beiden Semester die Wichtigkeit von Betreuung und Beratung höher einschätzen als Studierende im fortgeschrittenen Studium, während „ältere“ Studierende den Verbesserungsbedarf als dringender wahrnehmen. In Bezug auf die abgefragten Angebote lässt sich festhalten, dass Studierende in den ersten beiden Semestern eher Angebote nutzen, die Orientierung und Strukturierung bieten, während Studierende in höheren Semestern (6. Semester und höher) eher Angebote in Bezug auf konkrete Problemstellungen wahrnehmen.

Eine Auswertung der Antworten auf die Frage, wer die abgefragten Angebote anbieten sollte, ergab, dass größtenteils Institutionen genannt werden, wenngleich dies auch auf die Formulierung der Fragestellung zurückzuführen sein könnte. Insgesamt zeigt sich, dass zwar viele Antworten der tatsächlichen Verortung an der Universität entsprechen, dies gilt aber nicht für alle Angebote, sodass hier Handlungsbedarf bestehen könnte. Abschließend wurden die Freitextantworten der Studierenden auf die Frage, wie für sie ein optimales Angebot im Bereich „Betreuung und Beratung“ aussehen würde, ausgewertet. Es zeigte sich, dass die Antworten vor allem auf die Rahmenbedingungen des Angebots abzielen, also eine ausreichende Information darüber und eine gute Organisation. Die meisten Antworten beziehen sich dabei auf allgemeine Studienfragen.

Insgesamt scheint „Betreuung und Beratung“ ein wichtiges Themenfeld für Studierende zu sein, das als sinnvoll wahrgenommen wird, wobei es zwischen den Angebote aus diesem Bereich große Unterschiede hinsichtlich der Nutzung gibt. Dies mag unter anderem mit der teilweise vorhandenen Spezifität der An-

gebote für kleine Zielgruppen zusammenhängen. Bei der Ausgestaltung der Angebote scheint eine ausreichende Information über deren Existenz und Inhalt sowie eine Orientierung, wo diese zu finden sind, besonders wichtig für Studierende zu sein. Jedoch ist festzuhalten, dass aufgrund der Fragebogengestaltung diese Ergebnisse eher für die abgefragten bereits institutionalisierten Angebote gelten.

# 1 Einleitung

Seit Juli 2012 zählt die Universität zu Köln (UzK) zu den Exzellenzuniversitäten in Deutschland. Dabei ist es für die Universität wichtig, die gesamte Studiensituation entsprechend qualitativ hochwertig zu gestalten. Aus diesem Grund werden Anregungen, Ideen und Verbesserungsvorschläge der Studierenden erfasst und für die Verbesserung verschiedener Bereiche des Studiums genutzt. Diesem Ziel widmet sich die Studierendenbefragung „Campus im Dialog“, welche durch die Zentrale Evaluation von Lehre und Studium seit dem Wintersemester 2012/2013 durchgeführt wird.

In der Vorbereitung zu „Campus im Dialog“ wurden mittels einer Defizitanalyse – basierend auf den Ergebnissen der bestehenden zentralen Befragungen an der UzK<sup>1</sup> und der Lehrberichte der Fakultäten – die zentralen Themenfelder „Studieninhalte“, „Forschungs- und Praxisbezug“, „Internationalisierung des Studiums“, „Betreuung der Studierenden“ sowie „Struktur des Studiums“ und „Raumsituation“ identifiziert. Mit einem kombinierten qualitativ-quantitativen Forschungsdesign wurden sowohl bestehende Konzepte zur Verbesserung der identifizierten Handlungsfelder im Hinblick auf die Akzeptanz der Studierenden überprüft als auch neue Ideen und Verbesserungsvorschläge der Studierenden erhoben.

Vorbereitend für das Design des Fragebogens wurden zwölf qualitative Interviews mit zufällig ausgewählten Studierenden verschiedener Fakultäten durchgeführt. Dabei wurden die Ideen und Wünsche der Studierenden zu den thematischen Schwerpunkten möglichst offen erhoben. Auffällige Ergebnisse der qualitativen Erhebung sind in das Design der quantitativen Erhebung eingeflossen, die im Dezember 2012 als Vollbefragung aller Studierenden der UzK stattfand. An der Umfrage haben 4.812 Studierende teilgenommen, daraus ergibt sich eine Rücklaufquote von 10,6 %.<sup>2</sup>

Im Folgenden soll die Auswertung des Themenfelds „Betreuung und Beratung“ vorgestellt werden. Hierfür wird zuerst ein Überblick über die quantitativen Ergebnisse aus „Campus im Dialog“ bezüglich verschiedener Angebote aus diesem Bereich gegeben. Ergänzend wird berichtet, an welchen Institutionen Studierende bestimmte Beratungs-/Betreuungsangebote verorten würden. Im Anschluss werden schwerpunktmäßig die Ergebnisse der Auswertung der umfangreichen Freitextantworten vorgestellt, bei denen die Studierenden zusätzlich die Möglichkeit hatten, ein aus ihrer Sicht optimales Beratungs-/Betreuungsangebot zu beschreiben. Abschließend werden die quantitativen und qualitativen Ergebnisse verglichen und Perspektiven für weitere Untersuchungen aufgezeigt.

---

<sup>1</sup> Absolventenstudien (2007-2010, alle Fakultäten); Status-Quo-Erhebung (2010-2012, 47 % aller Bachelor-Studiengänge); Studieneingangsbefragung (2009-2011, alle Fakultäten), Studienqualitätsmonitor (2009-2011, hochschulweite Gruppen: WiSo, Recht, Natur, Kultur, Lehramt)

<sup>2</sup> Detaillierte Informationen zu „Campus im Dialog“ finden sich im Zwischenbericht (Herzig, 2013).

## 2 Betreuung und Beratung in der Hochschule

Der Bologna-Prozess hat sowohl für Universitäten als auch für Studierende zahlreiche neue Herausforderungen mit sich gebracht. Aus den Umstrukturierungen ergab sich eine neu gestaltete Studienlandschaft. Neben den seit jeher bestehenden Herausforderungen Studierender wie Schwerpunktwahl oder Prüfungsvorbereitungen haben diese Umstrukturierungsprozesse zusätzlich Studierende und Lehrende belastet (vgl. Rott, 2006). Ebenso stellt Herzer (2003) fest, dass die Situation an Hochschulen für Studierende immer komplexer werde und bei vielen zu treffenden Entscheidungen die nötigen Informationen fehlen. Auch im europaweiten Kontext wird dieses Problem gesehen. So berichten Crosier, Purser und Smid (2007) im Rahmen einer Untersuchung der European University Association, dass der Veränderungsprozess durch Bologna - so wie jede Veränderung - von Unsicherheit begleitet werde und damit den Bedarf für Erklärungs- und Beratungsangebote auf Studierendenseite erhöhe.

Dieser Umstand verstärkt die Wichtigkeit einer Betreuung und Beratung der Studierenden. Diese ist nicht zuletzt auch hochschulpolitisch gewollt, wie Herzer (2003) ausführt. Bedingt durch die Steigerung der Effektivität von Universitäten ist die Verbesserung der Qualität der Lehre und so auch die Betreuung und Beratung von Studierenden verstärkt ins Blickfeld gerückt. Crosier et al. (2007) bestärken, dass eine qualitativ hochwertige Betreuung und Beratung nicht zuletzt auch ein Faktor sei, der die Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit von Hochschulen erhöhen könne.

Um diese Konstrukte genauer zu betrachten, sollen vorab die Begrifflichkeiten geklärt werden. Betreuung und Beratung sind in der Literatur schwierig voneinander zu trennen. Basis für die folgenden Ausführungen ist die Definition der Begriffe durch den Stifterverband für die deutsche Wissenschaft (n.d., a), der sich im Rahmen der „Charta der guten Lehre“ auch mit Betreuung und Beratung auseinandersetzt.<sup>3</sup> Beratung umfasst hier „konkrete Orientierungsangebote und Hilfestellungen für Studierende in Bezug auf Entscheidungs- und Gestaltungsfragen des Studiums“ (Stifterverband für die deutsche Wissenschaft, n.d., b, S. 25), z.B. Studienberatung und psychosoziale Beratungsangebote. Betreuung hingegen meint eher längerfristig angelegte Begleitungs- und Unterstützungsangebote, z.B. Sprechstunden, Betreuung von Abschlussarbeiten, Mentoring sowie besondere Betreuung für ausländische Studierende. Ziel sei es, so die Ausführungen des Stifterverbands weiter, Studierende bei problembehafteten fachlichen, beruflichen und persönlichen Anforderungen zu unterstützen. Dies bezieht sich sowohl auf den Studienverlauf als auch auf ganz individuelle persönliche Ziele und Möglichkeiten. Diese Fokussierung findet sich verbreitet in der Literatur (u.a. Vöttner & Woisch, 2012). Dabei wird die These vertreten, dass so Studienabbrüche reduziert (vgl. ebd.) und Studienzeiten verkürzt werden könnten (Frings & Herzer,

---

<sup>3</sup> Die Charta ist das Ergebnis einer Initiative der Kultusministerkonferenz und des Stifterverbands für die deutsche Wissenschaft. Im Rahmen dieser Initiative wurde zum einen ein Wettbewerb zur exzellenten Lehre durchgeführt, dessen Preisträger gebeten wurden, aus ihren Ergebnissen Standards für gute Lehre abzuleiten. Weitere Themen wurden in einem erweiterten Qualitätszirkel mit Vertretern deutscher Hochschulen erarbeitet, sodass schlussendlich die Charta der guten Lehre entstand (Stifterverband für die deutsche Wissenschaft, n.d.,b).

2003). Schnitzer, Isserstedt, Müßig-Trapp und Schreiber (1999, zit. n. Knigge-Illner, 2002) fanden in einer Studierendenerhebung außerdem geringere Problemhäufigkeiten bei intensiverem Kontakt der Studierenden zu Lehrenden. Auch Frings und Herzer (2003) gehen davon aus, dass bezogen auf Betreuung ein persönlicher Kontakt zwischen Lehrenden und Studierenden einen wichtigen Beitrag zum Studienerfolg leistet. Vöttiner & Woisch (2012) stellen im Rahmen der Untersuchungen des Deutschen Zentrums für Hochschul- und Wissenschaftsforschung diesbezüglich fest, dass seit 1993 eine kontinuierliche Zunahme der Kontakte zwischen Studierenden und Lehrenden zu verzeichnen sei. An anderer Stelle (z.B. Knigge-Illner, 2002) wird hingegen berichtet, dass Studierende ein Defizit an persönlicher Betreuung durch Lehrende bemängeln.

In diversen Umfragen und Studien lässt sich insgesamt tendenziell jedoch eher eine Unzufriedenheit von Studierendenseite mit den vorhandenen Angeboten aus dem Bereich „Betreuung und Beratung“ verzeichnen (vgl. u.a. Burda, Kremer & Pferd, 2007). Dieses Bild lässt sich auch im internationalen Kontext finden (s. Astin, Korn, & Green, 1987; Keup & Stolzenberg, 2004; zitiert nach Allen & Smith, 2008). Burda et al. (2007) sehen hier eine „Notwendigkeit gezielter und institutionell verankerter Betreuungsmaßnahmen an Hochschulen“ (S. 80). Auch an der UzK existieren bereits verschiedene institutionell verankerte Beratungsangebote, wie z.B. die Zentrale Studienberatung oder die Psycho-Soziale Beratung des Kölner Studentenwerks. Um das der Untersuchung zugrunde liegende Begriffsverständnis von Betreuung und Beratung zu konkretisieren, werden nachfolgend die im Fragebogen enthaltenen konkreten Angebote mit Literaturverweisen aufgeführt (gekürzt aus Herzig, 2013).

#### *Beratungsangebote zur Studienfachwahl*

Beratungsangebote zur Studienfachwahl zeigen Studieninteressierten und Studierenden Alternativen bei der Wahl ihres Studiengangs auf. Im Fokus stehen hier das individuelle Interesse und der individuelle Berufswunsch, damit die erste Entscheidung im Hinblick auf das Studium informiert und reflektiert getroffen wird. Da diese Entscheidung die Basis für den weiteren Studien- und Lebensweg bildet, bedarf es hier einer individuell abgestimmten, professionellen Beratung der Studieninteressierten (Willige & Weber, 2004; Jahn, Fuge & Söll, 2010).

#### *Einführungsveranstaltungen, -wochen und -materialien*

Einführungsveranstaltungen und Erstsemesterwochen dienen der Orientierung der Erstsemester. Ziel der Veranstaltungen ist, den Einstieg in das Studium zu erleichtern, indem ihnen direkte Ansprechpartner/-innen zur Seite gestellt und relevante Informationen zugänglich gemacht werden. Hierdurch soll eine Überforderung mit der Studienorganisation und Orientierung direkt zu Beginn des Studiums abgefangen werden (vgl. Vöttiner & Woisch, 2012; Leidenfrost, Strassnig, Schabmann & Carbon, 2009).

#### *Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten*

Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten helfen Studierenden bei der Ausrichtung ihres Studiums. Sie sollen dabei helfen, informierte und reflektierte Entscheidungen auch in Bezug auf die berufliche Zukunft zu treffen (vgl. Vöttiner & Woisch, 2012; Burda, Kremer & Pferd, 2007).

### *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen*

Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen dienen als Anlaufstelle für Studierende. Sie bieten Unterstützung bei akuten Problemen und nennen Ansprechpartner/-innen für weitergehende Hilfestellungen (vgl. zu Prüfungsängsten und Lernstrategien Grüner, 2010).

### *Beratungsangebote für Studierende mit Kind*

Beratungsangebote für Studierende mit Kind beraten im Hinblick auf die speziellen Rahmenbedingungen, die ein Studium mit Kind hervorruft. Im Fokus der Beratung stehen in der Regel die Vereinfachung von Vorgängen, das Zeitmanagement und spezielle Angebote für Studierende mit Kind (vgl. Helfferich, Hendel-Kramer & Wehner, 2007).

### *Beratungsangebote für Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen*

Beratungsangebote für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung dienen als spezielle Anlaufstelle für diese Studierendengruppe (vgl. Unger, Wejwar, Zaussinger & Laimer, 2012).

### *Peer Mentoring*

Das Konzept des Peer Mentoring bringt Studierende mit unterschiedlichem Erfahrungsstand zusammen. Es ermöglicht den weniger erfahrenen Studierenden, von den erfahreneren zu lernen. Die erfahreneren Studierenden profitieren ebenfalls von dem Austausch, indem sie sich im Anleiten und der Vermittlung von Wissen und Fähigkeiten üben können (vgl. Allen & Smith, 1999; Leidenfrost et al., 2009; Szczyrba & Wiemer, 2011).

### *Mentoring durch Lehrende*

Mentoring durch Lehrende stellt den Studierenden eine/-n persönliche/-n Ansprechpartner/-in zur Seite. Studierende profitieren durch das individuelle Coaching eines/-r Lehrenden im persönlichen Kontakt von der Erfahrung der Lehrperson, deren Netzwerken und bekommen einen Einblick in den Alltag des/der Mentors/-in. Durch den Kontakt außerhalb von Seminaren und Vorlesungen tauschen sich Mentor/-in und Studierende/-r auf meist informeller und ungezwungener Ebene aus (vgl. Wenk, 2010; Köhler-Braun & Lischka, 2010).

### *Lern- und Studienhilfen*

Lern- und Studienhilfen sollen an studentische Arbeitsweisen heranzuführen und den Studierenden damit die Bewältigung ihres Studiums und der darin enthaltenen Prüfungen erleichtern. Beispielsweise werden in Vorbereitungskursen für Prüfungen Studierende auf Prüfungsinhalte und -formen vorbereitet, um ein gutes Abschneiden zu ermöglichen. Im Rahmen des Studiums eingeforderte Fähigkeiten wie beispielsweise das Lesen und Verfassen von Texten werden geübt, um den Studierenden ihr Studium zu erleichtern (vgl. Burda et al., 2007).

### 3 Quantitative Ergebnisse „Betreuung und Beratung“

Ein Merkmal der diesem Bericht zugrundeliegenden Befragung ist das quantitativ-qualitative Design. Entsprechend sollen im Folgenden zuerst die Ergebnisse der quantitativen Auswertung des Themenfelds „Betreuung und Beratung“ beschrieben werden. Dabei werden zum einen die Ergebnisse der gesamten Stichprobe dargestellt, zum anderen auch ein Vergleich zwischen verschiedenen Semestern (Abschnitt 4.2).

#### 3.1 Ergebnisse für die gesamte Stichprobe

Zu Beginn des Fragebogens wurden die Studierenden ( $N = 4.812$ ) nach Wichtigkeit und Dringlichkeit der Verbesserung der vier zentralen Themenbereiche der Erhebung gefragt. Dies geschah auf einer fünfstufigen Skala. Wie aus Abbildung 1 hervorgeht, ist der Bereich Betreuung und Beratung dabei derjenige mit der zweithöchsten Wichtigkeit. Insgesamt fast 80 % der Antworten der Studierenden entfielen auf die Kategorien *wichtig* bzw. *sehr wichtig*. Gleichzeitig ist aber auch ersichtlich, dass der Verbesserungsbedarf im Vergleich zu anderen Themen eher hoch eingeschätzt wird.

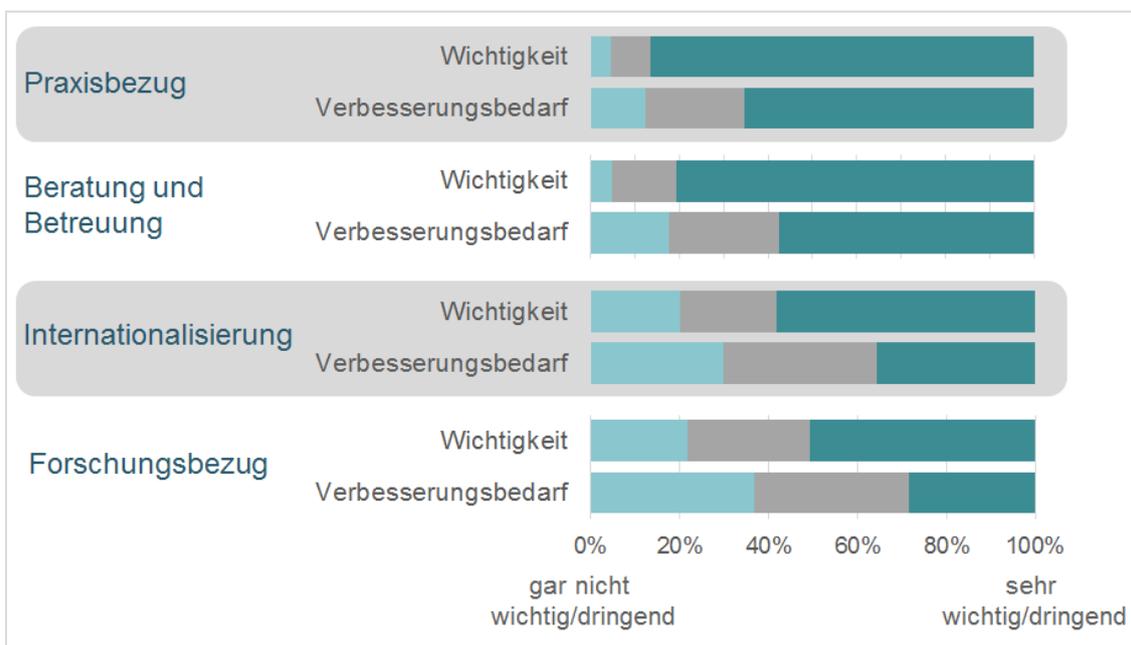


Abbildung 1: Wichtigkeit und Verbesserungsbedarf der vier Themenbereiche

Um differenzierte Ergebnisse in Bezug auf die Bedarfe der Studierenden zu erhalten, wurden im Rahmen des Fragebogens verschiedene mögliche Angebote aus dem Bereich der Betreuung und Beratung präsentiert (siehe vorheriger Abschnitt). Für jedes Angebot sollten die Befragten auf einer fünfstufigen Skala angeben, als wie sinnvoll sie es empfinden und wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass sie es zukünftig nutzen werden. Weiterhin sollte angegeben werden, ob ein

solches Angebot schon einmal genutzt wurde (ja/nein). Abbildung 2 gibt einen Überblick über die Sinnhaftigkeit der Angebote aus Sicht der Studierenden. Es zeigt sich, dass ausnahmslos alle Angebote von der Mehrzahl der Studierenden als *sinnvoll* oder sogar *sehr sinnvoll* wahrgenommen werden.

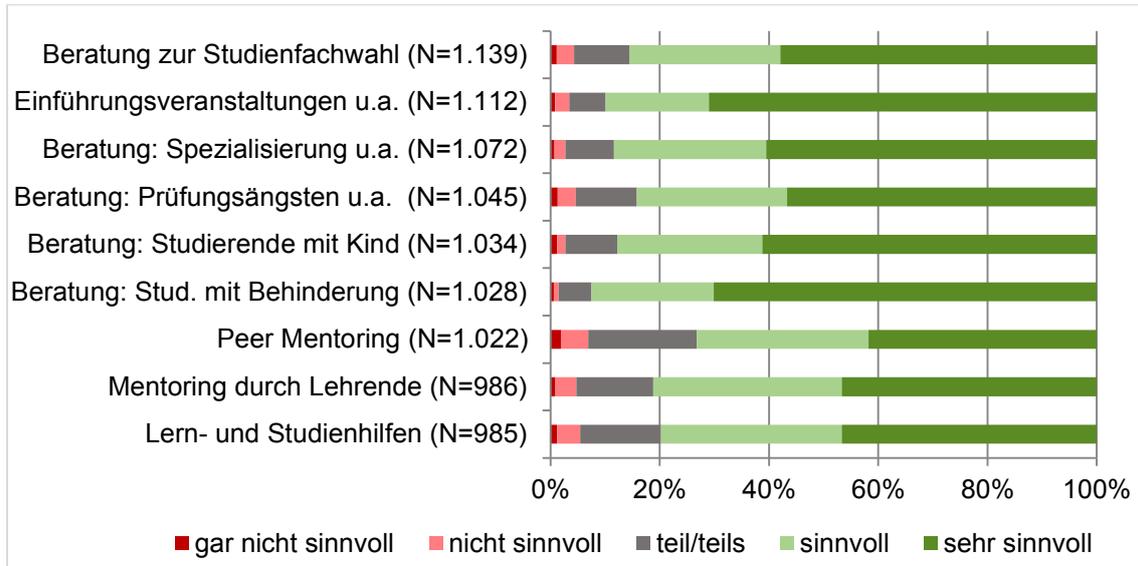


Abbildung 2: Sinnhaftigkeit verschiedener Angebote

Bei der tatsächlichen Nutzung der Angebote (Abbildung 3) zeigt sich jedoch ein anderes Bild – viele der Angebote wurden noch nie genutzt und haben darüber hinaus ebenfalls eine geringe Nutzungswahrscheinlichkeit in der Zukunft. Dies mag vor allem daran liegen, dass einige der Angebote nur relativ kleine Zielgruppen betreffen (z.B. Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen, Studierende mit Kind).

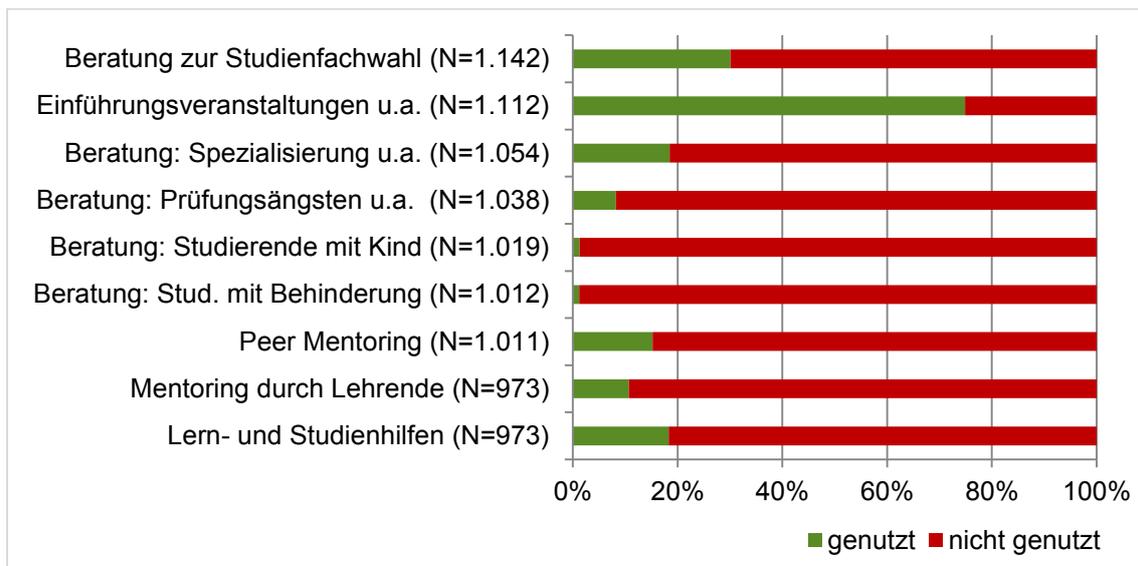


Abbildung 3: Nutzung verschiedener Angebote

Großen Zuspruch hingegen erhalten Einführungsveranstaltungen, -wochen und -materialien. Diese werden von drei Viertel der Befragten genutzt. Auch Be-

ratungsangebote zur Studienfachwahl wurden bereits von einem Drittel der Befragten in Anspruch genommen. Bei der potenziellen Nutzung von Angeboten (Abbildung 4) sind Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, zur Modulwahl und zu Studienschwerpunkten mit über 60 % Zuspruch Spitzenreiter, gefolgt von einem Mentoring durch Lehrende und Lern- und Studienhilfen. Die noch geringe tatsächliche Nutzung dieser Angebote lässt sich wahrscheinlich darauf zurückführen, dass der Großteil der Befragten zum Befragungszeitpunkt relativ zu Beginn des Studiums war (im Mittel im 3. Fachsemester).

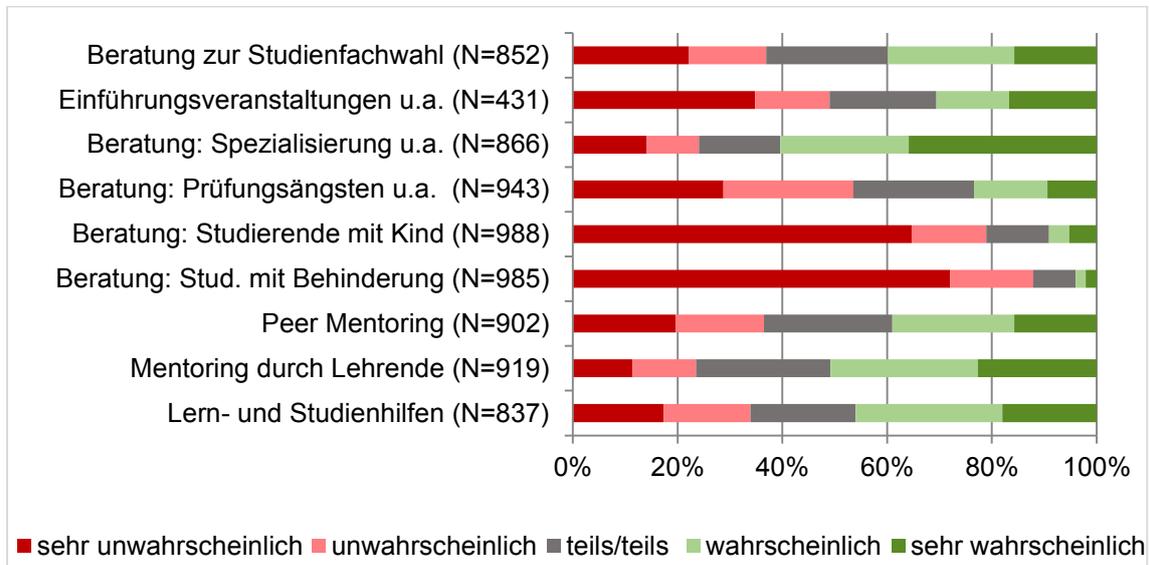


Abbildung 4: Nutzungswahrscheinlichkeit verschiedener Angebote

Insgesamt zeigt sich, dass Betreuung und Beratung von einem großen Teil der Studierenden als sehr wichtig erachtet wird. Alle Angebote werden als sinnvoll eingeschätzt, bestimmte Angebote auch häufig genutzt. Dennoch wird von Studierendenseite auch ein vergleichsweise höherer Verbesserungsbedarf des Themenbereichs angegeben. Daher ist es wichtig zu erfahren, auf welche Aspekte Studierende bei Angeboten aus dem Bereich „Betreuung und Beratung“ besonderen Wert legen. Diesem Ziel dient die später beschriebene Auswertung der Freitextantworten. Zunächst aber sollte untersucht werden, ob es Unterschiede in Bezug auf Betreuungs- und Beratungsangebote hinsichtlich des Fortschritts im Studium gibt. Daher wird nachfolgend eine diesbezügliche Auswertung beschrieben.

### 3.2 Ergebnisse für die Semesterkategorien

Es erscheint denkbar, dass sich die Bedürfnisse der Studierenden unterscheiden, zum Beispiel zu verschiedenen Zeitpunkten im Studienverlauf. So ist davon auszugehen, dass Bachelor-Studierende der ersten zwei Semester, aufgrund des Einstiegs in das Studium, andere Anforderungen an Angebote im Bereich Betreuung und Beratung haben als dies in den höheren Semestern der Fall ist. Ebenso ist der letzte Studienabschnitt durch neue Herausforderungen gekennzeichnet. So ergeben sich beispielsweise im Hinblick auf die Abschlussar-

beit oder die Vorbereitung auf die Berufswelt andere Notwendigkeiten der Betreuung und Beratung. Um die Betreuungs- und Beratungsangebote an die Bedarfe der Studierenden verschiedener Semester anpassen zu können, ist daher eine separate Betrachtung der oben beschriebenen Daten für einzelne Semesterkategorien erforderlich.

Da die ersten und letzten Semester von speziellen Umständen geprägt (Wulff, 2013; Großmaß & Hofmann, 2007) und somit von den mittleren Semestern abzugrenzen sind, in denen vermutlich eine gewisse Routine des Studierens eingekehrt ist, wurde folgende Einteilung der Semesterkategorien gewählt: Die erste Kategorie bilden das erste und zweite Semester, die zweite Kategorie die Semester drei bis fünf und die letzte Kategorie besteht aus dem sechsten und allen nachfolgenden Semestern. Dabei wurden nur die Daten von Bachelorstudierenden verwendet; Studierende im Staatsexamen, Diplomstudierende oder andere Studierende wurden ausgeschlossen, um die Vergleichbarkeit der Semesterkategorien zu gewährleisten und so möglichst aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten.

Die Unterschiede zwischen den Semesterkategorien wurden für alle quantitativ abgefragten Aspekte von Betreuung und Beratung berechnet. Dies sind die Wichtigkeit der Kernbereiche ( $n = 497$  bis  $875$ )<sup>4</sup>, die Einschätzung des Verbesserungsbedarfs ( $n = 496$  bis  $877$ ), die Sinnhaftigkeit der Angebote ( $n = 111$  bis  $245$ ), die bisherige Nutzung ( $n = 110$  bis  $247$ ) und die zukünftige Nutzung der Angebote ( $n = 28$  bis  $222$ ). Es wurde betrachtet, ob und wenn ja welche Semesterkategorien sich voneinander unterscheiden.<sup>5</sup> Hinzuweisen ist an dieser Stelle jedoch auf die eher (sehr) geringen bis mittleren Effektstärken<sup>6</sup> der Ergebnisse, was daran liegt, dass es sicherlich noch eine Vielzahl anderer Einflussfaktoren neben den Semesterkategorien gibt. Alle signifikanten Ergebnisse werden im Folgenden dargelegt.

### *Wichtigkeit der Kernbereiche*

Über alle Semesterkategorien hinweg wird Betreuung und Beratung als *wichtig* bzw. *sehr wichtig* empfunden. Die Verteilung unterscheidet sich dabei signifikant zwischen den Semestergruppen. Eine genauere Betrachtung der einzelnen Semesterkategorien zeigt zwischen den ersten zwei Semestern und den Semestern drei bis fünf einen signifikanten Unterschied.<sup>7</sup> Demnach empfinden Studierende aus den ersten zwei Semestern das Betreuungs- und Beratungsangebot im Vergleich zu den mittleren Semestern als wichtiger. Dies könnte daran liegen, dass der Studierendenalltag noch ungewohnt für die ersten Semester ist und sie deshalb mehr Orientierungshilfe benötigen als die nachfolgenden Semester.

---

<sup>4</sup> Die „von-bis“-Angaben resultieren aus unterschiedlichen Stichprobengrößen in den einzelnen Semesterkategorien, da im Fragebogen auch Fragen ausgelassen werden konnten.

<sup>5</sup> Dazu wurde eine Bonferroni-Korrektur vorgenommen, um anschließend zu untersuchen, bei welchen Semesterkategorien signifikante Unterschiede in dem jeweiligen Themenfeld vorliegen.

<sup>6</sup> *Cohen's d* (min)=0,18; *Cohen's d* (max)=0,53; *OR*(min)=0,30; *OR*(max)=2,30

<sup>7</sup> Erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 225383,500$ , 0,1 %-Niveau

### *Einschätzung des Verbesserungsbedarfs*

Hinsichtlich des Verbesserungsbedarfs wird erneut deutlich, dass dieser im Bereich Betreuung und Beratung über alle Semester hinweg im Vergleich zu den Themenfeldern „Forschungsbezug“ und „Internationalisierung“ sehr hoch eingeschätzt wird. Lediglich für den „Praxisbezug“ wird die Notwendigkeit einer Verbesserung als noch höher eingeschätzt. In Bezug auf den Verbesserungsbedarf der Beratung und Betreuung liegen ebenso signifikante Unterschiede zwischen den einzelnen Semesterkategorien vor, wobei sich die ersten beiden und die mittleren Semester von der letzten Semesterkategorie unterscheiden<sup>8</sup>. Studierende dieser Kategorie schätzen den Verbesserungsbedarf im Bereich „Betreuung und Beratung“ mit 61,9 % als besonders hoch ein, wohingegen Studierende der ersten beiden Semester und der mittleren Semester den Verbesserungsbedarf mit lediglich 55,0 % und 55,3 % als *dringend* bzw. *sehr dringend* bewerten. Dies könnte daran liegen, dass die Studierenden in höheren Semestern mehr Erfahrung mit dem Angebot haben und deshalb kritischer urteilen.

### *Betreuung und Beratung – Sinnhaftigkeit*

Signifikante Unterschiede zwischen den Semestern gibt es ebenso hinsichtlich der Sinnhaftigkeit der *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen, der Beratungsangebote für Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen* sowie der *Lern- und Studienhilfen*. Bei näherer Betrachtung der einzelnen Semesterkategorien zeigen sich vor allem zwischen der mittleren und der letzten Semesterkategorie signifikante Unterschiede in der Bewertung von *Beratungsangeboten bei Prüfungsängsten* u.a. und den *Lern- und Studienhilfen*.<sup>9</sup> Beide Angebote werden von den Studierenden der höheren Semester als wesentlich sinnvoller eingeschätzt, als es bei den Studierenden aus dem dritten bis fünften Semester der Fall ist.

### *Genutzte Angebote*

Wie aus Abbildung 5 hervorgeht, unterscheiden sich die Semesterkategorien auch bezüglich der genutzten Angebote.

---

<sup>8</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 126863,500$ , 0,1 %-Niveau; mittlere und letzte Semesterkategorie:  $U = 191817,000$ , 0,1 %-Niveau

<sup>9</sup> Beratungsangebote bei Prüfungsängsten:  $U = 10967,000$ , 1 %-Niveau; Lern- und Studienhilfen:  $U = 10075,000$ , 1 %-Niveau

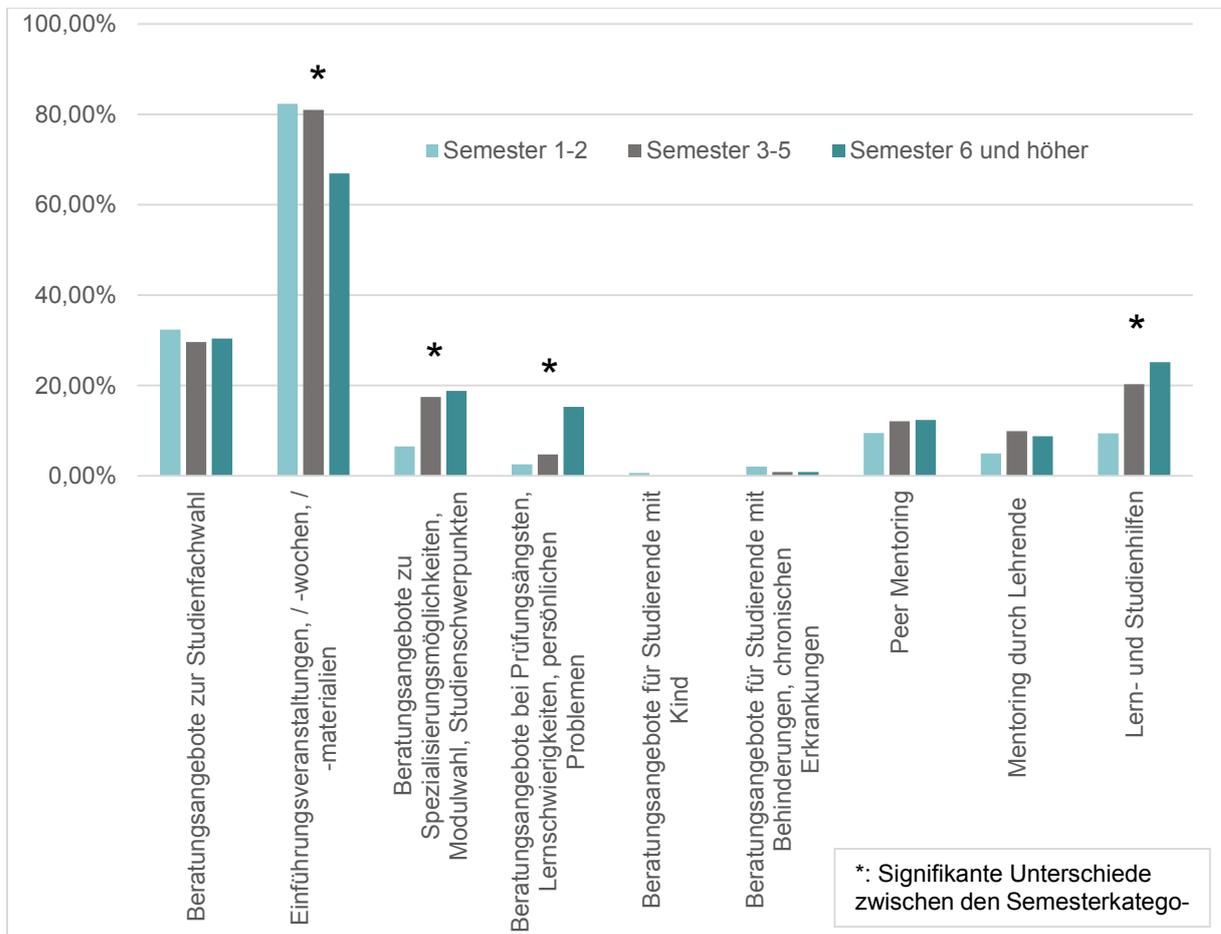


Abbildung 5: Genutzte Angebote nach Semesterkategorie

Die Studierenden der ersten Semester weisen in der Nutzung der *Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten* mit 6,5 % einen signifikant kleineren Anteil im Vergleich zu den beiden anderen Semestergruppen auf, in denen der Anteil bei 17,5 % (Semester drei bis fünf) und 18,8 % (Semester sechs und höher) liegt.<sup>10</sup> Dies mag dem Umstand geschuldet sein, dass in den ersten beiden Semestern - nach regulärem Verlauf des Studiums - meist noch keine Spezialisierung und Wahl des Studienschwerpunktes stattfinden muss.

Sowohl die erste als auch die zweite Semesterkategorie unterscheiden sich hinsichtlich der Nutzung von *Einführungsveranstaltungen* u.a. mit 82,3 % und 81,0 % signifikant von der letzten Semesterkategorie, in der 66,9 % angaben, dieses Angebot zu nutzen bzw. genutzt zu haben.<sup>11</sup> Diese verstärkte Nutzung unter den ersten Semestern lässt sich wahrscheinlich mit dem Ausbau des Einführungsangebots an der UzK begründen. Die Bereitstellung von Informationen und Materialien hat sich womöglich verändert (z.B. durch Online-Angebote), sodass sich der Zugang für die Studierenden vereinfacht hat. Dies könnte dazu

<sup>10</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 7900,000$ , 1 %-Niveau; erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 16031,000$ , 1 %-Niveau

<sup>11</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 9019,000$ , 1 %-Niveau; mittlere und letzte Semesterkategorie:  $U = 13517,000$ , 1 %-Niveau

geführt haben, dass die letzten Semester das Angebot noch seltener im Verlauf ihres Studiums nutzten, als dies für die „jüngeren“ Semester zutreffend ist. Betrachtet man die Verteilung in Abbildung 5, so wird dennoch die Bedeutung dieses Angebots über alle Semesterkategorien hinweg deutlich. Im Vergleich zu den anderen Beratungsangeboten findet die Nutzung des *Einführungsangebots* eine starke Verbreitung unter den Studierenden.

Auffällig ist ebenso die bis zur letzten Semesterkategorie zunehmende Nutzung von *Beratungsangeboten bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen*. Die ersten beiden Semesterkategorien weisen hierbei signifikante Unterschiede zu der letzten Semesterkategorie auf.<sup>12</sup> Während in den Semestern eins bis zwei nur 2,6 % und in den Semestern drei bis fünf 4,8 % angaben, das Angebot bereits wahrgenommen zu haben, trifft dies auf 15,3 % der Studierenden in den höheren Semestern zu.

Auch in der Nutzung der *Lern- und Studienhilfen* sind signifikante Unterschiede zwischen den Semesterkategorien erkennbar.<sup>13</sup> So nutzen von Semester eins bis zwei lediglich 9,4 % der Studierenden dieses Angebot, vom dritten bis zum fünften Semester erhöht sich der Anteil auf 20,3 % und bei Studierenden ab dem sechsten Semester liegt er bei 25,2 %. Unter Umständen liegt dies daran, dass sich in den beiden ersten Semestern andere Anforderungen als in den Folgesemestern ergeben, sodass hier der Bedarf an derartigen Hilfen eventuell nicht vorliegt. Ebenso ist es möglich, dass die Studierenden in den ersten Semestern noch nicht auf dieses Angebot aufmerksam geworden sind und somit erst später davon Gebrauch gemacht haben.

### *Wahrscheinlichkeit der Nutzung*

Neben Bereichen, bei denen signifikante Unterschiede in der bisherigen Nutzung vorliegen, zeigen sich bezüglich der zukünftigen Nutzung signifikante Unterschiede bei den *Beratungsangeboten zur Studienfachwahl*, den *Beratungsangeboten für Studierende mit Behinderungen sowie chronischen Erkrankungen*, dem *Peer Mentoring* und *Mentoring durch Lehrende*. Jedoch gibt es im Gegensatz zur bisherigen Nutzung keine signifikanten Unterschiede bei den *Einführungsangeboten*.

Bei näherer Betrachtung unterscheiden sich die ersten zwei Semester signifikant von den mittleren Semestern in der zukünftigen Nutzung der *Beratungsangebote zur Studienfachwahl*.<sup>14</sup> Während in den ersten zwei Semestern 61,1 % der Befragten angaben, dieses Angebot *wahrscheinlich* bzw. *sehr wahrscheinlich* zukünftig zu nutzen, trifft dies auf 38,8 % der mittleren Semester zu. Dies liegt eventuell daran, dass sich bei den mittleren Semestern die Entscheidung für das Studienfach inzwischen gefestigt hat, während sich die ersten Semester noch in der Eingewöhnungs- bzw. Orientierungsphase befinden, in der eventuell ein Wechsel des Studienfachs angestrebt wird.

---

<sup>12</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 7413,000$ , 0,1 %-Niveau; mittlere und letzte Semesterkategorie:  $U = 11467,500$ , 0,1 %-Niveau

<sup>13</sup> Erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 13347,500$ , 1 %-Niveau; erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 6448,500$ , 0,1 %-Niveau

<sup>14</sup> Erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 6223,000$ , 0,1 %-Niveau

Die beiden ersten Semester unterscheiden sich im Bereich *Peer Mentoring* signifikant von der letzten Semesterkategorie.<sup>15</sup> Studierende aus dem sechsten Semester oder höher gaben zu 35,3 % an, dieses Angebot *wahrscheinlich* oder *sehr wahrscheinlich* in Zukunft zu nutzen, im ersten und zweiten Semester liegt dieser Anteil mit 57,0 % deutlich höher. Die hohe Wahrscheinlichkeit bei den „jüngeren“ Semestern lässt sich durch die Idee des *Peer Mentoring* als solches begründen. Das Angebot richtet sich gezielt an Studienneulinge, welche von der Erfahrung der weiter fortgeschrittenen Studierenden lernen können. Hierzu passt außerdem, dass die zukünftige Nutzung des *Mentoring durch Lehrende* in den ersten beiden Semestern mit 60,5 % als *wahrscheinlich* bzw. *sehr wahrscheinlich* eingeschätzt wird. Studierende der letzten Semester empfanden die Nutzung des Angebots nur zu 55,3 % als *mindestens wahrscheinlich*. Dieser signifikante Unterschied zeigt den verstärkten Bedarf an Orientierungshilfen in den „jüngeren“ Semestern.

Darüber hinaus unterscheiden sich die Angaben bezüglich der zukünftigen Nutzung von *Beratungsangeboten zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten* signifikant zwischen der ersten und den beiden anderen Semestergruppen.<sup>16</sup> Der Anteil der Studierenden, welche die Nutzung des Angebots als *mindestens wahrscheinlich* einschätzen, liegt in den ersten beiden Semestern mit 86,5 % im Gegensatz zu den anderen Semestergruppen (62,3 % in Semester drei bis fünf und 67,8 % in Semester sechs und höher) sehr hoch. Aufgrund dessen, dass die höheren Semester womöglich bereits ihren Studienschwerpunkt u.a. wählen mussten, wurde das passende Beratungsangebot, wie aus den Ergebnissen der bisherigen Nutzung hervorging, bereits wahrgenommen. Hingegen steht den Studierenden aus den ersten Semestern diese Wahl noch bevor, was die Wahrscheinlichkeit der Nutzung innerhalb dieser Semesterkategorie erhöht.

Bezüglich der *Beratungsangebote für Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen* unterscheiden sich sowohl die ersten beiden Semester von den mittleren als auch die mittleren Semester von den letzten signifikant.<sup>17</sup> Die Gruppe derjenigen Personen, die sich von diesem Angebot angesprochen fühlt kann von Semester zu Semester stark variieren, sodass auch in der Wahrscheinlichkeit der Nutzung Unterschiede auftreten.

Die zukünftige Nutzung der *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen* schätzen die Studierenden der ersten zwei Semester mit 28,2 % als *mindestens wahrscheinlich* ein, wohingegen nur 18 % der mittleren Semester planen, dieses Angebot mit hoher bzw. sehr hoher Wahrscheinlichkeit wahrzunehmen.<sup>18</sup> Dies liegt möglicherweise daran, dass die höheren Semester sich im Vergleich zu den ersten bereits eine gewisse Routine beim Lernen und in den Klausuren angeeignet haben, sodass zumindest

---

<sup>15</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 4596,000$ , 0,1 %-Niveau

<sup>16</sup> Erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 9432,500$ , 0,1 %-Niveau; erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 4838,000$ , 0,1 %-Niveau

<sup>17</sup> Erste und mittlere Semesterkategorie:  $U = 13403,000$ , 5 %-Niveau; mittlere und letzte Semesterkategorie:  $U = 10092,500$ , 1 %-Niveau

<sup>18</sup> Erste und letzte Semesterkategorie:  $U = 11020,000$ , 0,1 %-Niveau

Lernschwierigkeiten und Prüfungsängste seltener auftreten und die Nutzung des Angebots folglich als unwahrscheinlicher eingeschätzt wird.

Aus den oben genannten Ergebnissen wird deutlich, dass Betreuung und Beratung über alle Semesterkategorien hinweg als wichtig empfunden wird. Besonders die Studierenden der ersten zwei Semester messen diesem Bereich eine starke Bedeutung zu. Dennoch besteht Verbesserungsbedarf, welcher vor allem von den Studierenden der letzten Semester als *dringend* bzw. *sehr dringend* eingeschätzt wird.

Das Beratungsangebot zu *Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten* spielt in den beiden ersten Semestern noch keine große Rolle. Während in den höheren Semestern dieses Beratungsangebot bereits genutzt wurde, schätzen die Studierenden der beiden ersten Semester die zukünftige Nutzung dieser Angebote als sehr wahrscheinlich ein. Dies betont die Wichtigkeit dieses Angebots an der UzK. Die Nutzung von *Einführungsveranstaltungen* fand hingegen in den ersten wie auch in den mittleren Semestern im Vergleich zu den höheren Semestern eine starke Verbreitung, was den Bedarf der Studierenden an diesem Angebot verdeutlicht. Im Vergleich zu den anderen Beratungsangeboten wird dieses Angebot jedoch über alle Semesterkategorien am häufigsten genutzt und scheint somit von zentraler Bedeutung zu sein. Ebenso wird in den ersten beiden Semestern die zukünftige Nutzung der *Beratungsangebote zur Studienfachwahl* im Vergleich zu den mittleren Semestern als besonders hoch eingeschätzt. Dies deutet eventuell auf anfängliche Unsicherheiten bezüglich des Studiengangs hin, sodass das Beratungsangebot insbesondere für die ersten Semester relevant zu sein scheint. Der höhere Orientierungsbedarf der ersten Semester wird bei der Einschätzung der zukünftigen Nutzung von *Peer Mentoring* und *Mentoring durch Lehrende* deutlich. So schätzen sie die Nutzung dieser Angebote im weiteren Verlauf ihres Studiums im Vergleich zu den letzten Semestern als wesentlich wahrscheinlicher ein. Dies weist darauf hin, dass in diesem Teil des Studiums der Bedarf an persönlichen Hilfestellungen besonders hoch ist.

Während sich der Betreuungs- und Beratungsbedarf der ersten Semester eher auf die Struktur des Studiums und auf Orientierungshilfen bezieht, benötigen die letzten Semester vielmehr hinsichtlich konkreter Probleme Unterstützung. So bewerten sie die *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen* sowie die *Lern- und Studienhilfen* als besonders sinnvoll. Auch die bisherige Nutzung dieser Angebote unterscheidet sich deutlich von den beiden anderen Semesterkategorien, in denen sie wesentlich geringer ausfällt. Die ersten beiden Semester schätzen jedoch im Vergleich zu den mittleren Semestern die zukünftige Nutzung der *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten* u.a. als wahrscheinlicher ein. Verdeutlicht wird die Notwendigkeit dieser Angebote in den letzten Semestern. Dies liegt wahrscheinlich an den neuen Herausforderungen, die dieser Teil des Studiums mit sich bringt. So steht die Abschlussarbeit, der Einstieg in das Berufsleben oder die Aufnahme eines weiterführenden Masters bevor, was womöglich den Druck auf die Studierenden erhöht, gute Leistungen zu erbringen.

## 4 Analyse der Freitextantworten

Insgesamt sollen Bedingungen für ein aus Studierendenperspektive optimales Angebot im Bereich „Betreuung und Beratung“ analysiert werden. Dabei wird erstens erfasst, an welchen Institutionen der Universität Studierende die verschiedenen Angebote (siehe vorheriger Abschnitt) verorten würden und warum. Dies dient dazu, vorhandene Strukturen einer Überprüfung zu unterziehen bzw. ggf. Hinweise für mögliche Synergieeffekte zu finden. Zu diesem Zweck werden die Angaben zu möglichen Anbietern der einzelnen Angebote ausgewertet und kategorisiert.

Zweitens ist ein weiteres wichtiges Ziel der Auswertung eine Übersicht darüber zu geben, welche Angebote Studierenden als besonders wichtig erscheinen. Gleichzeitig soll in Bezug auf diese Angebote analysiert werden, welches die Kriterien sind, die Studierende für die Gestaltung eines optimalen Angebots im Bereich „Betreuung und Beratung“ heranziehen. Die hieraus gewonnenen Informationen können dazu dienen, vorhandene Angebote zu validieren und gleichzeitig auch Hinweise für benötigte Angebote liefern, die den Studierenden der UzK eine optimale Unterstützung in allen Phasen des Studienverlaufs bieten können.

### 4.1 Auswertung der Freitextantworten zur Verortung der Beratungsangebote

#### 4.1.1 Vorgehen und Kategoriensystem

Beim Ausbau von Beratungs- und Betreuungsmöglichkeiten muss bedacht werden, dass ein umfangreicheres Angebot auch mit einer zunehmenden Unübersichtlichkeit für die Studierenden einhergehen kann. Um den Studierenden einen möglichst leichten Zugang zu den Angeboten zu ermöglichen und die Nutzung der Angebote zu steigern, ist es wichtig in Erfahrung zu bringen, wo die Studierenden die verschiedenen aufgeführten Beratungs- und Betreuungsmöglichkeiten verorten. Neben der Bewertung konkreter an der Universität vorhandener Angebote und Fragen bezüglich der Nutzungswahrscheinlichkeit und Relevanz (vgl. vorherige Abschnitte sowie Herzig, 2013) wurde daher der Fragebogen um die Frage ergänzt, welcher Bereich, Ansprechpartner, Person etc. nach Meinung der Befragten ein solches Angebot bereithalten sollte. Dies dient dazu, vorhandene Strukturen einer Überprüfung zu unterziehen bzw. ggf. Hinweise für mögliche Synergieeffekte zu finden. Folgende Frage wurde für die Beratungsangebote der Studienfachwahl, der Einführungsveranstaltung, der Spezialisierung, bei Prüfungsängsten u.ä., für Studierende mit Kind und für Studierende mit Behinderung oder chronischer Krankheit gestellt:

*„Wer sollte Ihrer Meinung nach ein solches Beratungs- und Orientierungsangebot bereithalten? z.B. das Akademische Auslandsamt, der AStA, Career Services der Fakultäten, die Fachschaft, das Kölner Studentenwerk, das ProfessionalCenter, die Studienberatung Ihrer Fakultät, die Zentrale Studienberatung, das Zentrum für LehrerInnenbildung“.*

Die Studierenden hatten mittels eines *200 Zeichen-Freitextfelds* die Möglichkeit, diese Frage zu beantworten. Die Entscheidung für ein Freitextfeld und gegen eine Auswahlliste wurde getroffen, da eine solche Liste aufgrund der Vielzahl der Angebote an der Universität nicht hätte erschöpfend sein können. Außerdem war von Interesse, ob Studierende weitere Ideen zur Anbindung solcher Angebote haben.

Um eine adäquate Methode zur Kategorisierung der Freitextantworten auszuwählen, wurden einige Freitextantworten stichprobenartig ausgewählt und begutachtet. Dabei wurde festgestellt, dass die Mehrheit dieser Antworten aus Stichwörtern, Abkürzungen oder Aufzählungen besteht. Begründungszusammenhänge oder sich aufeinander beziehende Sätze stellen dagegen eher die Ausnahme dar. Außerdem wurde nach Durchsicht der ersten Antworten die Vermutung aufgestellt, dass die Formulierung der Fragestellung durch die genannten Beispielinstitutionen eine Auswirkung auf die gegebenen Antworten hatte, da in einigen Fällen die Reihenfolge der genannten Institution derer der beispielhaft aufgeführten Institutionen in der Fragestellung glich.

Zur Kategorisierung der Freitextantworten wurde die induktive Kategorienbildung nach Mayring (2012) gewählt. Ein deduktives Vorgehen war in Ermangelung eines Theoriehintergrundes in diesem speziellen Bereich nicht möglich. Außerdem würde dies auch dem explorativen Interesse dieser Fragestellung widersprechen, denn das Hauptziel lag darin, die Ideen der Studierenden möglichst präzise zu ermitteln und darzustellen.

Zur Kategorienbildung wurden jeweils 10% der Antworten der sechs Beratungsangebote in randomisierter Reihenfolge gesichtet, wodurch induktiv ein adäquates Kategoriensystem aufgestellt wurde. Ergebnis der Sichtung war eine Unterscheidung zwischen institutions- und personenorientierten Verortungen. Außerdem wurde festgestellt, dass verschiedene Bedingungen genannt wurden, unter welchen ein Beratungsangebot verortet werden sollte. Nachfolgend wird das erarbeitete Kategoriensystem im Detail vorgestellt.

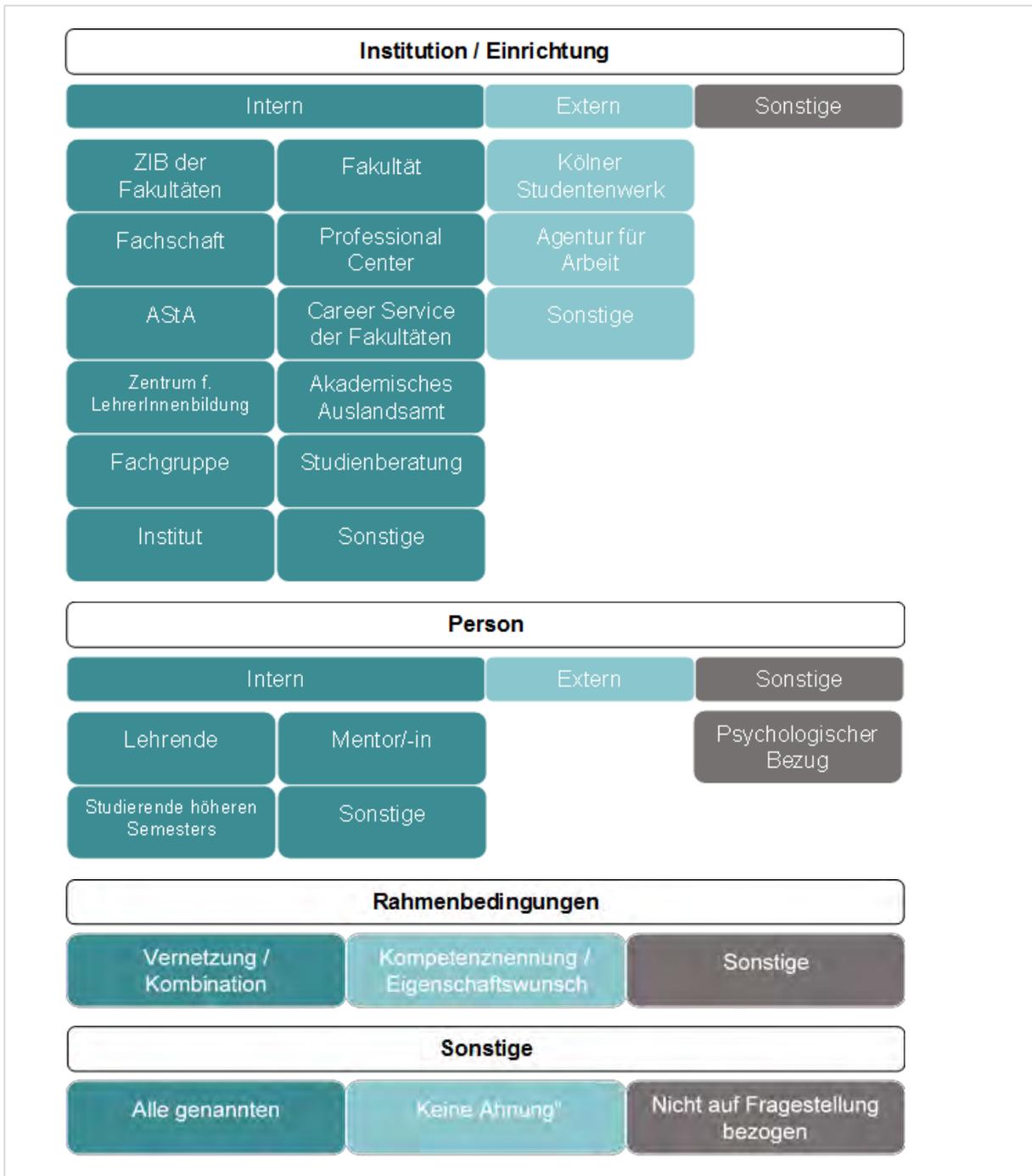


Abbildung 6: Grafische Darstellung des Kategoriensystems (3. Ebene der Subkategorie der Übersicht halber nicht aufgeführt)

Die Antworten auf die Frage nach der Verortung des Betreuungs- und Beratungsangebots können in vier Oberkategorien unterteilt werden. Es handelt sich dabei, wie im vorherigen Absatz angedeutet, um Institution/Einrichtung; Person und Rahmenbedingungen sowie Sonstiges. Die beiden erstgenannten Kategorien geben eine direkte Antwort auf die gestellte Frage, wohingegen die Kate-

gorie Rahmenbedingungen einen Mehrwert der Freitextantworten (über die Fragestellung hinaus) abbildet, welcher sich darin zeigt, dass nicht nur in Erfahrung gebracht wird, wo ein bestimmtes Angebot verortet werden sollte, sondern auch unter welchen Bedingungen es von den Studierenden als sinnvoll erachtet wird. Bei den beiden Oberkategorien *Institution/Einrichtung* und *Person* wird durch die Subkategorien *intern* und *extern* differenziert, ob Studierende eine Bereitstellung des Angebots im Aufgabengebiet der Universität sehen. Diese Trennung ist besonders wichtig für hochschulinterne Entscheidungen, um das Aufgabenfeld der Universität aus Sicht der Studierenden besser abgrenzen zu können. Beide Subkategorien werden um die Kategorie *Sonstiges* ergänzt, um Aussagen, welche darüber keinen Schluss erlauben, einordnen zu können.

Auf der zweiten Ebene der Subkategorie bilden die einzelnen Institutionen/Einrichtungen bzw. Personen die Kategorien. Es handelt sich dabei sowohl um die in der Frage beispielartig genannten Institutionen oder Einrichtungen (*Akademisches Auslandsamt, AStA, Career Services der Fakultäten, Fachschaft, Kölner Studentenwerk, ProfessionalCenter, Studienberatung, Zentrum für LehrerInnenbildung*) als auch um weitere Einrichtungen (*Fachgruppe, Institut, Fakultät, ZIB der Fakultäten, Agentur für Arbeit*) und Personen (*Lehrende, Studierende höherer Semesters, Mentor/-innen*), welche durch die induktive Analyse ermittelt wurden. Auch auf dieser Ebene wurde jeweils die Kategorie *Sonstiges* hinzugefügt.

In wenigen Fällen gab es eine dritte Subkategorieebene. Dies war bei der universitätsinternen Einrichtung der Studienberatung notwendig, da die Studierenden nicht immer zwischen der *Studienberatung ihrer Fakultät* und der *Zentralen Studienberatung* differenzierten. Teilweise war unklar, ob eine andere Form der Studienberatung an bestimmten Instituten oder fachspezifisch gemeint war, so dass diese Antworten in der Kategorie *Sonstiges* auf der dritten Ebene eingeordnet wurden.

Neben diesem Fall wurde für die zweite Subkategorie Lehrende eine Unterkategorie *Professor/-innen* geschaffen, da diese im Speziellen genannt wurden.

Außerdem fiel bei den Beratungsangeboten zu Prüfungsängsten und Lernschwierigkeiten, für Studierende mit Kind und für Studierende mit Behinderung/chronischen Erkrankungen auf, dass die Nennungen der Studierenden einen psychologischen Bezug aufwiesen, welcher durch die bereits beschriebenen Kategorien nicht dargestellt werden kann. Entsprechend wurde in der dritten Ebene die Subkategorie *Psychologischer Bezug* zu den Kategorien *universitätsinterne/universitätsexterne, sonstige Institution/Einrichtung* hinzugefügt. Eine ebensolche Kategorie gehört der Subkategorie *Sonstige Personen* an, welches meist die Nennung von Psycholog/-innen darstellte, aus welcher sich jedoch nicht schließen lässt, ob es sich um universitätsinterne oder externe handelt. Eindeutig und ebenso auf der dritten Subkategorie einzuordnen war die Nennung der *Psycho-Sozialen Beratung*, welche dem *Kölner Studentenwerk* zugeordnet werden kann.

Die *Rahmenbedingungen* unterteilen sich auf Ebene der ersten Subkategorie in drei Bereiche, dabei handelt es sich um die Unterscheidung zwischen *Wünschen nach einer Vernetzung oder Kombination* von Institutionen/Einrichtungen oder Personen und der *Nennung von Kompetenzen oder Eigenschaften*, welche die beratenden Institutionen/Einrichtungen oder Personen besitzen sollten. Die

dritte Kategorie *Sonstiges* stellt eine Sammlung sonstiger Äußerungen zu den Bedingungen der Beratung dar.

Wie die *Rahmenbedingungen* unterteilt sich auch die vierte Oberkategorie *Sonstiges* in drei Subkategorien. Die erste Subkategorie integriert alle Studierenden, welche auf die offene Frage mit der Aussage „alle“ oder „alle genannten“ geantwortet haben. Diese Antwort kann sich einerseits auf die in der Fragestellung beispielhaft genannten Institutionen beziehen oder aber auch auf alle Institutionen der Universität. Gleichzeitig kann eine solche Antwort auch ein Anzeichen dafür sein, dass sich die befragte Person nicht im Detail mit der Auswahl einer passenden Institution beschäftigt hat oder aber auch der Meinung sein könnte, dass das Beratungsangebot möglichst breit gefächert sein sollte. Da eine detaillierte Interpretation dieses Antwortverhaltens auf Spekulationen beruhen würde, wurde davon abgesehen, diese Antwort als Einzelnennung der beispielhaft genannten Institutionen zu werten. Stattdessen wurde die Subkategorie *alle genannten* gebildet.

Für Antworten wie beispielsweise „weiß nicht“ oder „keine Ahnung“ wurde die Subkategorie *Unwissenheit* gebildet. Diese Aussagen enthalten, entgegen dem ersten Anschein, wichtige Informationen für den Ausbau von Beratungs- und Betreuungsmöglichkeiten. Sie zeigen auf, dass es Personen gibt, die nicht wissen wo sie ein bestimmtes Beratungsangebot finden können. Diese Häufigkeiten können unter Umständen erklären, warum bestimmte Angebote selten in Anspruch genommen werden.

Antworten, welche sich nicht auf die Fragestellung bezogen haben, wurden in der Subkategorie *Nicht auf Fragestellung bezogen* eingeordnet. Alle anderen Antworten, welche sich keiner der bisher beschriebenen Kategorien zuordnen ließen, wurden der Oberkategorie *Sonstiges* zugeordnet.

#### 4.1.2 Stichprobe

Die Anzahl der gegebenen Freitextantworten unterscheidet sich zwischen den verschiedenen Angeboten, bezüglich derer die Frage gestellt wurde. 548 Studierende äußerten sich zur ersten Frage nach der Verortung der Beratung zur Studienfachwahl, 471 antworteten auf die Frage nach den Einführungsveranstaltungen /-wochen /-materialien und 443 gaben an, wo sie Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, zur Modulwahl und zu Studienschwerpunkten verorten würden. Die Zahl der Freitextantworten nimmt bei den Beratungsangeboten bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen ( $n = 394$ ), Beratungsangebot für Studierende mit Kind ( $n = 346$ ) und dem Angebot für Studierende mit Behinderung oder chronischer Krankheit ( $n = 319$ ) weiter ab.

#### 4.1.3 Ergebnisse

Die zu Beginn geäußerte Vermutung, dass sich die beispielhaft in der Fragestellung genannten Institutionen verstärkt in den Antworten finden lassen, bestätigte sich. Insgesamt nannten die Studierenden bei allen Angeboten mit großer Mehrheit *Institutionen/Einrichtungen*. Außerdem handelt es sich bei diesen Nennungen bei allen Beratungsangeboten überwiegend um *universitätsinterne*

Einrichtungen (69,9% - 98,7% der Subkategorie 1). Die wichtigste *externe* Institution ist das *Kölner Studentenwerk*. Bei allen sechs Beratungsangeboten ist eine Form der *Studienberatung* (*Zentrale Studienberatung* oder *Studienberatung der Fakultät*) immer unter den häufigsten drei Nennungen zu finden und spielt somit eine wichtige Rolle. Um jedoch detailliertere Aussagen aus den Freitextantworten ableiten zu können, werden im Folgenden die sechs Beratungsbereiche im Einzelnen ausgewertet. Nachfolgend angegebene Prozentangaben beziehen sich stets auf die Anzahl Studierender, welche auf die Frage geantwortet haben. Sie beziehen sich nur auf den Häufigkeitsvergleich innerhalb der Subkategorie, wenn dies explizit genannt ist.

#### *Beratungsangebote zur Studienfachwahl (n = 548)*

Beratungsangebote zur Studienfachwahl verorten die Studierenden hauptsächlich bei *universitätsinternen Institutionen*. Am häufigsten wurden dabei die *Studienberatung der Fakultät* (201 Nennungen) und die *Zentrale Studienberatung* (182 Nennungen) genannt. Mit 103 Anführungen spielen auch die *Fachschaften* eine wichtige Rolle.

Im Vergleich zu den Antworten bei anderen Beratungsangeboten äußerten besonders viele Personen (39 Nennungen) den Wunsch, dass *alle genannten* Einrichtungen in diesem Bereich beratend tätig sein sollten. Beispielsweise wünschte sich eine Person, dass Beratungsangebote von Fakultät, Zentraler Studienberatung und dem Zentrum für LehrerInnenbildung angeboten werden und das akademische Auslandsamt "als Querschnitt hineinwirken" sollte.

Den Informationen auf der Homepage der Zentralen Studienberatung (Zentrale Studienberatung, 2014) zufolge gilt selbige als Anlaufstelle bei Fragen zur Studienfachwahl an der UzK. Die Institution empfiehlt darüber hinaus, sich mit Fachberater/-innen, der Fachschaft oder Studierenden in höheren Semestern zu besprechen, wenn sich eine Tendenz bei der Fachwahl abzeichnet. Entsprechend ist festzustellen, dass 33,2% der Studierenden das Angebot genau dort verorten, wo es in Anspruch genommen werden kann. Die Empfehlung der Zentralen Studienberatung, sich mit der Fachschaft zu besprechen, wurde von knapp einem Fünftel der Studierenden genannt. Dagegen wurden die Studierenden höheren Semesters nur einmal genannt (0,2%).

Neben dem Angebot der Zentralen Studienberatung bietet die Universität online verschiedene Orientierungstests zur Studienfachwahl an. Dabei handelt es sich um allgemeine, fachübergreifende Self-Assessments (internetbasierte Orientierungstests zur grundlegenden Studienfachwahl) oder auch spezielle Tests für verschieden Fächer. Interessant ist, dass in keiner Freitextantwort auf dieses Angebot Bezug genommen wurde. Dies könnte daran liegen, dass diese Informationsmöglichkeit bei den Studierenden eher unbekannt ist. Eine andere Erklärungsmöglichkeit ist, dass die Studierenden die Frage nach der Verortung, auch aufgrund der beispielhaft genannten Institutionen, so aufgefasst haben, dass nur Personen und Institutionen genannt werden sollen.

#### *Einführungsveranstaltungen, -wochen und -materialien (n = 471)*

Den Aufgabenbereich der Einführungsveranstaltungen weisen die Studierenden mit 43,8 % aller Nennungen des Bereichs *universitärer Institutionen* den

*Fachschaften* (288 Nennungen) zu. Ebenso eine wichtige Rolle spielen die *Studienberatungen der Fakultät* (111 Nennungen) sowie die *Fakultät* (65 Nennungen) selbst. Relativ häufig wurde an dieser Stelle auch der Wunsch angeführt, dass sich die Institutionen vernetzen bzw. ihre Angebote kombinieren sollten (15 Nennungen). Grund für diese Äußerungen könnte sein, dass es an der UzK tatsächlich eine Vielzahl an Institutionen gibt, welche Veranstaltungen oder Informationsmaterialien für Studienanfänger/-innen anbieten. Zu nennen sind hier die Zentrale Studienberatung sowie die einzelnen Studierenden-Service Center, die Fachschaften, aber auch der AStA und das Zentrum für LehrerInnenbildung. Die Angebote der hier genannten Institutionen scheinen bei vielen Studierenden unbekannt oder nicht erwartet, so nannten nur 5,8% die *Zentrale Studienberatung*, 9,0% den *AStA* und nur 3,7% der Studierenden das *Zentrum für LehrerInnenbildung*. Der Wunsch nach einer Vernetzung ist dementsprechend begründet, um die Beratungsangebote bekannter zu machen und passend zu gestalten.

Auch in diesem Beratungsbereich muss auf die Möglichkeit des Online-Informationsangebots verwiesen werden. Die Homepage der UzK bietet eine umfassende Zusammenstellung von Informationen an, welche jedoch nicht von den Studierenden genannt wurde.

#### *Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten (n = 443)*

Ein erhöhter Personenbezug (28 Nennungen in der Kategorie *Personen*) ist bei der Verortung von Beratungsangeboten zur Spezialisierung, Modulwahl und Studienschwerpunkten festzustellen. Knapp die Hälfte dieser Nennungen (12 Nennungen) bezieht sich dabei auf *Lehrende* und sechs Personen nannten explizit *Professor/-innen* als Anbieter solcher Beratungen.

Die am häufigsten genannten *Institutionen* sind wie bei der Frage zuvor die *Studierendenberatung der Fakultät* (208 Nennungen), die *Fachschaft* (109 Nennungen) und die *Fakultät* (51 Nennungen). Hier sind die Angaben der Studierenden zur Verortung der Angebote passend zur Situation an der UzK – es ist der Fall, dass diese Beratungsangebote tatsächlich an den meisten Fakultäten fachspezifisch angeboten werden. Es gibt keine zentrale Anlaufstelle, die sich im Speziellen mit diesem Beratungsschwerpunkt befasst. An den Fakultäten sind die Beratungsangebote jedoch unterschiedlich ausgebaut.

#### *Beratungsangebote bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen (n = 394)*

Neben der Verortung des zuvor beschriebenen Beratungsangebots ist auch bei diesem Angebot ein erhöhter Personenbezug auffällig. 29 Nennungen wurden in der Kategorie *Personen* eingeordnet. Interessant hierbei ist jedoch, dass davon nur 11 Nennungen den Beratungsbedarf *intern* bei der Universität sehen. Bei 14 Antworten konnte nicht eindeutig festgestellt werden, ob es sich bei den angegebenen Personen, meist lautete die Antwort „Psychologen“, um universitätsinterne oder externe handeln sollte. Daraus kann geschlossen werden, dass dieser Beratungs- und Betreuungsbereich aus Sicht der Studierenden nicht zwingend im universitätsinternen Aufgabenbereich liegt. Dieser Schluss ist jedoch nur gültig, wenn Personen als Verortung des Angebots genannt wurden.

Im Bereich der Institutionen liegt der Fokus klar auf einem *universitätsexternen* Angebot. Das *Kölner Studentenwerk* wurde mit 151 Nennungen am häufigsten angeführt. Die *Psycho-Soziale Beratung*, welche ein Angebot des Studentenwerks darstellt, wurde von acht Studierenden explizit genannt. Von den Studierenden wurden als universitätsinterne Angebote der AStA (94 Nennungen) und die *Fachschaften* (84 Nennungen) als Anbieter solcher Beratungen aufgeführt.

An der UzK wird dieser Beratungsbedarf, wie bereits in der Verortung der Studierenden zu finden, tatsächlich größtenteils vom Kölner Studentenwerk durch die Psycho-Soziale Beratungsstelle bedient. Eine wichtige Rolle spielt außerdem die Nightline (ein ehrenamtliches Zuhör- und Infotelefon, welches von Studierenden angeboten wird), welche vereinzelt von Studierenden genannt wurde. Weitere Anlaufstellen sind die Uniklinik (FETZ Früherkennungs- & Therapiezentrum für psychische Krisen) oder die Medizinische Fakultät, welche jedoch nicht von den Studierenden genannt wurden und entsprechend vermutlich weniger bekannt sind.

#### *Beratungsangebote für Studierende mit Kind (n = 346)*

Die Studierenden sehen die Aufgabe der Beratung in diesem Fall wieder sehr eindeutig beim *Kölner Studentenwerk* (163 Nennungen). Diese *universitätsexterne Institution* hält tatsächlich ein umfassendes Beratungsangebot bereit. 111 Nennungen entfielen auf die *Zentrale Studienberatung*, welche zwar im Bereich der Studienorganisation berät, jedoch weiterführend an andere Beratungsstellen verweist. Der AStA wird von 92 Personen angeführt und wird somit am dritthäufigsten genannt. Es scheint bekannt zu sein, dass auch diese Institution eine wichtige Einrichtung für diesen Beratungsbedarf ist.

Alle Personen, deren Antwort eine *Kompetenznennung* beinhaltete (3 Nennungen), gaben an, dass es sich um erfahrene Kräfte handeln sollte, welche selbst mit Kind studiert haben bzw. Erfahrung im Umgang mit Kindern haben sollten.

#### *Beratungsangebote für Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen (n = 319)*

Die Verortung der Studierenden im Themenfeld der Beratung für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankungen ähneln in ihrer Verteilung denen der zuvor beschriebenen. Auch hier liegt der Fokus eindeutig auf dem *Kölner Studentenwerk* (134 Nennungen) als *universitätsexterne Institution* und der *Zentralen Studienberatung* (119 Nennungen) als *universitätsinterne Institution*. Die dritthäufigste Nennung ist wieder der AStA (74 Nennungen). Interessant ist, dass die Studierenden in keinem Fall den Rektorsbeauftragten für die Belange der Studierenden mit Behinderung und chronischen Erkrankungen genannt haben. Das Kölner Studentenwerk und auch der AStA bieten dagegen nicht explizit eine Beratung in diesem Bereich an. Somit weichen die Verortungen der Studierenden relativ stark von der Situation an der UzK ab.

Im Vergleich zu den anderen Beratungsangeboten wurde häufig mit *alle genannten* geantwortet (21 Nennungen). Dies könnte mit der Wichtigkeit, die diesem Angebot zugeschrieben wird, verbunden sein.

Nachdem in diesem Kapitel die Verortung von Angeboten durch die Studierenden beschrieben wurde, wird im Folgenden durch eine weitere Auswertung von Freitextantworten der Frage nachgegangen, wie nach Meinung der Studierenden eine perfekte Umsetzung eines Betreuungs- und Beratungsangebots an der UzK gestaltet sein könnte.

## 4.2 Auswertung der Freitextantworten zur perfekten Umsetzung eines Beratungs- bzw. Betreuungsangebots

### 4.2.1 Vorgehen und Kategoriensystem

Im Fragebogen wurde nach Abschluss des Fragenblocks, in dem die bereits beschriebenen neun Angebote dezidiert abgefragt wurden, abschließend eine offene Frage mit einem Freitextfeld eingefügt, um die Perspektive der Studierenden zu erfassen und zu untersuchen, auf welche Aspekte Studierende bei Angeboten im Bereich der Betreuung und Beratung besonderen Wert legen. Auch in der Charta der guten Lehre (Stifterverband für die deutsche Wissenschaft, n.d.) wird ausgeführt, dass die Bedürfnisse der Zielgruppen grundlegend für die Konzeption von Angeboten im Bereich „Betreuung und Beratung“ seien. Unter dieser Zielsetzung wurde dementsprechend folgende Frage formuliert:

*„Am Ende dieses Moduls freuen wir uns besonders, wenn Sie uns Ihre Vorstellungen von der ‚perfekten‘ Umsetzung eines Betreuungs-, Mentoring- oder Beratungsangebotes im Studium schildern. Dies kann sowohl ein existierendes Angebot, ein modifiziertes existierendes Angebot oder eine ganz eigene Idee sein.“*

Die Frage wurde bewusst offen formuliert, um Raum für die Erfassung verschiedener Aspekte zu lassen: Welche Angebote von Studierenden gewünscht werden, welche Variablen sie als besonders positiv wahrnehmen, welche Themen und Ziele überhaupt mit Betreuung und Beratung verbunden werden und auch, wie Studierende die Notwendigkeit solcher Angebote allgemein beurteilen.

Um die zahlreichen Antworten der Studierenden auszuwerten, wurde eine Inhaltsanalyse nach Mayring (2000) durchgeführt. Die Kategorien wurden dabei sowohl deduktiv als auch induktiv gebildet. Das Kategoriensystem selbst wurde in mehreren Stufen entwickelt. An erster Stelle stand dabei das aus der Literatur und den Vorüberlegungen entwickelte Kategoriensystem, welches im Anschluss nach Sichtung der ersten 50 Freitextantworten angepasst und um induktiv gebildete Kategorien erweitert wurde. Die Kategorien des für die Auswertung verwendeten Kategoriensystems werden nun im Folgenden erläutert.

Im Fokus stehen zunächst auf einer deskriptiven Ebene die beschriebenen Umsetzungen oder Gestaltungen von Maßnahmen der Betreuung und Beratung. Um eine konkretere Klassifikation der von den Studierenden genannten Umsetzungen oder Vorschläge vorzunehmen, wurden die Überkategorien Art des Angebots (deduktiv) und Beratende Person/Institution (induktiv) formuliert. Letztere Kategorie umfasst die Subkategorien *Dozent/-in*, *Kommilitone/-in*, *Fachperson*, *Institution*, *Externe*, *Befragte/-r* und *Sonstige*, also eine vollständige Auflistung möglicher Anbieter von Beratungs- oder Betreuungsangeboten im Hochschulkontext. Mit Fachperson sind spezielle Ansprechpartner/-innen im universitären

Kontext gemeint, z.B. Studienberater/-innen. In die Kategorie *Institution* werden Nennungen eingeordnet, die sich auf bestimmte Einrichtungen der Universität beziehen, wie z.B. das Studentenwerk, die Studienberatung, Fachschaften oder die Psychosoziale Beratung. *Externe* ist eine Sammelkategorie für jegliche Ansprechpartner/-innen außerhalb der Universität, z.B. Freunde, Familie oder Arbeitskollegen/-innen. In die Subkategorie *Befragte/-r* werden Nennungen eingeordnet, die sich darauf beziehen dass die Person selbst wichtige Informationen zu den relevanten Themen findet und somit keinen Beratungs- und Betreuungsbedarf durch andere Personen(-gruppen) sieht. Diese Kategorie wurde nach Durchsicht der ersten 50 Freitextantworten hinzugefügt, da sich dort solche Äußerungen fanden. Alle weiteren, nicht eindeutigen Zuordnungen werden in die Kategorie *Sonstiges* eingeordnet.

Die *Art des Angebots* wurde zunächst unterteilt in die Unterkategorien *allgemeine Studienfragen*, *inhaltlich auf die Lehrveranstaltung bezogene Fragen*, *soziale* und *persönliche Themen* sowie *sonstige Angebote*. Grundlage für diese Aufgliederung ist zuerst die Vorgehensweise von Ortenburger (2013), der sich jedoch vorrangig mit psychologischen und sozialen Problemen beschäftigt. Aus diesem Grund wurden die Kategorien *inhaltlich/Lehrveranstaltung* (in Anlehnung an Damrath, 2003<sup>19</sup>) und *allgemeine Studienfragen* (in Anlehnung an die Kategorie „Beratungsangebote“ von Willige & Weber, 2004) hinzugefügt, welche Dinge wie fachspezifische und allgemeine Studienberatung, Informationsangebote für Studienanfänger/-innen, Informationen bezüglich Auslandsstudium, Arbeits- und Berufsberatung einschließt. Diese beiden Kategorien sind rein studienbezogen und damit abzugrenzen von den sozialen Themen wie Finanzierungsberatung und den persönlichen Themen wie Prüfungsangst oder psychische Probleme. Zusätzlich zu diesen Themenbereichen beinhaltet die Kategorie außerdem die Subkategorie *sonstiges Angebot*. In diese wurden nicht eindeutig zuordenbare oder aber über die genannten Themenbereiche hinausgehende Angebote eingeordnet. Da sich bei der Durchsicht der ersten 50 Antworten zeigte, dass *Mentoring* als Begriff oft genannt wurde, aber ohne eine weitere konkrete Ausdifferenzierung, wurde dies als zusätzliche Subkategorie im Bereich *Sonstiges* auf der dritten Ebene erstellt.

Alle genannten Kategorien beinhalten eine weitere Unterscheidung auf der dritten Ebene, die beiden Kategorien *strukturelle* und *informelle Angebote*. Diese wurden nach Durchsicht der ersten 50 Antworten gebildet, um zu differenzieren, ob Studierende die Angebote der Hochschule präferieren oder selbstständig Ansprechpartner/-innen wählen. Erfolgt keine Aussage hierzu, werden die Nennungen in den Kategorien der zweiten Ebene eingeordnet.

Um der Frage nachzugehen, ob bestimmte *Rahmenbedingungen* bei der Beschreibung des besten Angebots genannt werden, also entsprechend eine wichtige Rolle spielen, wurden die Kategorien *Angemessene Ausführlichkeit* und *Gute Organisation* in das Kategoriensystem aufgenommen (vgl. Vöttiner & Wöisch, 2012). Unter *Angemessene Ausführlichkeit* können Äußerungen eingeordnet werden, die sich darauf beziehen, ob ausreichend Zeit für die Durchführung

---

<sup>19</sup> Damrath (2003) fand in einer Untersuchung mit 1.409 Mainzer Studierenden mittels einer Faktorenanalyse vier Faktoren bei der Untersuchung von Betreuung im universitären Kontext. Der Faktor „Organisation von Leistungsnachweisen“, an den die Kategorie „inhaltlich/Lehrveranstaltung“ angelehnt ist, klärt dabei mit 30,6 % den höchsten Anteil der Varianz auf.

des Angebots (z.B. die Dauer einer Sprechstunde oder die Ausführlichkeit einer E-Mail) vorhanden war. In die Kategorie *Gute Organisation* können Nennungen bezüglich der Terminabsprache, Erreichbarkeit der Ansprechpartnerin bzw. des Ansprechpartners oder auch Wartezeiten eingeordnet werden. Nach Durchsicht der ersten 50 Antworten wurden zusätzlich induktiv drei weitere Subkategorien hinzugefügt. In die Subkategorie *Information/Orientierung* werden Äußerungen einsortiert, die sich auf die Information über Betreuungs- und Beratungsangebote beziehen, da sich bei den ersten 50 Antworten zeigte, dass ein Überblick über alle vorhandenen Angebote fehlte oder gewünscht wurde. Manche Studierende bemängelten auch fehlende Kapazitäten, z.B. für Mentoring-Programme. Daher wurde die Subkategorie *Zugang/Kapazitäten* erstellt, zu der Nennungen gehören, die sich mit einer ausreichenden Verfügbarkeit von Angeboten befassen. Von einigen Befragten erfolgte im Rahmen der Freitextantworten außerdem die Rückmeldung, dass die verschiedenen Ansprechpartner/-innen schlecht untereinander vernetzt seien bzw. sich nicht ausreichend absprechen. Daher wurde das Kategoriensystem um die induktiv gebildete Subkategorie *Vernetzung der Ansprechpartner/-innen* erweitert. Für weitere Aussagen, die sich nicht in diese beiden Kategorien einordnen lassen und die konkret auf zusätzliche Rahmenbedingungen eingehen, wurde die Kategorie *Sonstiges* gebildet.

Frings und Herzer (2003) heben in ihren Ausführungen zur Betreuung und Beratung im Hochschulbereich insbesondere auch die sozialen Bedingungen des Gesprächs hervor. Als zentrale Variablen in Gesprächen zwischen Lehrenden und Studierenden nennen sie Vertrauen und Respekt. Ortenburger (2013) verwendete für die HISBUS-Befragung zu Beratungsangeboten ebenfalls Items zur Beratungssituation, u.a. Engagement bzw. Freundlichkeit des Gegenübers und eine angenehme Atmosphäre. Diese Aspekte wurden für die Auswertung der eingangs beschriebenen Fragestellung in der Kategorie *Gesprächsatmosphäre* zusammengefasst. Alle weiteren Nennungen in Bezug auf das Beratungsgespräch oder die Betreuungssituation, die auf die Beziehung zwischen den Akteuren Bezug nehmen, werden in die Kategorie *Sonstiges* eingeordnet.

Weiterhin interessierte uns bei der Auswertung, welche Kriterien die Studierenden für die Bewertung des potenziellen Angebots heranziehen. Basierend auf Vöttner & Woisch (2012) wurden hierfür die Kategorien *Qualität der Inhalte* und *Ertrag* gebildet. Die Bewertung der Qualität bezieht sich zum einen auf die fachliche Versiertheit der Ansprechpartnerin oder des Ansprechpartners, zum anderen auf die Güte der vermittelten Sachinformationen. Äußerungen, die sich auf diese Inhalte beziehen, werden entsprechend hier eingeordnet. Für eine bessere Differenzierung wurden die Subkategorien *Fachliche Kompetenz/Qualifikation der Ansprechpartnerin/des Ansprechpartners* und *Qualität der Inhalte* gebildet. In die Kategorie *Ertrag* fallen Äußerungen, die sich darauf beziehen, dass das genutzte Angebot die befragte Person in ihrem/seinem Anliegen weitergebracht hat (vgl. Vöttner & Woisch, 2012). In *fachliche Kompetenz/Qualifikation der Ansprechpartnerin oder des Ansprechpartners* werden Nennungen kategorisiert, die sich u.a. auf Kompetenzen, Kenntnisse oder Beruf der Ansprechpartnerin/des Ansprechpartners beziehen. Für über diese beiden Punkte hinausgehende Äußerungen in Bezug auf die Bewertung der Angebote wurde die Kategorie *Sonstiges* gebildet.

Abschließend wurde die Kategorie Sonstiges mit der Unterkategorie *Nicht auf Fragestellung bezogen* gebildet, in die alle über die übrigen Kategorien hinausgehenden Nennungen eingeordnet wurden.

Beratende Person / Institution	Art des Angebots	Rahmenbedingungen	Soziale Bedingungen	Bewertung d. Angebots	Sonstiges
Dozent/-in	Inhaltlich/LV - strukturell - inhaltlich	Information/ Orientierung	Gesprächs- atmosphäre	Fachliche Kompetenz/ Qualifikation AP	Nicht auf Fragestellung bezogen
Kommilitone/-in	Allg. Stud.fragen - strukturell - inhaltlich	Zugang/ Kapazitäten	Sonstiges	Qualität der Inhalte	
Fachperson	Sozial - strukturell - inhaltlich	Gute Orga. des Angebots		Ertrag	
Institution	Persönlich - strukturell - inhaltlich	Angemessene Ausführlichkeit		Sonstiges	
Extern	Sonstiges - strukturell - inhaltlich - Mentoring	Vernetzung der Ansprechpartner/ -innen			
Befragte/-r		Sonstiges			
Sonstiges					

Abbildung 7: Grafische Darstellung des Kategoriensystems

Um das so entstandene Kategoriensystem einer ersten Realitätsprüfung zu unterziehen, wurden die ersten 50 Freitextantworten betrachtet und anhand des Kategoriensystems kodiert. Dabei wurde MAXQDA genutzt. Die Auswahl der 50 Antworten erfolgte zufällig aus der Datenbank.

Für die Kodierung der Äußerungen wurden vorab Kodierregeln aufgestellt, um trotz aller Freiheitsgrade einen einheitlichen Umgang der beiden Kodierenden mit dem Textmaterial zu gewährleisten.

- Als Äußerungen, die kodiert werden, sollen Sinnabschnitte dienen. Dies kann ein Wort, ein Satz oder gar ein ganzer Absatz sein, der sich auf ein- und dasselbe Thema bezieht. Ist dies der Fall, wird die gesamte Sinneinheit in eine Kategorie gezählt. Da aufgrund der Beschaffenheit des Kategoriensystems durchaus inhaltliche Überlappungen bestehen können, sind Doppelkodierungen möglich.

- Auch wenn eine Sinneinheit aus inhaltlichen Gründen nicht verwertbar für die Auswertung erscheint, zum Beispiel da sich die Äußerungen nicht auf die Fragestellung beziehen, soll diese kodiert werden, sondern in die entsprechende Kategorie in „Sonstiges“ eingeordnet werden.
- Äußerungen, die zwar eindeutig einer Oberkategorie zugeordnet werden können, aber eher allgemein sind und daher nicht in eine der Subkategorien passen, werden direkt in die Oberkategorie eingeordnet. Spezifische Äußerungen, die nicht in eine der Subkategorien passen, sollen hingegen in „Sonstiges“ einkodiert werden.
- Bei negativen Äußerungen werden diese, falls möglich, durch den Kodierenden positiv umgedeutet und in die entsprechende Kategorie eingeordnet (z.B. „Von verschiedenen Ansprechpartnern erhält man leider auch unterschiedliche Informationen.“ wird der Kategorie *Vernetzung der Ansprechpartner/-innen* zugeordnet). Dies ermöglicht somit die Verwendung negativer Äußerungen für die Auswertung der Frage nach der optimalen Gestaltung eines Angebots.

#### 4.2.2 Stichprobe

Auf die Frage nach der perfekten Umsetzung eines Beratungs- bzw. Betreuungsangebots antworteten 404 Befragte.

#### 4.2.3 Ergebnisse

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse beruhen auf der Analyse der Häufigkeiten der einzelnen Nennungen in den Ober- und Subkategorien. Dabei wurde die Kategorie *Sonstiges* aus der Berechnung der relativen Häufigkeiten herausgenommen, um die Aussagekraft der Ergebnisse zu stärken. Lediglich in einer Subkategorie (der Oberkategorie *Art des Angebots*) ist dies nicht der Fall, da der Ausschluss der Nennungen die Ergebnisse stark verändert und die Interpretation erschwert.

Betrachtet man die Nennungen zusammengefasst auf Ebene der Oberkategorien zeigt sich, dass die meisten Nennungen der Studierenden ( $n = 289$ ; 39,0 %) sich auf die *Rahmenbedingungen* von Angeboten im Bereich Betreuung und Beratung beziehen. Dicht darauf folgt die Nennung der *Art des Angebots* ( $n = 224$ ; 30,2 %), also eine Spezifizierung des gewünschten Angebots zum Beispiel in Bezug auf die Thematik. Angaben zur *beratenden Person oder Institution* folgen an dritter Stelle ( $n = 132$ ; 17,8 %). Vergleichsweise weniger Angaben entfielen auf die *Bewertung des beschriebenen Angebots* ( $n = 64$ ; 8,6 %) sowie die *sozialen Bedingungen* dieses Angebots ( $n = 32$ ; 4,3 %).

Eine nähere Betrachtung der Subkategorien gibt Aufschluss über die Wünsche und Vorstellungen der Studierenden in Bezug auf ein optimales Angebot. Dabei ist vor allem die meistgenannte Oberkategorie *Rahmenbedingungen des Angebots* entscheidend. Fast die Hälfte der Nennungen dieser Kategorie ( $n = 131$ ; 45,5 %) bezieht sich auf die *Information bzw. die Orientierung*. Hiermit ist ein Überblick über die vorhandenen Angebote gemeint bzw. eine Unterstützung bei der Suche nach der oder dem richtigen Ansprechpartner/-in. Beispieläußerungen hierfür sind:

„Momentan muss der Studierende stark nach Angeboten suchen und viel Zeit (...) investieren.“ (931)

„Perfekt wäre das bestehende Beratungsangebot der Universität zu Köln, wenn es wesentlich einfacher wäre, die für einen persönlich zuständigen Stellen zu finden. Häufig ist dies mit vielen Telefonaten und Klicks auf Webseiten des Studentenwerks und der Uni verbunden. Dadurch wird vielen vermutlich auch die Motivation genommen, sich um Unterstützung zu bemühen.“ (88)

„Es sollte EINE Anlaufstelle geben, die bei Bedarf Adressen unterschiedlicher Ansprechpartner herausgibt.“ (508)

Dies ist insofern ein spannendes Ergebnis, als dass dies einen konkreten Wunsch der Studierenden an die Universität ausdrückt. Mit relativ großem Abstand wird von Studierendenseite auch eine *gute Organisation* des beschriebenen Angebots ( $n = 63$ ; 21,9 %) gewünscht. Auch eine *ausreichende Kapazität bzw. ein unproblematischer Zugang* ( $n = 47$ ; 16,3 %) sowie eine *Vernetzung der verschiedenen Ansprechpartner/-innen* ( $n = 38$ ; 13,2 %) wurden von Studierenden bei der Beschreibung optimaler Angebote einbezogen, während die *angemessene Ausführlichkeit* eines Angebots weniger häufig genannt wurde ( $n = 9$ ; 3,1 %).

Die meisten Nennungen in Bezug auf die *Art des Angebots* entfallen auf *allgemeine Studienfragen* ( $n = 104$ ; 46,4 %; hier *Sonstiges*-Nennungen einbezogen), wie z.B.:

„Es soll um die alltäglichen Sorgen, Schwierigkeiten im Studium und Regelungen/Absprachen mit Dozenten gehen.“ (837)

Weniger häufig genannt waren *persönliche* ( $n = 10$ ; 4,5 %) *soziale* ( $n = 9$ ; 4,0 %) *oder konkret auf eine Lehrveranstaltung* ( $n = 9$ ; 4,0 %) bezogene Themen. Auffällig ist in dieser Kategorie der hohe Anteil an Nennungen, die in die *Sonstiges*-Kategorie fielen ( $n = 92$ ; 41,1 %). Dies liegt an der häufigen Nennung von *Mentoring* als Angebot ( $n = 66$ ), welches eine zusätzliche Subkategorie im Bereich *Sonstiges* auf der dritten Ebene darstellt. Mentoring scheint somit ein für Studierende wichtiges Angebot in diesem Bereich zu sein.

Dies lässt darauf schließen, dass Studierende höchst unterschiedliche und vielfältige Anliegen haben, die im Rahmen von Beratungsgesprächen geklärt werden müssen. Damit einher gehen entsprechend auch das Vorhandensein einer Vielzahl von Ansprechpartner/-innen für diese verschiedenen Anliegen und damit womöglich auch eine wahrgenommene Unübersichtlichkeit in Bezug auf den Zugang zu ebendiesen.

In Bezug auf den Personenkreis der gewählten Ansprechpartner/-innen zeigt eine Analyse der Subkategorien in der Oberkategorie *Beratende Person/Institution*, dass gut ein Drittel ( $n = 50$ ; 37,9 %) der Äußerungen sich auf eine *Institution* der Universität beziehen. An zweiter Stelle folgen die *Kommilitonen/-innen* ( $n = 36$ ; 27,3 %) sowie *Dozierende* ( $n = 33$ ; 25,0 %). Dies zeigt, dass Studierende keinesfalls nur allgemein die Universität als Anbieter von Beratung wählen, sondern, wenn man die beiden weiteren Gruppen zusammenfasst, zu einem größeren Anteil konkrete bzw. ihnen bekannte Einzelpersonen als Ansprechpartner/-innen bevorzugen.

Der Vollständigkeit halber soll an dieser Stelle auch kurz auf die am wenigsten genannten Kategorien eingegangen werden. Innerhalb der Kategorie *Bewertung des beschriebenen Angebots* entfallen viele Nennungen auf die *fachliche*

*Kompetenz/Qualifikation der Ansprechpartnerin/des Ansprechpartners (n = 39; 60,9 %), wie z.B.:*

*„Wenn man ein Beratungsgespräch wünscht, sollte man auch mit kompetenten Menschen sprechen, die auf die Person eingehen und auch versuchen aus verzwickten Lagen das Beste zu machen.“ (4660)*

*„Freundliches Beratungspersonal, welches sich wirklich auskennt.“ (1270)*

Eher wenige Studierende beschrieben auch die *Qualität der Inhalte*. Allerdings könnte hier der Schluss gezogen werden, dass eine richtige und vollständige Information von den Befragten vorausgesetzt wird und daher nicht explizit genannt wird.

Bei den sozialen Bedingungen bezieht sich der Großteil der Nennungen auf eine gelungene *Gesprächsatmosphäre* (n = 23; 79,3 %); ein Beispiel hierfür ist:

*„Es kommt nicht darauf an, welche Institution die Betreuung übernimmt, sondern dass am anderen Ende des Tisches Menschen sitzen, die sich in die Studierenden hinein fühlen können und versuchen zu helfen. (...)“ (3573)*

## 5 Zusammenfassung der quantitativen und qualitativen Ergebnisse

„Betreuung und Beratung“ ist für die Befragten von „Campus im Dialog“ ein Bereich von sehr hoher Wichtigkeit. Im Vergleich zu den anderen Themengebieten steht er nach dem Praxisbezug des Studiums an zweiter Stelle. Gleichzeitig ist jedoch auch ein vergleichsweise hoher Verbesserungsbedarf gefordert.

Von den im Fragebogen abgefragten Angeboten wurden ausnahmslos alle Angebote als *sinnvoll* bzw. *sehr sinnvoll* eingeschätzt. Allerdings fällt die tatsächliche Nutzung weitaus geringer aus. Am häufigsten genutzt wurden bisher Einführungsveranstaltungen, alle weiteren Angebote folgen mit großem Abstand. Dies mag jedoch auch damit zusammenhängen, dass die Befragten sich im Mittel im dritten Fachsemester befanden und somit unter Umständen die abgefragten Angebote noch nicht benötigt haben. Entsprechend ist auch die zukünftige Nutzungswahrscheinlichkeit für z.B. Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten/Modulwahl oder auch für Lern- und Studienhilfen höher. Ein weiterer Grund könnte bei einigen Angeboten die vergleichsweise zahlenmäßig eher eingeschränkte Zielgruppe sein (z.B. Studierende mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen).

Insgesamt ist bei der Interpretation dieser Daten zu beachten, dass die Bewertungen sich eher auf institutionalisierte Angebote beziehen, während der Bereich der persönlichen Betreuung durch Studierende hier tendenziell vernachlässigt wird.<sup>20</sup> In einer möglichen Folgeerhebung wäre es sicherlich interessant, diesen Bereich zusätzlich zu beleuchten.

Für die Auswertung hinsichtlich Unterschieden zwischen Studierenden in verschiedenen Semestern zeigte sich, dass Studierende in den ersten beiden Semestern Betreuung und Beratung als wichtiger empfinden und vor allem Angebote, die Orientierung und Strukturierung bieten, wahrnehmen. Dies deckt sich mit der Annahme aus der Literatur, dass diese Studienphase besondere Anforderungen für den Bereich Betreuung und Beratung aufweist (Wulff, 2013; Großmaß & Hofmann, 2007).

Bei der Frage nach der Verortung der abgefragten Angebote wurde deutlich, dass die Mehrheit der Studierenden diese bei universitätsinternen Institutionen vermutet. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Studienberatung (sowohl die Zentrale Studienberatung als auch die Studienberatung der Fakultäten). Die Fachschaft wurde ebenfalls häufig als Ansprechpartner/-in genannt. Diese spielt für die Angebote im Bereich der Einführungsveranstaltungen die mit Abstand wichtigste Rolle, was auch dem tatsächlichen Angebot der UzK entspricht. Viele Fachschaften bieten spezielle Veranstaltungen und Informationsmaterialien für Studierende im ersten Semester an. Im Vergleich zu den meisten übrigen Angeboten weisen die Beratungsangebote zu Spezialisierungsmöglichkeiten, Modulwahl und Studienschwerpunkten einen etwas höheren Personenbezug auf. Hier werden also Lehrende bzw. konkret Professor/-innen benannt. Als Institutionen

---

<sup>20</sup> Dies ist wahrscheinlich der Fragestellung der Freitextantworten, die konkret auf „Angebote“ referenziert, geschuldet.

werden hier wie zuvor die Studienberatungen und die Fachschaft hervorgehoben. Dem Kölner Studentenwerk kommt als universitätsexterne Institution eine wichtige Rolle bei Beratungsangeboten bei Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen, bei Beratungsangeboten für Studierende mit Kind und bei Beratungsangeboten für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung zu. Die Beratungsangebote zu Prüfungsängsten, Lernschwierigkeiten und persönlichen Problemen weisen gleichzeitig aber auch einen erhöhten Personenbezug auf. Als Institution stellen neben dem Kölner Studentenwerk die Zentrale Studienberatung und der AStA häufig genannte Ansprechpartner dar. Bei den Angeboten für Studierende mit Behinderungen oder chronischen Erkrankungen zeichnet sich ein ähnliches Bild ab, obwohl es hierfür speziell einen Rektoratsbeauftragten für die Belange der Studierenden mit Behinderung und chronischen Erkrankungen gibt. Insgesamt ist jedoch festzustellen, dass Studierende für die meisten Angebote die Ansprechpartner/-innen bzw. Institutionen genannt haben, bei welchen sie das Angebot tatsächlich in Anspruch nehmen können. Dennoch scheint hier teilweise noch ein Mangel an Informationen über die richtige Ansprechpartnerin oder den richtigen Ansprechpartner zu bestehen.

Betrachtet man die Auswertung der Freitextantworten, um die Wünsche und Ideen der Befragten zu identifizieren, so deckt sich dieses Ergebnis mit den bisherigen Ausführungen. Die wichtigste Kategorie ist hier Rahmenbedingungen des Angebots, wobei die häufigsten Nennungen auf das Thema der Information bzw. Orientierung über die/den richtige/-n Ansprechpartner/-in entfallen. Die meisten Antworten bezogen sich dabei auf allgemeine Studienfragen, so dass es vor allem in diesem Bereich nötig scheint, Studierende besser zu informieren, an wen sie sich mit ihren individuellen Fragen und Problemen wenden können. Zusätzlich häufig genannt wurde Mentoring als Angebot, was für Hochschulen ein interessantes Ergebnis sein könnte, da Mentoring durch Studierende ein vergleichsweise günstig zu realisierendes Angebot darstellt.

## 6 Literaturverzeichnis

- Allen, J.M. & Smith, C.L. (2008). Faculty and Student Perspectives on Advising: Implications for Student Dissatisfaction. *Journal of College Student Development*, 49 (6), 609-624.
- Allen, T. D., McManus, S. E. & Russell, J. E. A. (1999). Newcomer socialization and stress. Formal peer relationships as a source of support. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (3), 453-470.
- Burda, A., Kremer, H.-H. & Pferdt, F. G. (2007). Mentoring-Modell Paderborn (MeMoPad) – Konzept und erste Erfahrungen. *Zeitschrift für Hochschulentwicklung*, 2(4), 79-94.
- Crosier, D., Purser, L. & Smidt, H. (2007). *Trends V: Universities shaping the European Higher Education Area. An EUA report*. European University Association. Retrieved from [http://www.eua.be/fileadmin/user\\_upload/files/publications/final\\_trends\\_report\\_\\_may\\_10.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/publications/final_trends_report__may_10.pdf)
- Damrath, C. (2003). Die Betreuung Studierender: Messung und Implikationen. In M. Herzer (Hrsg.), *Beratung und Betreuung – Aufgaben der Universität* (S. 139-178). Mainz: Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung.
- Frings, C. & Herzer, M. (2003). Beratung und Betreuung im Rahmen universitärer Lehre. In M. Herzer (Hrsg.), *Beratung und Betreuung – Aufgaben der Universität* (S. 11-52). Mainz: Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung.
- Großmaß, R. & Hofmann, R. (2007). Übergang ins Studium – Entwicklungsaufgabe und Statuspassage im Spiegel von Beratungserfahrungen. *Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis*, 39 (4), 799-805.
- Grüner, F. (2010). *Lernstrategien und Prüfungsangst bei Studierenden der Studiengänge Humanmedizin und Lehramt*. Würzburg: Julius-Maximilians-Universität.
- Helfferich, C., Hendel-Kramer, A. & Wehner, N. (2007). *fast – Familiengründung im Studium. Eine Studie in Baden-Württemberg – Abschlussbericht zum Projekt. Arbeitspapier der LANDESSTIFTUNG Baden-Württemberg*. Stuttgart: Landesstiftung Baden-Württemberg gGmbH.
- Herzer, M. (2003). Beratung und Betreuung – Aufgaben der Universität. Zum vorliegenden Band. In M. Herzer (Hrsg.), *Beratung und Betreuung – Aufgaben der Universität* (S. 1-9). Mainz: Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung.
- Herzig, S. (Hrsg.) (2013). *Campus im Dialog. Eine Studierendenbefragung im quantitativ-qualitativen Forschungsdesign zur Verbesserung der Studiensituation an der Universität zu Köln. Zwischenbericht*. Köln: Universität zu Köln, Prorektorat für Lehre und Studium.
- Jahn, R. W., Fuge, J. & Söll, M. (2010). Macht Mentoring aus Lehrjahren Herrenjahre? Evaluationsergebnisse der Implementation eines Team-Mentoringkonzepts für Studienanfänger. *Das Hochschulwesen 2010* (4+5), 140-147.
- Köhler-Braun, K. & Lischka, H. (2010). Mentoring an der Mercator School of Management (MSM) - Fakultät für Betriebswirtschaftslehre - Ein System zur

- nachhaltigen Verbesserung der individuellen Studiensituationen. In N. Auferkorte-Michaelis, A. Ladwig & I. Stahr (Hrsg.), *Hochschuldidaktik für die Lehrpraxis* (S. 169-179). Opladen: Budrich UniPress.
- Leidenfrost, B., Strassnig, B., Schabmann, A. & Carbon, C.-C. (2009). Verbesserung der Studiensituation für StudienanfängerInnen durch Cascaded Blended Mentoring. *Psychologische Rundschau*, 60 (2), 99-109.
- Mayring, P. (2000). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (7. Auflage). Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Mayring, P. (2012). *Qualitative Inhaltsanalyse*. In U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Hg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. (9. Aufl., S. 468-474). Reinbek: Rowohlt.
- Ortenburger, A. (2013). *Beratung von Bachelorstudierenden in Studium und Alltag. Ergebnisse einer HISBUS-Befragung zu Schwierigkeiten und Problemlagen von Studierenden und zur Wahrnehmung, Nutzung und Bewertung von Beratungsangeboten*. Hannover: HIS. Verfügbar unter <http://www.studentenwerke.de/pdf/HISBUS-Beratung-2013.pdf>
- Rott, G. (2006). Bologna-Prozess und Studienberatung. *Zeitschrift für Beratung und Studium*, 2, 41-47.
- Stifterverband für die deutsche Wissenschaft (n.d.,a). *Charta guter Lehre: Beratung und Betreuung*. Verfügbar über [http://www.stifterverband.info/wissenschaft\\_und\\_hochschule/lehre/charta\\_guter\\_lehre/02\\_betreuung\\_beratung/index.html](http://www.stifterverband.info/wissenschaft_und_hochschule/lehre/charta_guter_lehre/02_betreuung_beratung/index.html)
- Stifterverband für die deutsche Wissenschaft (n.d.,b). *Hintergrund zum Entstehen der Charta guter Lehre*. Zugriff am 09.01.2014 unter [http://www.stifterverband.info/wissenschaft\\_und\\_hochschule/lehre/charta\\_guter\\_lehre/hintergrund/index.html](http://www.stifterverband.info/wissenschaft_und_hochschule/lehre/charta_guter_lehre/hintergrund/index.html)
- Szczyrba, B. & Wiemer, M. (2011). Forschungsfeld Tutorien: vom Nachhilfebetrieb zum Motor guter Lehre an Hochschulen. *Zeitschrift für Hochschulentwicklung (ZFHE)*, 6 (3), 165-170.
- Unger, M., Wejwar, P., Zaussinger, S. & Laimer, A. (2012). *beeinträchtigt studieren. Datenerhebung zur Situation Studierender mit Behinderung und chronischer Krankheit 2011*. Deutsches Studentenwerk.
- Vöttiner, A. & Woisch, A. (2012). *Studienqualitätsmonitor 2010. Studienqualität und Studienbedingungen*. Verfügbar unter [http://www.dzhw.eu/pdf/pub\\_fh/fh-201204.pdf](http://www.dzhw.eu/pdf/pub_fh/fh-201204.pdf)
- Wenk, Y. (2010). „Massen-Mentoring“ als Herausforderung - Rahmenkonzept für das Mentoring-System der Fakultät für Geisteswissenschaften der UDE. In N. Auferkorte-Michaelis, A. Ladwig & I. Stahr (Hrsg.), *Hochschuldidaktik für die Lehrpraxis* (S. 249-261). Opladen: Budrich UniPress.
- Willige, J. & Weber, S. (2004). *HISBUS Online-Panel, Kurzbericht Nr. 8. Service- und Beratungsangebote für Studierende*. Hannover: HIS. Verfügbar unter <https://hisbus.his.de/hisbus/docs/hisbus-service.pdf>
- Wulff, A. (2013). *Statuspassage Studienbeginn*. Baden-Baden: Nomos.
- Zentrale Studienberatung (2014). Köln: Universität zu Köln. Verfügbar unter [http://verwaltung.uni-koeln.de/abteilung21/content/index\\_ger.html](http://verwaltung.uni-koeln.de/abteilung21/content/index_ger.html)

# Anhang

Auswertungstabellen der Inhaltsanalyse, Gesamtstichprobe

**Tabelle 1: Gesamtüberblick, inkl. Sonstiges**

Oberkategorien	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Rahmenbedingungen des Angebots	33,4 %	289
Art des Angebotes	25,9 %	224
Beratende Person/Institution	15,2 %	132
Bewertung des genutzten Angebots	7,4 %	64
Soziale Bedingungen	3,7 %	32
Sonstiges	14,4 %	125
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>866</b>

**Tabelle 2: Gesamtüberblick, ohne Sonstiges**

Oberkategorien	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Rahmenbedingungen des Angebots	39,0 %	289
Art des Angebotes	30,2 %	224
Beratende Person/Institution	17,8 %	132
Bewertung des genutzten Angebots	8,6 %	64
Soziale Bedingungen	4,3 %	32
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>741</b>

**Tabelle 3: Rahmenbedingung des Angebots, ohne Sonstiges**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Information/Orientierung	45,5 %	131
Gute Organisation	21,9 %	63
Zugang/Kapazität	16,3 %	47
Vernetzung der Ansprechpartner/-innen	13,2 %	38
Angemessene Ausführlichkeit	3,1 %	9
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>288</b>

**Tabelle 4: Art des Angebots, inkl. Sonstiges**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Allgemeine Studienfragen	46,4 %	104
Sonstiges	41,1 %	92
Persönlich	4,5 %	10
Inhaltlich/Lehrveranstaltung	4,0 %	9
Sozial	4,0 %	9
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>224</b>

**Tabelle 5: Art des Angebots, ohne Sonstiges**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Allgemeine Studienfragen	78,8 %	104
Persönlich	7,6 %	10
Inhaltlich/Lehrveranstaltung	6,8 %	9
Sozial	6,8 %	9
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>132</b>

**Tabelle 6: Allgemeine Studienfragen (Subkategorie)**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Strukturell	98,1 %	102
Informell	1,9 %	2
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>104</b>

**Tabelle 7: Persönlich (Subkategorie)**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Strukturell	100,0 %	10
Informell	0,0 %	0
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>10</b>

**Tabelle 8: Inhaltlich/Lehrveranstaltung (Subkategorie)**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Strukturell	88,9 %	8
Informell	11,1 %	1
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>9</b>

**Tabelle 9: Sozial (Subkategorie)**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Strukturell	100,0 %	9
Informell	0,0 %	0
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>9</b>

**Tabelle 10: Beratende Person/Institution, ohne Sonstiges**

Subkategorie	relative Häufigkeit	absolute Häufigkeit
Institution	37,9 %	50
Kommilitone/-in	27,3 %	36
Dozent/-in	25,0 %	33
Fachperson	6,8 %	9
Extern	3,0 %	4
Befragter	0,0 %	0
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>132</b>

**Tabelle 11: Bewertung des genutzten Angebots, ohne Sonstiges**

<b>Subkategorie</b>	<b>relative Häufigkeit</b>	<b>absolute Häufigkeit</b>
Fachliche Kompetenz/Qualifikation der Ansprechpartnerin/des Ansprechpartners	60,9 %	39
Qualität der Inhalte	23,4 %	15
Ertrag	15,6 %	10
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>64</b>

**Tabelle 12: Soziale Bedingungen, ohne Sonstiges**

<b>Subkategorie</b>	<b>relative Häufigkeit</b>	<b>absolute Häufigkeit</b>
Gesprächsatmosphäre	79,3 %	23
Soziale Bedingungen	20,7 %	6
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>29</b>

**Tabelle 13: Sonstiges**

<b>Subkategorie</b>	<b>relative Häufigkeit</b>	<b>absolute Häufigkeit</b>
Nicht auf Fragestellung bezogen	80,8 %	101
Sonstiges	19,2 %	24
<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>125</b>

# Notizen





[www.portal.uni-koeln.de/evaluation-studium-lehre.html](http://www.portal.uni-koeln.de/evaluation-studium-lehre.html)

