

Nutzen des Projekts „Peers4You“ für die Fachhochschule St. Pölten

Katja Hickl, 1610406041

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 29. April 2019

Version: 1

Begutachter*in: DSA Mag.^a (FH) Andrea Pilgerstorfer

Zusammenfassung

Die vorliegende Forschungsarbeit widmet sich dem Nutzen der studentischen Beratung „Peers4You“ für die Fachhochschule St. Pölten. Als grundlegendes Datenmaterial wurden sechs qualitative Leitfaden-Interviews herangezogen, die mit unterschiedlichen Mitarbeiter*innen der Hochschule geführt wurden. Die transkribierten Interviews wurden im Anschluss mittels der „Grounded Theory“ nach Strauss und Corbin ausgewertet. Im Zuge der Analyse konnte festgestellt werden, dass die Peer-Beratung einen Nutzen für interne Organisationseinheiten der FH sowie deren Angestellten erbringen kann. „Peers4You“ trägt jedoch auch zur Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit bei und kann bei Curriculumserstellungen und -entwicklungen miteinbezogen werden.

Abstract

This thesis evaluates the use of the student counselling „Peers4You“ for the St. Pölten University of Applied Sciences. As fundamental data served six different high qualitative interviews, which were held with various employees of the university. These transcribed interviews were subsequent analysed with the “Grounded Theory” of Strauss and Corbin. During the evaluation it turned out, that peer counselling can be useful for intern organs of administration and also their inherent employees of the university. “Peers4You” also has positive effects on the different layers of the working structures of the university and can help with the process of developing and specify a curriculum for all involved parties.

Inhalt

1	Interessensbeschreibung	5
2	Weg zur Forschung	5
2.1	Begriffsdefinitionen	6
2.1.1	Peer (Group).....	6
2.1.2	Beratung	6
2.1.3	Peer-Beratung	7
2.2	Forschungsfeld	7
2.3	Feldzugang	8
2.4	Stand der Forschung	8
2.5	Vorannahmen	9
3	Forschungskontext	9
3.1	Hauptforschungsfrage	10
3.2	Subforschungsfragen	10
4	Methodisches Design.....	11
4.1	Erhebungsmethoden	11
4.1.1	Vorhandene Daten	11
4.1.2	Erhobene Daten	11
4.1.3	Auswahl der Interviewpartner*innen.....	12
4.2	Auswertungsmethode.....	12
5	Ergebnisse	13
5.1	Beratungsangebot für Studierende	13
5.2	Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit innerhalb der FH St. Pölten	15
5.3	Veränderung der FH internen Organisationskultur.....	16
5.3.1	Prävention.....	16
5.3.2	Erhöhung der Achtsamkeit unter den Studierenden	17
5.4	Qualitätssicherung	17
5.5	Unterstützung in Bezug auf Curriculumserstellung und –entwicklung	18
5.6	Vermittlung sozialer Kompetenzen.....	20
5.7	Bedeutung für das Image der FH St. Pölten	21
5.7.1	Vorbildfunktion.....	23
5.7.2	Steigerung des Bekanntheitsgrades der FH St. Pölten.....	24
6	Zentrale Erkenntnis	25
7	Reflexion und Ausblick.....	26
	Literatur	29
	Daten	30

Abkürzungen	31
Abbildungen	31
Anhang.....	31
Eidesstattliche Erklärung	36

1 Interessensbeschreibung

Seit Ende des Jahres 2017 beschäftigten sich Mitarbeiter*innen der Fachhochschule St. Pölten mit der Frage, wie psychosoziale Krisen von Studierenden frühzeitig im Studienalltag abgefangen werden könnten. Folglich wurde im März 2018 eine Arbeitsgruppe unter der Leitung von Dipl.-Ing. (FH) Martin Hochreiter und DSA Mag.^a Elisabeth Weber-Schigutt gegründet, die sich mit der Implementierung einer studentischen Peer-Beratung an der FH St. Pölten auseinandersetzte. Diese Arbeitsgruppe, die sich aus Student*innen der Bachelor-Studiengänge Soziale Arbeit, Gesundheits- und Krankenpflege sowie Medientechnik zusammensetzte und bei der ich ebenfalls als aktives Mitglied tätig war, erstellte ein Konzept namens „Peers4You“. Dieses Schriftstück beinhaltete den theoretischen Entwurf einer psychosozialen Beratung von Studierenden für Studierende, sowie den Ausbildungsplan der zukünftigen Peers. Das Projekt wurde mit Jänner 2019 in die Tat umgesetzt und dient seither als Anlaufstelle für Student*innen mit psychosozialen Problemlagen oder akuten Krisen. Da dieser Tätigkeitsbereich viele Kernkompetenzen der Sozialen Arbeit beinhaltet, wurde im Jahr 2018 zudem ein Bachelorprojekt initiiert, das mit der wissenschaftlichen Begleitforschung für „Peers4You“ beauftragt wurde.

Durch die Beteiligung im Bachelorprojekt, das die studentische Beratung durch wissenschaftliche Umsetzungsmethoden unterstützen sollte, konnte ich mich näher mit der Evaluation des Peer-Projekts auseinandersetzen. Dabei wurden mögliche Formen der Evaluierung anhand von Expert*inneninterviews sowie mittels Literaturrecherche erhoben und in einem Ergebnisbericht festgehalten, der den Mitgliedern von „Peers4You“ bei ihrer weiteren Arbeit als Anhaltspunkt dienen soll. In mehreren geführten Interviews des Bachelorprojekts ging hervor, dass die studentische Peer-Beratung ein durchaus dienliches Angebot sei. Im Rahmen der Bachelorarbeit II sollte daher folglich erforscht werden, welchen Nutzen die studentische Peer-Beratung für die Fachhochschule St. Pölten tatsächlich erbringt. Dies kann einerseits als Evaluation des Projekts betrachtet werden, andererseits sollen die Ergebnisse jedoch auch zu einem Erkenntnisgewinn der internen Organisationseinheiten sowie aller beteiligten Personen von „Peers4You“ beitragen. Die Erhebung des Nutzens kann als Vorteil für die FH angesehen werden, da dadurch eruiert werden sollte, wie die Studierenden als auch das Personal der Hochschuleinrichtung von der Beratung profitieren können und inwiefern sich dadurch auch die Stellung der Bildungseinrichtung verändert.

2 Weg zur Forschung

In diesem Kapitel wird der Weg zur Forschung dargelegt. Dabei wird beschrieben, in welchem Kontext die Forschung stattgefunden hat und wie der Feldzugang zu Stande gekommen ist. Weiters wird der bisherige Stand der Forschung erläutert und die eigenen Vorannahmen offengelegt.

2.1 Begriffsdefinitionen

Um ein besseres Verständnis beim Lesen der Bachelorarbeit zu gewährleisten, folgt im nachstehenden Abschnitt eine Erläuterung der wichtigsten Begrifflichkeiten des Forschungskontextes.

2.1.1 Peer (Group)

Das „Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit“ bezeichnet „Peer Group“ als Bezugsgruppe bzw. Gleichaltrigengruppe (vgl. Stimmer et al. 2000:493). Im „Fachlexikon der sozialen Arbeit“ wird der Begriff als

Gruppe Gleichaltriger oder Gleichgesinnter mit analogen Interessen und oftmals gleichem Geschlecht [verstanden]. (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. 2011:637)

Daraus lässt sich ableiten, dass ein Peer als gleichaltrige Person derselben Bezugsgruppe bezeichnet werden kann, die ähnliche Interessen aufweist und möglicherweise über das gleiche Geschlecht verfügt.

Im konkreten Kontext der Peer-Beratung an der FH St. Pölten, werden mit dem Begriff „Peers“ Studierende bezeichnet, die aufgrund ihres Status als Student*innen dieselbe Bezugsgruppe aufweisen und ungefähr im gleichen Alter wie ihre Mitstudierenden sind. Die beratenden Peers werden nicht zwingend dasselbe Geschlecht wie die ratsuchenden Personen aufweisen müssen¹, profitieren jedoch unabhängig dieses Umstands von der Vertrautheit sowie den Kenntnissen ähnlicher Erfahrungswelten.

2.1.2 Beratung

Unter Beratung wird nach dem „Fachlexikon der sozialen Arbeit“ ein

spezifisch strukturierter, klientenzentrierter [sic!] und zugleich problem- oder sachorientierter kommunikativer Verständigungsprozeß [verstanden], der methodisch, theoretisch, axiologisch und wissenschaftstheoretisch begründet und durch empirische Forschung bezüglich seiner Wirkungen und Nebenwirkungen kontinuierlich überprüft wird. (ebd.:77)

Die Beratung findet zwischen Berater*innen und ratsuchenden Personen statt. Die Auftraggeber*innen können Einzelpersonen, Gruppen oder Organisationen sein. Der Beratungsprozess kann als offen angesehen werden, da die Resultate nicht vorhersehbar oder festlegbar sind und orientiert an den jeweiligen Situationen mit den Ratsuchenden auszuhandeln sind (vgl. ebd.).

Bei „Peers4You“ wird die Beratung von ehrenamtlichen Studierenden vorgenommen, die sich für die Anliegen der Studienkolleg*innen Zeit nehmen und diesen ihre Hilfe anbieten. Grundsätzlich werden diese Gespräche in einem Setting von 1:1, also ein*eine Peer-Berater*in

¹ Bei Bedarf kann der*die Peer-Berater*in auch nach Geschlechtszugehörigkeit ausgewählt werden.

pro ratsuchender Person, stattfinden. Bei komplexeren Fallsituationen können jedoch auch zwei Beratungs-Peers gemeinsam die Beratung für eine Person übernehmen, um auf einen größeren Erfahrungswert und die damit einhergehenden erweiterten Wissensbestände zurückgreifen zu können.

2.1.3 Peer-Beratung

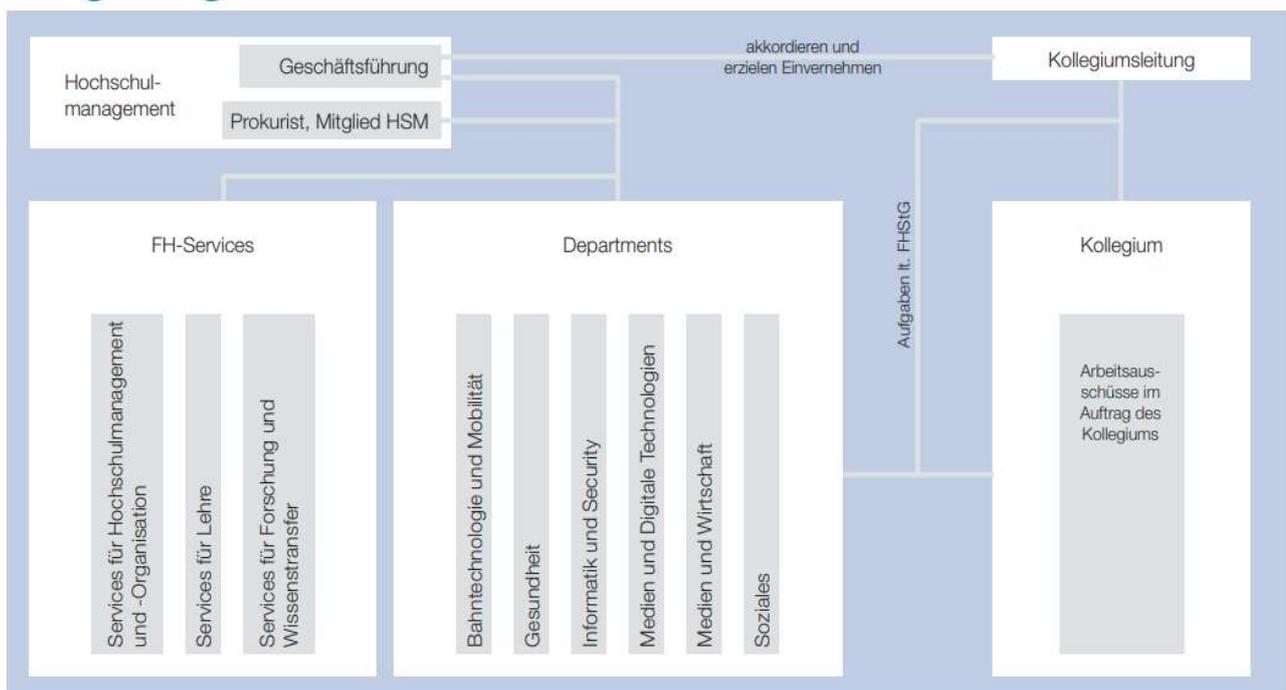
Fügt man die bereits defineren Begriffe „Peer“ und „Beratung“ zusammen, ergibt sich die Peer-Beratung. Darunter wird nach Auffassung der vorliegenden Arbeit eine Beratung verstanden, die von Studierenden für Studierende der Fachhochschule St. Pölten angeboten wird und als unterstützende Maßnahme bzw. Hilfestellung bei verschiedenen Alltagssituationen angesehen werden kann. Die Peer-Beratung dient als individuelles Unterstützungsangebot, das den Vorteil ähnlicher Interessen und Erfahrungen von Studierenden vergleichbaren Alters zusammenführt. Aufgrund systematischer und methodisch belegbarer Beratung wird die Abgrenzung zu informeller Kolleg*innenhilfe deutlich.

2.2 Forschungsfeld

Da die studentische Peer-Beratung „Peers4You“ von Seiten der Fachhochschule St. Pölten angeboten wird, kann die Bildungseinrichtung mit den dazugehörigen Organisationseinheiten als Forschungsfeld bezeichnet werden, in dem der gesamte Erhebungsprozess stattfand.

Organigramm

Abb. 1: Organigramm der FH St. Pölten



Die Organisationseinheiten der FH St. Pölten setzen sich konkret durch die Bereiche des Hochschulmanagements, des Kollegiums sowie der Kollegiumsleitung, einzelner Departments, den FH Services und den dazugehörigen Service Mitarbeiter*innen zusammen.

Die FH St. Pölten bietet 22 laufende Studiengänge an, die wiederum in sechs unterschiedlichen Departments gegliedert sind und sich durch die Themenbereiche Medien und Wirtschaft, Medien und Digitale Technologien, Informatik und Security, Bahntechnologie und Mobilität sowie Gesundheit und Soziales gliedern. Insgesamt waren am Stichtag 15.11.2017 3.075 Studierende inskribiert (vgl. FH St. Pölten 2018).

2.3 Feldzugang

Durch meine Mitarbeit in der Arbeitsgruppe und meiner Mithilfe bei der Erstellung des Konzepts für „Peers4You“, war ich seit Beginn des Projekts im März 2018 mit der Thematik und den mitwirkenden Personen vertraut. Dieser Umstand erleichterte den Feldzugang und ermöglichte zudem die Einbeziehung von notwendigem Hintergrundwissen rund um die studentische Beratung. Weiters wurden während des Bachelorprojekts zusätzliche Daten mittels Interviews erhoben, die sich ebenfalls als hilfreich für das Verfassen der zweiten Bachelorarbeit erwiesen. Infolgedessen war mir das Forschungsfeld bereits seit rund einem Jahr vertraut, was die Erstellung der Bachelorarbeit II aufgrund der gesammelten Erfahrungswerte erleichterte.

2.4 Stand der Forschung

Die FH St. Pölten hatte die eigens gegründete Arbeitsgruppe vor Installierung der Peer-Beratung damit beauftragt, sich im österreichischen Hochschulkontext umzusehen. Im Rahmen dieser Recherche sollte herausgefunden werden, ob auf bereits bestehende Beratungssysteme zurückgegriffen werden kann, die hilfreich bei der Umsetzung des Peer-Projekts sein könnten. Dabei wurde die Forschungsgruppe auf die Medizinische Universität in Graz aufmerksam, die bereits ein bestehendes Peer-Beratungssystem vorweisen konnte. Dieses System der Universität eignete sich zwar zur Orientierung, nichtsdestotrotz war die FH St. Pölten die erste Fachhochschule in Österreich, die eine Peer-Beratung unter ähnlichen Voraussetzungen implementierte. Es gibt verschiedene Hochschuleinrichtungen, die ebenso Peer-Angebote anbieten, diese unterscheiden sich jedoch von der St. Pöltner Peer-Beratung und sind oftmals vergleichbar mit Buddy-Systemen. Dabei stehen Studienkolleg*innen als Ansprechpartner*innen bei Fragen rund um die Bildungseinrichtung zur Verfügung und werden häufig während der Studieneingangsphase zur Unterstützung von Erstsemestrigen eingesetzt. Ein solches Programm bietet unter anderem die Universität Wien an, bei dem internationalen Student*innen der Studienanfang erleichtert werden soll (vgl. Universität Wien 2019).

Folglich kann zum momentanen Zeitpunkt auf keine Forschungsergebnisse zurückgegriffen werden, die speziell auf den Kontext der Peer-Beratung an der FH St. Pölten verweisen.

Bezugnehmend auf ein ähnliches Setting, wurde von Dirk Rohr, Sarah Strauß, Sabine Aschmann und Denise Ritter (2016) das Werk „Der Peer-Ansatz in der Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Projektbeschreibungen und –evaluationen“ publiziert. Auch das Buch „Experten aus Erfahrung. Peerarbeit in der Psychiatrie.“ Von Jörg Utaschowski, Gyöngyvér Sielaff, Thomas Bock und Andréa Winter (2016) beschäftigt sich mit dem Bereich der Peer-Arbeit.

Grundsätzlich ist zu erwähnen, dass wenig Literatur in Hinblick auf die zu beforschende Thematik vorhanden war und daher vorrangig auf eigene empirische Erhebungen gesetzt wurde. Folglich musste außerdem vermehrt auf Werke ausgewichen werden, die sich ausschließlich mit einer ähnlichen Themenstellung in vergleichbaren Kontexten befassten.

2.5 Vorannahmen

Durch die vorangegangene Mitarbeit in der Arbeitsgruppe von „Peers4You“, bei der bereits Erhebungen rund ums Thema Peer-Beratung erfolgten, konnten bereits erste Vorannahmen gebildet werden. Daher wurde zu Beginn des Forschungsprozesses davon ausgegangen, dass ein deutlicher Nutzen für die Studierenden als auch für einzelne Organisationseinheiten der FH St. Pölten aus dem Projekt gezogen werden könnte. Diese Vorannahme bildete sich unter anderem aufgrund einer Befragung, die im April 2018 an die Studierenden der Fachhochschule ausgesendet wurde. Bei der Auswertung zeigte sich, dass 77 von 345 befragten Student*innen eine Peer-Beratung in Anspruch nehmen würden und zum Zeitpunkt der Umfrage auch angaben, diversen Konflikten bzw. Problemlagen ausgesetzt zu sein (vgl. D1). Daraus lässt sich schließen, dass durch die Inanspruchnahme der psychosozialen Peer-Beratung ein Mehrwert für die Studierenden entstehen könnte, da diese aufgrund der angebotenen Beratung bei psychosozialen Thematiken unterstützt und begleitet werden könnten. Zusätzlich könnte das Peer-Projekt auch Auswirkungen auf die Fachhochschule sowie die dazugehörigen Organisationseinheiten haben, da durch die Etablierung einer studentischen Beratungsstelle ein Imagegewinn für die Hochschuleinrichtung entstehen könnte.

3 Forschungskontext

Im folgenden Abschnitt wird auf jene Fragestellungen eingegangen, die während des Forschungsprozesses erarbeitet wurden. Dabei soll die Darlegung der Haupt- und Subforschungsfragen zu einer transparenten Veranschaulichung des Forschungsinteresses verhelfen.

3.1 Hauptforschungsfrage

Unter Berücksichtigung des bereits beschriebenen Interesses wurde folgende Hauptforschungsfrage entwickelt:

- Welchen Nutzen bringt die studentische Beratung „Peers4You“ für die FH St. Pölten mit sich?

Anhand dieser Frage sollte herausgefunden werden, wie die Fachhochschule St. Pölten durch das Bestehen des Peer-Projekts profitieren kann. Der Schwerpunkt wurde dabei auf die FH internen Auswirkungen gesetzt. Die Beantwortung erfolgte mittels ausgewerteten Daten aus qualitativen Interviews sowie durch gestützte Literaturrecherche.

3.2 Subforschungsfragen

Die Subforschungsfragen, die zur vertiefenden Erforschung des gewählten Themenbereichs dienen sollten, lauten wie folgt:

- Welche Bedeutung könnte „Peers4You“ in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit der FH zugeschrieben werden?

Mit Hilfe dieser Subforschungsfrage wurde untersucht, inwiefern sich das Peer-Projekt auf das Ansehen der Fachhochschule St. Pölten auswirken könnte. Die Datenerhebung erfolgte einerseits durch ein Interview mit einer Dozentin aus dem Department Medien und Wirtschaft sowie durch die Befragung eines Mitarbeiters des FH internen Bereichs „Marketing und Unternehmenskommunikation“, um den Fokus deutlich auf die Öffentlichkeitsarbeit der FH St. Pölten zu legen. Andererseits konnten jedoch auch die bereits geführten Gespräche mit Expert*innen aus dem Qualitätsmanagement sowie der Geschäftsführung zur Beantwortung der Forschungsfrage beitragen.

- Wodurch können die Organisationseinheiten der Fachhochschule St. Pölten von der studentischen Beratung profitieren?

Letztlich wurde anhand der bereits transkribierten Interviews, die im Zuge der Projektwerkstatt durchgeführt wurden, erforscht, welche zusätzlichen Bereiche der Hochschule Nutzen aus der Peer-Beratung ziehen könnten. Dabei wurde der Blick konkret auf die Organisationseinheiten der FH gerichtet. Ziel der Fragestellung war es, den Mehrwert des Projekts deutlich abzubilden.

4 Methodisches Design

In den nachstehenden Unterkapiteln werden die Vorgehensweise der Datenerhebung sowie die Auswahl der Interviewpartner*innen offengelegt. Zusätzlich wird auf die Auswertungsmethode, die zur Analyse der erhobenen Daten verwendet wurde, eingegangen.

4.1 Erhebungsmethoden

Dieses Kapitel erläutert die Erhebungsmethoden, die im Zuge der Bachelorarbeit II verwendet wurden. Dabei kann zwischen bereits vorhandenen Daten und erhobenen Daten unterschieden werden. Insgesamt konnte bei der Datenauswertung auf sechs Interviews zurückgegriffen werden, auf die im nachstehenden Kapitel genauer eingegangen wird.

4.1.1 Vorhandene Daten

Wie bereits im Kapitel „Feldzugang“ erwähnt, wurden während des Bachelorprojekts im fünften Semester Daten erhoben, die für die Erstellung eines Projektberichts verwendet wurden. Dieses bestehende Datenmaterial konnte in weiterer Folge auch zur Beantwortung aller Forschungsfragen der Bachelorarbeit hinzugezogen werden. Das vorliegende Material besteht aus vier transkribierten qualitativen Interviews, die mit Personen aus den nachstehenden Bereichen der FH St. Pölten geführt wurden:

- Geschäftsführung (vgl. T1)
- Qualitätsmanagement (vgl. T2)
- Kollegiumsleitung (vgl. T3)
- Hochschulentwicklung (vgl. T4)

4.1.2 Erhobene Daten

Um die vollständige Beantwortung der Forschungsfragen zu gewährleisten, mussten ergänzend neue Daten erhoben werden. Zu diesem Zweck wurden zwei Leitfaden-Interviews mit Angestellten der FH St. Pölten geführt, dessen Ziel es war, die individuelle Sicht der Interviewpartner*innen zu eruieren (vgl. Flick 2016:114). Als unterstützende Literatur bei der Erstellung des Leitfadens sowie der Auswertung der Interviews eignete sich das Werk „Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für BA-Studiengänge.“ von Flick (2016).

4.1.3 Auswahl der Interviewpartner*innen

Die befragten Personen wurden aufgrund ihrer ausführenden Tätigkeiten an der FH St. Pölten und dem daraus resultierenden Expert*innenwissen ausgewählt. Im folgenden Abschnitt werden die Kompetenzen der Interviewpartner*innen dargelegt.

■ Interviewpartnerin 1

Die befragte Interviewpartnerin fungiert seit 2009 als Dozentin für das Department „Medien und Wirtschaft“ auf der FH St. Pölten und ist zudem als Lehrgangsheiterin für „PR und Kommunikationsmanagement“ tätig. Aufgrund ihrer Mithilfe in der Arbeitsgruppe „Peers4You“ war sie von Beginn an mit der Thematik des Peer-Projekts vertraut und konnte daher spezifisch auf die gestellten Fragen eingehen (vgl. T5).

■ Interviewpartner 2

Die zweite Person, die im Zuge der Datenerhebung interviewt wurde, ist seit dem Jahr 2012 an der FH St. Pölten tätig und momentan in der Abteilung „Marketing und Unternehmenskommunikation“ als Fachverantwortlicher für Pressearbeit beschäftigt. Sein tägliches Aufgabenfeld besteht aus Presseaussendungen, Betreuen von Journalist*innenkontakten und Social Media Neuigkeiten als auch aus redaktionellen Aufgaben (vgl. T6).

4.2 Auswertungsmethode

Die Auswertung der transkribierten Interviews erfolgte mittels der Technik des „Offenen Kodierens“ nach Strauss und Corbin (1996). Es handelt sich dabei um einen Analyseteil, der anhand eingehender Untersuchung die erhobenen Daten kategorisiert, spezifische Phänomene herausfiltert und explizit mit selbst gewählten Bezeichnung versieht (vgl. Strauss / Corbin 1996:44). Im Zuge dessen werden

[...] die Daten in einzelne Teile aufgebrochen, gründlich untersucht, auf Ähnlichkeiten und Unterschiede hin verglichen, und es werden Fragen über die Phänomene gestellt, wie sie sich in den Daten widerspiegeln. (ebd.)

Um zu aufschlussreichen Ergebnissen zu kommen, wurden grundlegende analytische Verfahren verwendet (vgl. ebd.:55). Dazu gehört

das Stellen von Fragen an die Daten, und das Vergleichen hinsichtlich Ähnlichkeiten und Unterschieden zwischen jedem Ereignis, Vorfall und anderen Beispielen für Phänomene. (ebd.)

Mithilfe der beschriebenen Auswertungstechnik gelang es, das erhobene Datenmaterial sukzessive durcharbeiten und dabei auf einzelne Phrasen und Wörter Bezug zu nehmen.

Dies kann als

[...] die detaillierteste Art der Analyse, aber auch die ergebnisreichste [gesehen werden].
(ebd.:53)

Das „Offene Kodieren“ wurde als Auswertungsmethode gewählt, da die Aufschlüsselung der Interviews in einzelne Teile dazu beitragen kann, partielle Abschnitte zu hinterfragen und zu reflektieren. Diese Form der Herangehensweise erleichterte die Analyse des Datenmaterials als auch die Erstellung von Hypothesen, da die Zerlegung spezifischer Interviewphrasen eine genauere Untersuchung zuließ und die Interpretationsmöglichkeit folglich erhöht wurde.

5 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse, die im Zuge der Datenauswertung herausgearbeitet wurden, aufgelistet und beschrieben.

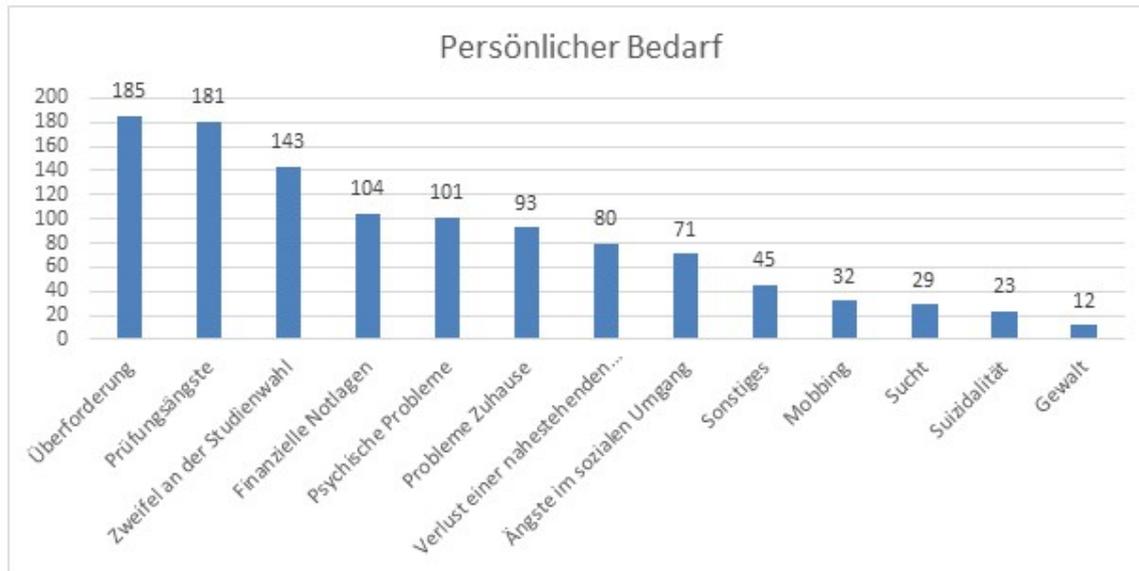
5.1 Beratungsangebot für Studierende

Anhand des ausgewerteten Datenmaterials konnte herausgefunden werden, dass das durch die Peer-Beratung bereitgestellte, niederschwellige Beratungsangebot, als Vorteil für die Studierenden hervorgehen kann. Bisher mussten die Student*innen der FH St. Pölten, die an einer Studierendenberatung interessiert waren, nach Wien pendeln, um ein solches Angebot in Anspruch nehmen zu können. Durch die Implementierung der Peer-Beratung wurde eine Anlaufstelle geschaffen, die direkt im Hochschulgebäude verankert ist und einen einfachen, direkten Zugang zu Beratungsleistungen bietet. Dies könnte dazu führen, dass die Studierenden der FH St. Pölten das Angebot häufiger annehmen, da sich dieses vor Ort befindet, keinen zusätzlichen Anfahrtsweg benötigt und direkt genutzt werden kann. Aufgrund der Beratung die von Studierenden für Studierende angeboten wird, könnten sich die Student*innen besser in ihrer lebensweltlichen Problemstellung verstanden fühlen, was sich wiederum positiv auf die Annahme der Peer-Beratung auswirken könnte. Diese Hypothese spiegelt sich auch im Werk „Der Peer-Ansatz in der Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Projektbeschreibungen und –evaluationen“ von Dirk Rohr et. al (2016) wieder. Erst der vorhandene persönliche Erfahrungsschatz und das angeworbene Wissen macht die Peer-Berater*innen zu glaubwürdigen Ansprechpartner*innen und Vermittler*innen für die ratsuchenden Peers (vgl. Rohr et.al. 2016:9).

Zusätzlich könnten die Student*innen der FH St. Pölten jedoch auch durch die Begleitung bei Problemlagen von der Peer-Beratung profitieren. Durch die Hilfestellung der Peer-Berater*innen könnten aufkommende Krisen früher abgefangen werden und in akuten Problemsituationen zu professionellem Personal oder externen Beratungseinrichtungen verwiesen werden. Wie bereits im Kapitel „Vorannahmen“ erwähnt, wurde im April 2018 eine Befragung unter den Student*innen der FH St. Pölten durchgeführt, bei der unter anderem die

momentanen Probleme der Studierenden erforscht wurden. Dabei konnten die in der nachstehenden Grafik angeführten Themen erhoben werden.

Abb. 2: Bedarf der Studierenden



Durch das unterstützende Angebot der Peer-Beratung könnten die Student*innen der FH St. Pölten entlastet werden, was einen positiven Einfluss auf die psychosoziale Lage und in weiterer Folge auch auf den Studienalltag der ratsuchenden Personen hätte. Die Studierenden könnten aufgrund der angebotenen Hilfe dazu befähigt werden, sich wieder auf andere Themenstellungen, die nicht mit der ursprünglichen Problemlage zusammenhängen, zu fokussieren.

Bei der Auswertung des Materials ging zudem hervor, dass durch die zusätzliche, örtlich bereitgestellte Hilfestellung des Peer-Projekts vormalige studienspezifische Beratungsangebote wie die Österreichische Hochschüler*innenschaft der FH St. Pölten oder einzelne Studiengangs- bzw. Jahrgangsvertretungen entlastet werden können. Diese Hypothese resultiert aus der Annahme, dass Beratungstätigkeiten zukünftig auf die jeweiligen Systeme aufgeteilt werden könnten, um Überlastungen zu verhindern. Dies soll jedoch nicht in einem konkurrierenden Sinne verstanden werden – vielmehr sollte dabei Wert auf gemeinsamen Austausch und Zusammenarbeit gelegt werden.

Die Kollegiumsleitung der FH St. Pölten äußerte sich zu dieser Betrachtungsweise folgendermaßen:

„Ah, ich glaub, dass es möglicherweise schon für die ÖH einen Unterschied machen wird. Ah, weil Dinge vielleicht.. in einem Stadium an die ÖH kommen, was no ned so eskaliert ist.“
(T3: Z. 50-52)

Folgt man diesem Standpunkt der Interviewpartnerin, könnte das Peer-Projekt dazu beitragen, Probleme und Themenstellung der Student*innen schon in einem früheren Stadium abzufangen, was dazu führen könnte, dass auf aufkommende Krisen der Studierenden

rechtzeitig durch ausgebildete Peer-Berater*innen reagiert werden könnte. Daraus könnte sich ebenfalls eine Entlastung für die FH internen Beratungsstellen, wie beispielsweise die ÖH der FH St. Pölten, ergeben, da diese nicht mehr im vollen Umfang mit den Problemstellung konfrontiert werden würden.

5.2 Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit innerhalb der FH St. Pölten

Während des Forschungsprozesses wurde festgestellt, dass „Peers4You“ weiters zu einer Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit verhilft, da die Kooperation der unterschiedlichen Studiengänge und Organisationseinheiten der FH St. Pölten durch das studiengangübergreifende Peer-Projekt ausgebaut werden könnte. Dies wurde schon während der Implementierungsphase des Peer-Projekts deutlich, bei der die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der Arbeitsgruppe gemeinsam mit Studierenden des Departments Medien und Wirtschaft für die Einführung der studentischen Beratung zuständig waren.

Zukünftig könnte die Zusammenarbeit jedoch auch durch das Zusammenspiel einzelner Organisationseinheiten gefördert werden. Durch den gemeinsamen Austausch von projektrelevanten Mitwirkenden wie beispielsweise der Geschäftsführung der FH St. Pölten, dem Krisenmanagement sowie der Abteilung „Marketing und Unternehmenskommunikation“, könnte eine engere Verknüpfung zwischen den Einheiten hergestellt werden. Die Kooperation unter den Beteiligten könnte bestehende Arbeitsbeziehungen stärken, Kontaktaufbau begünstigen und so die Vernetzung von FH internen Mitarbeiter*innen vorantreiben.

Aufgrund der Tatsache, dass die Peer-Beratung der FH St. Pölten ein studiengangübergreifendes Projekt ist, bei dem Peer-Berater*innen aus unterschiedlichen Departments mitwirken, könnte es auch zu einer vermehrten Vernetzung zwischen Studierenden unterschiedlicher Studiengänge kommen. Während des Interviews mit einer Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements konnte diesbezüglich folgende Aussage festgehalten werden:

„Najo grundsätzlich.. ähm is sowos jo immer a gute Sache, weil i man die Studierenden san quasi des Herz von einer Fachhochschule und wenss dann Möglichkeiten gibt, wo sich die .. wenn sie irgendwelche Probleme haum, egal welcher Art, hoit irgendwie an andere Studierende wenden können, is des natürlich a super Sache. Und dadurch wird a sicher die Gemeinschaft irgendwie unter den Studierenden gefördert..“ (T2: Z. 34-39)

Die Interviewpartnerin geht davon aus, dass die Peer-Beratung einen positiven Einfluss auf die Vernetzung und Gemeinschaft der Hochschüler*innen haben könnte. Dieser Umstand könnte sich wiederum positiv auf einzelne Student*innen auswirken: Durch eine Netzwerkintegration werden belastende Ereignisse als weniger schlimm erfahren, da diese durch emotionalen, instrumentellen, informativen oder interpretativen Beistand aufgefangen werden können. Zusätzlich vermitteln die sozialen Netzwerke aufgrund zwischenmenschlicher Beziehungen Geborgenheit sowie Zugehörigkeit und ermöglichen weiters Rückmeldungen über sich selbst (vgl. Gerhardt 1998:3).

5.3 Veränderung der FH internen Organisationskultur

Im Zuge der Datenauswertung konnte weiters eruiert werden, dass die FH interne Organisationskultur vom Peer-Projekt beeinflusst werden kann. Die nachstehende Definition von Schein (1992) beschreibt, was unter dem Begriff „Organisationskultur“ verstanden werden soll:

Organisationskultur ist die Gesamtheit gemeinsam geteilter Grundannahmen, Werthaltungen, Normen und Orientierungsmuster, die von den Menschen in einer Organisation zur Bewältigung der Probleme der äußeren Anpassung und der inneren Integration entwickelt werden und die sich nach gemeinsamer Überzeugung so bewährt haben, dass sie an Mitglieder [sic!] weiterzugeben sind, damit diese in der richtigen Weise wahrnehmen, denken, fühlen und handeln. (Schein 1992: o.A.; zit. in Neubauer 2003:22)

Von dieser Definition ausgehend, wird unter der FH internen Organisationskultur eine Umgangsform unter den Studierenden der FH St. Pölten verstanden, die Einfluss auf den täglichen Alltag und das Zusammensein an der Hochschule nimmt.

Konkret kann diese Annahme auf zwei Einflussfaktoren zurückgeführt werden, die in den folgenden Unterkapiteln erläutert werden.

5.3.1 Prävention

Während des Forschungsprozesses konnte festgestellt werden, dass die Peer-Beratung auch einen präventiven Einfluss auf das Geschehen innerhalb der FH St. Pölten haben kann.

Der Begriff „Prävention“ kommt ursprünglich aus dem Lateinischen (praevenere = zuvorkommen, früher ankommen). Darunter werden Vorbeugungsmaßnahmen verstanden, um Gefährdungen, Störungen oder Krankheiten nicht aufkommen zu lassen (vgl. Bienemann 2001: 373).

In der vorliegenden Arbeit wird davon ausgegangen, dass die Peer-Beratung einen präventiven, das heißt einen vorbeugenden Einfluss in Bezug auf Krisen oder Problemlagen der Studierenden haben könnte.

Die Kollegiumsleitung äußerte sich während des Interviews diesbezüglich folgendermaßen:

„Dass ma da durch die gegenseitige Unterstützung schon frühzeitig sozusagen wen stärken kann. Oder ja, in irgendeiner Form Hilfestellung bieten kann.“ (T3: Z. 93-94)

Dieser Aussage kann entnommen werden, dass die Studierenden durch die Peer-Beratung schon frühzeitig gestärkt und über Hilfestellung informiert werden können. Aufgrund der gewonnenen Stärke und der erhaltenen Inputs der Peer-Berater*innen könnten die Studierenden in erneuten Problemsituationen von den Erfahrungswerten profitieren.

Im Werk „Personenzentrierte Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis“ von Sander (1999) wird der präventive Faktor von Beratungen wie folgt dargelegt:

[Beratungsprozesse] stellen im Rahmen der Gesundheitsförderung und der Abwendung körperlicher und seelischer Dauerschäden ein wichtiges präventives Instrumentarium dar. Sie können Mittel und Techniken der praktischen Bewältigung von Problemsituationen anbieten, aber auch die inneren Ressourcen und Einstellungen zu sich und anderen stärken, sodass eine geringere Vulnerabilität resultiert. Schließlich kann die Kenntnis sozial stützender Faktoren verwendet werden, von denen man weiß, dass sie in der Lage sind, Krisen zu vermindern und Leid abzubauen. (Sander 1999:32)

Demnach kann die Peer-Beratung den Studierenden dazu verhelfen, zukünftige Krisen- oder Problemsituationen weniger schlimm zu erleben, da den ratsuchenden Personen durch die bereitgestellten Angebote ein breiteres Handlungsspektrum geboten werden könnte.

5.3.2 Erhöhung der Achtsamkeit unter den Studierenden

„Peers4You“ kann auch zur Erhöhung der Achtsamkeit unter den Studierenden der FH St. Pölten beitragen. Durch die Ausbildung, welche die Peer-Berater*innen vor Ausübung der Tätigkeit durchlaufen müssen, könnte es zu einer Sensibilisierung in Bezug auf die Mitstudierenden und deren psychosozialer Verfassung kommen. Die Kollegiumsleitung tätigte im Laufe des Interviews folgende Aussage:

„Ich glaub, dass es insgesamt die Achtsamkeit untereinander erhöht und ahm ich glaub, dass einfach Studierende so auf Augenhöhe viel eher wahrnehmen können, wann bei wem irgendwas grad a bissl schief rennt.“ (T3: Z. 19-21)

Durch die Erhöhung der Achtsamkeit könnte erreicht werden, dass Krisen und/oder Problemstellungen der Studierenden, wie zum Beispiel psychische Gewalt, Mobbing oder Stalking rechtzeitig durch Kommiliton*innen erkannt werden könnten. Durch die frühzeitige Feststellung könnte zeitgerecht interveniert werden, was wiederum eine positive Auswirkung auf die psychische Gesundheit der Student*innen hätte.

5.4 Qualitätssicherung

Während der Datenanalyse zeigte sich, dass auch das Qualitätsmanagement der FH St. Pölten durch „Peers4You“ profitieren kann. Durch die regelmäßige Dokumentation, die im Zuge der Peer-Beratung geschehen muss, können häufig vorkommende Themenstellungen, wie zum Beispiel Zweifel an der Studienwahl (vgl. Abb. 2), dem Qualitätsmanagement, unter Berücksichtigung der Datenschutzverordnung, anonymisiert rückgemeldet werden. Die zuständigen Mitarbeiter*innen könnten im Anschluss versuchen, die Probleme durch Kontaktaufnahme mit anderen internen Organisationseinheiten zu verringern oder gänzlich zu beheben.

Eine Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements erwähnte diese Chance auf Zusammenarbeit auch während des Interviews:

„[...] wenn ihr jetzt mit Studierenden sprechts und es dann irgendwie insofern erhoben wird, was is a gemeinsames Problem von – jetzt studiengang- und departmentübergreifend – von Studierenden an der FH in St. Pölten.. und wenn sich do irgendwelche Muster abzeichnen, daun is des auf jeden Fall was, wo wir daun sogen kennan: Okay, wir nehmen des jetzt her und gehen damit zu den entsprechenden Personen.“ (T2: Z. 142-148)

Diesbezüglich äußerte sich auch die Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement während der Befragung:

„Und ich glaub, der FH nützt's a insofern, wenn mas aus der Sicht des Qualitätsmanagements betrachtet, is ja jede Beschwerde ein großes Geschenk und jedes Vorkommnis ein großes Geschenk, weil ma darauf wieder schöpfen kann und damit wachsen kann und lernen kann, wie mas beim nächsten Mal besser mocht. Und des glaub i, is auf jeden Fall der Fall bei ‚Peers4You‘.“ (T5: Z. 38-42)

Den Aussagen der Expert*innen lässt sich demnach entnehmen, dass die Peer-Beratung durch die Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement nicht nur bereits bestehende Probleme bearbeiten kann, sondern auch zu einer generellen Weiterentwicklung der FH St. Pölten beitragen könnte. Die Dokumentation von „Peers4You“ könnte bestehende Fehler innerhalb des FH-Systems aufdecken, die in weiterer Folge modifiziert und bestenfalls behoben werden könnten.

5.5 Unterstützung in Bezug auf Curriculumerstellung und –entwicklung

Während der Analyse des Datenmaterials konnte weiters festgestellt werden, dass die Peer-Beratung dem Qualitätsmanagement der FH St. Pölten unter anderem auch bei der Curriculumerstellung und –entwicklung dienlich sein kann. Dabei zeigte sich, dass das Peer-Projekt vor allem während Akkreditierungsverfahren als Unterstützung fungieren könnte.

Um in Österreich als Fachhochschule tätig sein zu dürfen, muss nach § 23 des Hochschul-Qualitätssicherungsgesetzes eine Akkreditierung durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria erfolgen. Diese Erstakkreditierung bezieht sich einerseits auf die Institution selbst, andererseits auch auf die zu diesem Zeitpunkt beantragten Studiengänge. Im Anschluss wird ein Akkreditierungsbescheid erteilt, mit dem der Rechtsstatus der Fachhochschul-Einrichtung für die Dauer von sechs Jahren erteilt wird (vgl. AQ 2019). Die Prüfbereiche dieser Erstakkreditierung umfassen gemäß § 23 (3) HS-QSG:

- Zielsetzung und Profilbildung
- Entwicklungsplanung
- Studien und Lehre
- Angewandte Forschung und Entwicklung
- Organisation der Hochschule und ihrer Leistungen
- Finanzierung und Ressourcen

- Nationale und internationale Kooperationen
- Qualitätsmanagementsystem

Bei der Einrichtung neuer Studiengänge sind Fachhochschulen nach § 23 HS-QSG ebenfalls dazu verpflichtet, diese durch die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria akkreditieren zu lassen (vgl. ebd.). Die Prüfbereiche der Programmakkreditierung umfassen gemäß § 23 (4) des HS-QSG jeweils:

- Studiengang und Studiengangsmanagement
- Personal
- Qualitätssicherung
- Finanzierung und Infrastruktur
- Angewandte Forschung und Entwicklung
- Nationale und internationale Kooperationen

Da die Erstakkreditierung auf sechs Jahre befristet ist, muss sich die Fachhochschule nach Ablauf der Frist um die Reakkreditierung kümmern. Diese setzt den Nachweis voraus, dass die bisherigen Akkreditierungsvoraussetzungen noch erfüllt sind und dieser Umstand auch in den nächsten sechs Jahren zu erwarten ist. Bei einer Verlängerung kann die Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria auch Auflagen aussprechen (vgl. ebd.).

In Zuge dieser Akkreditierungsverfahren könnte zukünftig bei verschiedenen Prüfbereichen auch die Peer-Beratung als Zusatzleistung angegeben werden. Diese Annahme konnte unter anderem während des Interviews mit der Leitung des FH-Services und Hochschulentwicklung entnommen werden:

„Es is so, dass für unsere Akkreditierungsverfahren wir angeben müssen, wie wir mit Studierenden, die irgendwelche Probleme - auch psychosoziale Probleme haben - ah wie wir damit umgehen. [...] Also immer wenn wir einen Studiengang zur Akkreditierung einreichen, wird ein Verfahren eröffnet, wo dann Gutachter uns im Haus besuchen und diese Fragestellung wird jedes Mal thematisiert. [...] Also begutachtet wird dann tatsächlich ob wir eben Maßnahmen treffen, ob es irgendwelche Anlaufstellen für Studierende gibt, Anlaufstellen vor Ort, das is ja ein großes Thema, deswegen sind wir eh sehr froh über das Projekt natürlich, weil wir keine konkrete Anlaufstelle so nennen können, wies zum Beispiel in Wien is.“ (T4: Z. 4-18)

Durch die Angabe der Peer-Beratung während des Überprüfungsverfahrens könnte auch der Druck seitens der FH St. Pölten verringert werden, da nun eine Beratungsstelle angegeben werden kann, die sich direkt im Gebäude befindet und folglich gut erreichbar für die Studierenden der Hochschuleinrichtung ist.

Die Peer-Berater*innen könnten künftig jedoch auch bei der laufenden Curriculumsentwicklung miteingebunden werden. Die dokumentierten Erfahrungswerte, die während der Beratungen festgehalten werden, könnten dazu verwendet werden, um auf gängige Probleme aufmerksam zu machen, die im Zuge der Curriculumsentwicklung bearbeitet oder behoben werden könnten.

Diesbezüglich konnte während des Interviews mit der Leitung des FH-Services und der Hochschulentwicklung folgendes entnommen werden:

„Also jedes Curriculum bekommt auch ein Entwicklungsteam, da gibts gesetzliche Vorgaben wie das bestückt sein muss und darüber hinaus können wir als FH Personen dort hineinholen, wenn wir sehen, dass es da Bedarf gibt. Und da können wir Studierende einsetzen [...] Ansonsten gibt es auch richtige Entwicklungsteamsitzungen wo Fachexpert*innen zusammenkommen und auch Studierende, wo wir uns natürlich gern auch die Ideen und Meinungen von den Studierenden abholen. Das wär natürlich ein super Ansatzpunkt, wenn jemand aus dem Peer-Projekt in einer Studiengangsentwicklung dabei wäre, wirklich im Entwicklungsteam und dann auch ah eventuell, das is natürlich sehr schwierig weil das eine sehr intensive Arbeit dann is, aber vielleicht auch in der Curriculumsentwicklung auf Punkte hinweisen könnte.“ (T4: Z. 81-93)

Durch die direkte Einbeziehung von Studierenden bzw. Peer-Berater*innen, kann deren Sichtweise berücksichtigt werden. Zeitgleich können die Student*innen auf Themen aufmerksam machen, die sie im täglichen Studienalltag betreffen. Das Curriculum der Fachhochschule kann folglich an die Bedürfnisse der Studierenden angepasst werden, was letztlich zu einer Verbesserung der Qualität aller Studiengänge führen könnte.

5.6 Vermittlung sozialer Kompetenzen

Dem ausgewerteten Datenmaterial lässt sich entnehmen, dass die Ausbildung der Peer-Berater*innen auch zur Vermittlung von sozialen Kompetenzen, sogenannten Soft Skills, beiträgt, die den Studierenden der FH St. Pölten in verschiedener Weise zugutekommen können.

Während der Ausbildung, die im Zuge eines Freifaches an der FH angeboten wird, werden Inhalte vermittelt, die den Peer-Berater*innen zukünftige Beratungen erleichtern sollen. Die Schwerpunkte beinhalten:

- Konfliktmanagement, Stressbewältigung und gewaltfreie Sprache
- Anzeichen psychischer Erkrankungen und richtiger Umgang
- Selbstreflexion und Erkennung eigener Grenzen
- Recht und Verschwiegenheit
- Diversität und Gender
- Stalking und Mobbing
- Gesprächsführung (vgl. Berger et. al 2018:14)

Die vermittelten Fertigkeiten zielen darauf ab, während Beratungstätigkeiten eingesetzt zu werden, stehen den Berater*innen jedoch auch in privaten Kontexten zur Verfügung.

Einerseits könnte aufgrund der erlernten und trainierten sozialen Kompetenzen der Studienalltag und die Gemeinschaft der einzelnen Jahrgänge gefördert werden. Die Peer-Berater*innen könnten die Soft Skills auch im Umgang mit Mitstudierenden verwenden und dadurch zu einem wertschätzenderen und achtsameren Verhalten im privaten Alltag als auch an der FH St. Pölten beitragen.

Andererseits könnten die erlernten Soft Skills jedoch auch zu einer besseren Vermittelbarkeit am Arbeitsmarkt beitragen. Die Leiterin des FH Service und Hochschulentwicklung erwähnte während des Interviews folgende Anschauung:

„Wir wissen aus ganz vielen Befragungen, nicht nur an der FH, sondern europaweit auch, dass sehr viele Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen sich eigentlich wünschen, dass Absolvent*innen von Studiengängen sehr gute.. diese Soft Skills – Social Skills mitbringen. [...] Aber wenn jemand schon mit sehr wenig dieser klassischen Social Skills daherkommt, ist die Zusammenarbeit schwieriger. Und ich glaub so ein Peer-Projekt fördert ja ganz stark eben, dass diese überfachlichen Kompetenzen gut entwickelt werden.“ (T4: Z. 149-160)

Diese Aussage der Expertin weist darauf hin, dass auch Arbeitgeber*innen bei der Einstellung von Personal auf die sozialen Kompetenzen der zukünftigen Mitarbeiter*innen achten. Dies geht auch aus dem Report „HochschulabsolventInnen und Soft Skills aus Arbeitsmarktperspektive“ von Regina Haberkellner und René Sturm hervor, der vom AMS-Forschungsnetzwerk (2018) herausgegeben wurden. Darin steht geschrieben, dass

[p]ersönliche, soziale und transversale Skills [...] in einem hochdynamischen Arbeitsmarkt an Bedeutung [gewinnen]. Weiter angetrieben wird diese Entwicklung durch die fortschreitende Digitalisierung. (AMS-Forschungsnetzwerk 2018:9)

Weiters wurde in dem Report festgehalten, dass

[die Unternehmen] in Bezug auf den direkten Arbeitsprozess und die Anforderungen an das Tätigkeitsprofil der Beschäftigten [angeben], dass arbeitsorganisatorische Veränderungen ein Mehr an Abstimmung und Zusammenarbeit im Sinne von Projekt- und Teamarbeit erfordern, weswegen wiederum den kommunikativen Fähigkeiten verstärkt Bedeutung zukommt[.] (ebd.: 17)

Die im Report dargelegten Ergebnisse bekräftigen somit die Annahme, dass die Peer-Berater*innen aufgrund ihrer zusätzlich erlernten sozialen Kompetenzen zukünftig bessere Chancen bei der Vermittlung in den Arbeitsmarkt haben könnten.

5.7 Bedeutung für das Image der FH St. Pölten

Während des Forschungsprozesses wurde auch hinterfragt, ob das Peer-Projekt Auswirkungen auf das Image der FH St. Pölten haben könnte.

Der Begriff „Image“ bezeichnet nach Diller (2001) die

Gesamtheit aller subjektiven Ansichten und Vorstellungen einer Person von einem Gegenstand, also das ‚Bild‘, das sich ein Konsument [sic!] von einem Meinungsgegenstand macht. Es entwickelt und verfestigt sich im Zeitablauf durch persönliche Erfahrungen oder durch Kommunikation teils bewusst, teils unbewusst und steuert dann selbst die Wahrnehmung und Interpretation der Umwelt [.] (Diller 2001: 627)

Unter Image soll in dieser Arbeit, nach Einbeziehung der Definition, jenes Bild verstanden werden, das die FH St. Pölten an Personen vermittelt, die entweder an der FH St. Pölten

studieren beziehungsweise mitarbeiten oder die Hochschuleinrichtung von außerhalb durch Publikationen, Medien oder anderer Schnittstellen wahrnehmen.

Um mehr über diese Thematik herauszufinden, wurde ein Interview mit der Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement geführt. Dabei konnte die nachstehende Behauptung festgehalten werden:

„[...] wenn sich das herumspricht, dass wer professionell beraten wird, und agiert wird und das da Geheimhaltung unterliegt und die Studierenden dann gut aufgehoben sich fühlen und es in die Richtung der Problemlösungskompetenz beratungsmäßig weitergeht, dann kann man schon vorstellen, dass sich das extrem positiv auswirkt auf die FH.. und aufs Image der FH.“
(T5: Z. 45-49)

Der Interviewpartnerin zufolge könnte sich die studentische Peer-Beratung positiv auf das Image der FH auswirken, da die psychosoziale Beratung aufgrund der angebotenen Unterstützung und der damit einhergehenden Problemlösungskompetenz einen Mehrwert für Studierende darstellen würde. Würde man diesen Aspekt auch nach außen kommunizieren, könnte dies möglicherweise dazu führen, dass sich Studienanwärter*innen im Entscheidungsprozess zwischen verschiedenen Hochschuleinrichtungen aufgrund der angebotenen Hilfestellung durch die Peer-Beratung für die FH St. Pölten entscheiden würden. Hinsichtlich dieser Hypothese tätigte die Interviewpartnerin die folgende Aussage:

„Weil in Wahrheit sama jo.. es konkurrierende Institutionen und Institute und vielleicht kann man dann mehr so sagen, dass es einen Wettbewerb gibt, aber dass das befruchtend ist und das so nutzen.“ (T5: Z. 77-79)

Um eine zusätzliche Sichtweise zu erhalten, wurde ein Interview mit dem Fachverantwortlichen für Presse, Marketing und Unternehmenskommunikation geführt. Bezugnehmend auf die Frage, welche Auswirkungen die Peer-Beratung auf das Image der FH haben könnte, antwortete der Interviewpartner folgendermaßen:

„Hm Peer-Beratung auf das Image..... ganz direkt würde ich mal sagen... vielleicht gar nicht einen extrem großen. Wenn, dann eher schon einen positiven, auch im Sinne von, dass man sagt: hier ist es auch angenehm zu studieren. Also da gibt's sozusagen abseits von den üblichen Qualitätskriterien wie Betreuungsverhältnissen, Qualität in der Lehre, und wie auch immer, gibt's sozusagen auch ein Projekt wo man sagt: Wir kümmern uns um die Studentinnen und Studenten bzw. wenn wer Probleme hat, dann gibt's da auch Hilfe.“ (T6: Z. 69-74)

Im Vergleich zur Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement konnte bei der Aussage des Fachverantwortlichen für Presse, Marketing und Unternehmenskommunikation festgestellt werden, dass dieser von einer geringeren Auswirkung der Peer-Beratung auf das Image der FH St. Pölten ausgeht. Dieser Umstand könnte auf die Tatsache zurückgeführt werden, dass die Lehrgangsführerin seit Beginn des Peer-Projekts in der Arbeitsgruppe involviert war und daher ausreichend Information über die studentische Beratung verfügt.

Der Fachverantwortliche hingegen konnte weniger Wissen in Bezug auf „Peers4You“ aufbringen – dies ging auch während des Interviews hervor, als der Experte befragt wurde, wie er das Peer-Projekt erleben würde:

„Ahm, i muss zugeben, i hab sonst ned so viel davon mitbekommen. Also prinzipiell positiv und ich find es gut, dass es sowas gibt. Ahm... ah.. ich weiß aber jetzt sozusagen nicht wie der Rücklauf is oder obs da schon Aktivitäten gibt. Ich weiß eigentlich nur, dass es das Projekt gibt.“ (T6: Z. 16-18)

Folglich kann davon ausgegangen werden, dass es weiterer Vermarktung und Informationsvermittlung der Peer-Beratung bedarf, um deren Potential an außenstehende Personen zu kommunizieren. Da die Abteilung „Marketing und Unternehmenskommunikation“ einen relevanten Partner der Peer-Beratung darstellt, wäre es empfehlenswert, die Zusammenarbeit zukünftig auszubauen, um den Bekanntheitsgrad der psychosozialen Beratung zu erhöhen.

Während der Befragung konnte der Experte jedoch einen Anknüpfungspunkt nennen, der für die Bekanntmachung von „Peers4You“ nützlich sein könnte:

„Wo ich seh, wo es wahrscheinlich passen könnt, is bei der entsprechenden Journalistenanfragen, also da gibt's immer wieder mal Anfragen zu Initiativen, Projekten, .. dies an der FH gibt. Sollte zum Beispiel was in die Richtung kommen, sicher...“ (T6: Z. 133-135)

Die Peer-Beratung könnte zukünftig, nach Auffassung des Experten, für gezielte Journalistenanfragen verwendet werden. Diese Form der Veröffentlichung könnte dazu führen, dass andere Fachhochschulen oder Studieninteressierte von der psychosozialen Beratung für Student*innen erfahren, was zum einen den Bekanntheitsgrad des Projekts erhöhen könnte, zusätzlich jedoch auch das Image der FH St. Pölten beeinflussen könnte.

5.7.1 Vorbildfunktion

Die FH St. Pölten ist österreichweit die erste Fachhochschule, die eine derartige Form der Peer-Beratung am eigenen Campus installierte. Dadurch kann eine Vorbildwirkung für andere Fachhochschulen erreicht werden, die ebenso am Aufbau einer studentischen Beratung interessiert sind. Die Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement tätigte diesbezüglich folgende Bemerkung:

„I glaub ‚Peers4You‘ is wirklich ein Fahnenträger nach außen hin und des kann wirklich Vorbildwirkung ham und Vorzeigewirkung für andere Institutionen und universitäre Einrichtungen.“ (T5: Z. 67-69)

Da die FH St. Pölten den Installierungsprozess der psychosozialen Beratung in einem Konzept festgehalten hat und aufgrund der dabei gemachten Erfahrungen Expert*innenwissen aufweisen kann, könnte man interessierten Hochschuleinrichtungen bei der Umsetzung eines solchen Projekts Unterstützung anbieten.

Auch zu dieser These äußerte sich die Expertin im Interview:

„Jo, dass Menschen zu uns kumman und sich des anschauen, wie des funktioniert und dass die Unterstützungshilfe anfordern oder.. also des wär natürlich großartig, wenn des dann die Folgewirkung wäre, ja?“ (T5: Z. 74-75)

Die angebotene Hilfestellung der FH St. Pölten könnte die Interessent*innen bei der Initiierung einer Peer-Beratung voranbringen, gleichzeitig würde dadurch die Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Fachhochschulen gefördert werden. Zusätzlich könnten die geleistete Unterstützung sowie das vorgebrachte Engagement wiederum Auswirkungen auf das Image der Bildungseinrichtung haben. Durch die angebotene Hilfe könnte das Bild, das sich die interessierten Hochschulen von der FH St. Pölten gebildet haben, positiv beeinflusst werden.

5.7.2 Steigerung des Bekanntheitsgrades der FH St. Pölten

Die St. Pöltner Peer-Beratung kann zudem den Bekanntheitsgrad der Fachhochschule steigern. Dieser Aspekt hängt unter anderem mit dem Alleinstellungsmerkmal, auch USP genannt, der studentischen Beratung zusammen.

Ein USP, Unique Selling Proposition, ist ein

Nutzenversprechen exklusiver Art, das ein Anbieter [sic!] ins Feld führt, um sich von seinen Wettbewerbern [sic!] abzuheben und sich diesen gegenüber einen Vorteil im Konkurrenzkampf zu verschaffen (Nieschlag et. al. 2002:1317)

Folgt man dieser Definition, so stellt die Peer-Beratung ein Nutzenversprechen exklusiver Art dar, da diese Form der Beratung erstmalig an einer Fachhochschule in Österreich angeboten wird. Würde man diese Botschaft mithilfe der Öffentlichkeitsarbeit der FH St. Pölten nach außen tragen, könnte dies einerseits als Unterscheidungspunkt zu anderen österreichischen Fachhochschuleinrichtungen gesehen werden, was studieninteressierte Personen dazu bewegen könnte, sich im Zweifel bei der Wahl zwischen zwei oder mehreren Fachhochschuleinrichtungen für die FH St. Pölten zu entscheiden. Andererseits könnte durch das Alleinstellungsmerkmal der Peer-Beratung auch der Bekanntheitsgrad der FH St. Pölten erhöht werden, da sich dieser Mehrwert laut der Expertin für die Verbreitung im Sinne der Öffentlichkeitsarbeit eignet:

„Also i glaub, für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden kanns amal auf jeden Fall, weil es is ein Leuchtturmprojekt, des muss ma sagen, im universitären Bereich, und dafür kanns auf jeden Fall genutzt werden, weil ma natürlich diese Botschaft nach außen tragen werden, jetzt im Sommersemester. Dass wir uns auch unterscheidbar machen zu anderen Bildungsinstitutionen.“ (T5: Z. 24-28)

Die Peer-Beratung könnte aus Sicht der Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement dazu verhelfen, den Bekanntheitsgrad der FH St. Pölten mithilfe gezielter Öffentlichkeitsarbeit zu steigern, was wiederum Auswirkungen auf das Image der Hochschule haben könnte.

Im Zuge des Interviews mit dem Fachverantwortlichen für Presse, Marketing und Unternehmenskommunikation konnte auch in Bezug auf diesen Verwendungszweck der Peer-Beratung eine andere Sichtweise verzeichnet werden:

„Jetzt ob mans wirklich aktiv in die Öffentlichkeitsarbeit einbringen kann, weiß ich noch nicht. Müsst i mir überlegen, weil des bei uns halt eher..das sind dann bei uns halt eher Forschungsprojekte, die ma nach außen tragen oder neue Studiengänge..“ (T6: Z. 136-138)

Diese Aussage des Experten legt die Vermutung nahe, dass der Mehrwert der studentischen Peer-Beratung für die Öffentlichkeitsarbeit der FH St. Pölten möglicherweise noch nicht ausreichend erkannt wurde und daher noch nicht nach außen getragen werden kann. Wie bereits in Kapitel 5.6 dieser Arbeit erwähnt wurde, ist die Grundvoraussetzung für eine gelingende Öffentlichkeitsarbeit, dass mitwirkende Organisationseinheiten, wie die Abteilung „Marketing und Unternehmenskommunikation“, über alle notwendigen Informationen von „Peers4You“ verfügen, um zu einer wirksamen Vermarktung beitragen zu können.

6 Zentrale Erkenntnis

In diesem Teil der Arbeit werden die Forschungsfragen, die bereits in Kapitel 3 dargelegt wurden, unter Einbeziehung der ausgewerteten Ergebnisse beantwortet.

Bezugnehmend auf die Frage, welchen Nutzen die studentische Beratung „Peers4You“ für die FH St. Pölten mit sich bringt, kann festgehalten werden, dass die Implementierung des Peer-Projekts aufgrund der örtlichen, psychosozialen Unterstützung nicht nur einen Vorteil für die Student*innen birgt, sondern auch bereits bestehende Beratungsangebote entlastet werden können. Als solche gelten beispielsweise die ÖH der FH St. Pölten oder aber auch Jahrgangs- und Studiengangvertreter*innen, die den Studierenden der einzelnen Studiengänge im Zuge ihrer Tätigkeit zur Seite stehen. Zusätzlich kann die Peer-Beratung zu einer Veränderung der internen Organisationskultur führen. Durch die präventive Wirkung von „Peers4You“, als auch durch die damit einhergehende, erhöhte Achtsamkeit im Studienalltag könnte es zu einer veränderten Umgangsform unter den Student*innen kommen, die wiederum Einfluss auf das Zusammenleben an der Hochschule nehmen könnte. Konkret bedeutet dies, dass sich die Stimmung unter den Studierenden aufgrund der Sensibilisierung, die im Zuge der Berater*innen-Ausbildung gelehrt wird, verbessern könnte. Krisen könnten rechtzeitig abgefangen werden und die Student*innen könnten sich dank der Unterstützung der Peer-Berater*innen vermehrt auf das Studium konzentrieren.

Um zu beantworten, welche Bedeutung „Peers4You“ in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit der FH St. Pölten zugeschrieben werden kann, muss vermerkt werden, dass die interviewten Expert*innen verschiedene Ansichten vertreten. Die Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement vermerkte, dass sich die studentische Peer-Beratung durchaus für die Öffentlichkeitsarbeit eignen könnte, da es sich dabei um ein Leuchtturmprojekt handeln würde, das die FH St. Pölten von der Konkurrenz unterscheiden würde (vgl. T5: Z. 24-28). Der

Fachverantwortliche für Presse, Marketing und Unternehmenskommunikation wusste zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht, ob das Peer-Projekt konkret für die Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden kann.

Die Analysierung des Datenmaterials führte jedoch zu der Erkenntnis, dass die Peer-Beratung bei einer zukünftigen Einbeziehung in die Öffentlichkeitsarbeit dazu beitragen kann, das Image der FH St. Pölten zu verändern. Diese Annahme kann auf die Tatsache zurückgeführt werden, dass „Peers4You“ aufgrund der Vorreiterrolle ein Vorbild für andere Bildungseinrichtungen darstellen kann. Diese Vorbildfunktion könnte in weiterer Folge den Bekanntheitsgrad der FH St. Pölten steigern und studieninteressierte Personen dazu animieren, sich bei der Auswahl zwischen verschiedenen Bildungseinrichtungen für die St. Pöltner Fachhochschule zu entscheiden.

Anhand der letzten Subforschungsfrage sollte im Zuge der Bachelorarbeit II erforscht werden, wodurch die internen Organisationseinheiten der FH St. Pölten von der studentischen Beratung profitieren können. Während des Forschungsprozesses konnte eruiert werden, dass ein Vorteil aus der durch die Peer-Beratung geförderten, interdisziplinären Zusammenarbeit, gezogen werden kann. Aufgrund der gemeinsamen Beteiligung am Peer-Projekt, könnte die Kooperation interner Abteilungen sowie die Vernetzung einzelner Mitarbeiter*innen gefördert werden, was zu einem gesteigerten Zusammenhalt sowie erhöhter Zufriedenheit unter den Angestellten führen könnte. „Peers4You“ kann außerdem zur Qualitätssicherung der FH St. Pölten beitragen. Die Peer-Berater*innen haben zukünftig die Gelegenheit, gehäuft vorkommende Themenstellungen dem internen Qualitätsmanagement rückzumelden. Die dort zuständigen Mitarbeiter*innen könnten daraufhin versuchen, den Auslöser des Problems zu erfassen und diesen bei Gelegenheit zu beheben.

Letztlich kann das Peer-Projekt jedoch auch bei der Curriculumerstellung unterstützend dienen. Im Zuge von Akkreditierungsverfahren wird überprüft, wie die Bildungseinrichtung mit psychosozialen Problemlagen der Studierenden umgeht und ob geeignete Anlaufstellen angeboten werden - dabei könnte „Peers4You“ zukünftig als angebotene Leistung der FH St. Pölten genannt werden. Weiters können die Erfahrungswerte, die während Peer-Beratungen gewonnen werden, zukünftig auch für die Curriculumsentwicklung verwendet werden. So könnte gewährleistet werden, dass die unterschiedlichen Curricula der FH St. Pölten bis zu einem gewissen Grad Rücksicht auf die Bedürfnisse der Student*innen nehmen, was wiederum zu einer Verbesserung der Qualität aller angebotenen Studiengänge führen würde.

7 Reflexion und Ausblick

Zu Beginn des Forschungsprozesses wurde, wie bereits im Kapitel „Vorannahmen“ erwähnt, davon ausgegangen, dass „Peers4You“ einen Nutzen für die FH St. Pölten als auch für die Student*innen der Hochschuleinrichtung erbringen könnte. Um zu untersuchen, welchen Mehrwert das Peer-Projekt für die Studierenden haben könnte, wurde ursprünglich eine

Subforschungsfrage entwickelt, anhand derer herausgefunden werden sollte, welche Vorteile die Student*innen aus dem Peer-Projekt ziehen könnten. Nach Rücksprache mit den Betreuerinnen des Bachelorprojekts stellte sich heraus, dass diese Forschungsfrage zum Zeitpunkt der Datenerhebungen nicht geklärt werden hätte können, da noch keine Nutzer*innen der Peer-Beratung vorhanden waren, die zur Beantwortung der Fragestellung beitragen hätten können.² Folglich wurde die Subforschungsfrage aus dem Konzept der Forschungsarbeit entfernt. An dieser Stelle soll jedoch festgehalten werden, dass die Erforschung des Nutzens für Student*innen der FH St. Pölten zu einem späteren Zeitpunkt sinnvoll wäre, um herauszufinden, wodurch konkret die Studierenden von der Peer-Beratung profitieren könnten. Die dadurch gewonnenen Ergebnisse könnten zum einen als Evaluation des Peer-Projekts angesehen werden, als auch für die Vermarktung von „Peers4You“ verwendet werden.

Während des gesamten Forschungsablaufs sowie den damit einhergehenden Erhebungen zeigte sich weiters, dass der Nutzen der studentischen Peer-Beratung vermutlich nach ersten Beratungsfällen deutlicher herausgearbeitet werden hätte können. Diese Vermutung kann auf zwei Tatsachen zurückgeführt werden. Einerseits konnten noch keine ratsuchenden Personen über ihre Erfahrungen mit der Peer-Beratung befragt werden, andererseits wurde während der Interviews festgestellt, dass die Interviewpartner*innen nicht ausgiebig über „Peers4You“ Bescheid wussten. Während der Befragungen zeichnete sich ein Informationsmangel ab, da die Interviewpartner*innen vor Beginn der Datenerhebung erst über den momentanen Status des Peer-Projekts aufgeklärt werden mussten. Dieser Umstand legt die Auffassung nahe, dass die befragten Personen zum Zeitpunkt des Interviews nicht den vollen Umfang an Möglichkeiten und Chancen, den die Peer-Beratung bieten könnte, wahrnehmen konnten.

Die bestehenden Wissenslücken könnten sich zukünftig auch hinderlich auf Kooperationen zwischen den einzelnen Organisationseinheiten und „Peers4You“ auswirken. Würde man den internen Mitarbeiter*innen der FH St. Pölten die Strukturen und Inhalte des Peer-Projekts näherbringen, könnte dies dazu führen, dass die Zusammenarbeit zwischen den Stakeholdern gefördert und ausgebaut wird – Anknüpfungspunkte und Vorteile könnten erkannt und umgesetzt werden. Dadurch könnte ein internes Kooperationsnetzwerk entstehen, das den Studierenden als auch den Strukturen innerhalb der FH St. Pölten zugutekommen könnte.

Abschließend ist zu erwähnen, dass „Peers4You“ der FH St. Pölten einen deutlichen Mehrwert bieten kann, der sich, wie in den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit ersichtlich wurde, in unterschiedlichsten Facetten abzeichnet. Obwohl die Peer-Beratung ein studiengangübergreifendes Projekt darstellt, das die Mitarbeit für verschiedene Professionen offenlegt, können eindeutige Verbindungen zur Sozialen Arbeit hergestellt werden. Diese Zusammenhänge zeigen sich deutlich in den Beratungs- und Unterstützungsleistung der Peer-Berater*innen. Sowohl in der Sozialen Arbeit als auch im Zuge der Peer-Beratung sollen ratsuchende Personen unter Einbeziehung des Grundsatzes „Hilfe zur Selbsthilfe“ dazu ermächtigt werden, eigene Lösungsansätze zu finden und Problemstellungen durch Begleitung von geschultem Personal zu bewältigen. Innerhalb der Sozialen Arbeit ist der Peer-Ansatz ebenfalls in einigen Bereichen vertreten. Als Beispiel kann an dieser Stelle „EX-IN

² Zum Zeitpunkt der Datenerhebung für die Bachelorarbeit II hatten die Peer-Berater*innen noch keine Beratungen durchgeführt.

Österreich“ genannt werden. Es handelt sich dabei um ein Projekt, bei dem psychiatrienerfahrene Menschen ihr Wissen an Personen weitergeben, die sich in ähnlichen krisenhaften Situationen befinden. Dieses Programm wird in psychiatrischen und psychosozialen Einrichtungen angeboten, um das Expert*innenwissen aus Erfahrung für innovative Behandlungsangebote zu nutzen (vgl. EX-IN 2019). Somit zeigt sich, dass „Peers4You“ sozialarbeiterische Kernkompetenzen beinhaltet, die einen wichtigen Zweck verfolgen: das Wohl der Studierenden aufrechtzuerhalten.

Literatur

AMS-Forschungsnetzwerk (2018): Publikationen. E-Library. HochschulabsolventInnen und Soft Skills aus Arbeitsmarktperspektive.

http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_report_134.pdf [23.03.2019]

AQ – Agentur für Qualitätssicherung und Akkreditierung Austria (2019): Akkreditierung. Akkreditierung in Österreich. Fachhochschulen.

<https://www.aq.ac.at/de/akkreditierung/fachhochschulen/allgemeine-informationen.php> [20.03.2019]

Berger, Carola / Buser, Stefan / Hickl, Katja / Keiblinger, Christian / Preis, Julia / Schreib, Lukas / Zeilinger, Jacqueline (2018): Konzept „Peers4You“. Fachhochschule St. Pölten: unveröffentlicht.

Bienemann, Georg (2001): Prävention. In: Gernert, Wolfgang (2001) (Hrsg.): Handwörterbuch für Jugendhilfe und Sozialarbeit. Stuttgart, München, Hannover, Berlin, Weimar, Dresden: Boorberg.

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2011): Fachlexikon der sozialen Arbeit. 7. Auflage, Baden-Baden: Nomos.

Diller, Hermann (2001) (Hrsg.): Vahlens Großes Marketinglexikon. Band 1: A-L, München: Vahlen.

EX-IN (2019): EX-IN. Experten durch Erfahrung in der Psychiatrie. Home. <http://www.ex-in.at/> [09.04.2018]

FH St. Pölten (2018): Über uns. Daten und Fakten. <https://www.fhstp.ac.at/de/uber-uns/daten-und-fakten> [18.02.2019]

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für Bachelor Studiengänge. 3. Auflage, München: Ernst Reinhardt.

Gerhardter, Gabriele (1998): Netzwerkorientierung in der Sozialarbeit. Eine überblicksartige Zusammenstellung zu „Soziale Netzwerke“ und Organisationsnetzwerke.

http://www.pantucek.com/diagnose/netzwerkkarte/gerhardter_netzwerk.pdf [16.03.2019]

Neubauer, Walter (2003): Organisationskultur. Stuttgart: Kohlhammer.

Nieschlag, Robert / Dichtl, Erwin / Hörschgen, Hans (2002) (Hrsg.): Marketing. 19. Auflage, Berlin: Duncker & Humblot.

- Rohr, Dirk / Strauß, Sarah / Aschmann, Sabine / Ritter, Denise (2016) (Hg.Innen): Der Peer-Ansatz in der Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Projektbeschreibungen und –evaluationen. Weinheim, Basel: Beltz.
- Sander, Klaus (1999): Personenzentrierte Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis. Köln: GwG. Weinheim, Basel: Beltz.
- Schein, Edgar H. (1992): Organizational culture and leadership. San Francisco: o.A.
- Stimmer, Franz / Boogaart, Hilde van den / Rosenhagen, Günter (2000) (Hg.Innen): Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit. 4. Auflage, München, Wien: Oldenbourg.
- Strauss, Anselm / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz.
- Universität Wien (2019): Studienprogrammleitungen. Studienprogrammleitung Kultur- und Sozialanthropologie. Studienprogrammleitung 24- Kultur- und Sozialanthropologie. Erasmus+. Buddy-Programm. <https://spl-ksa.univie.ac.at/erasmus/buddy-programm/> [25.04.2019]
- Utaschowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (2016) (Hg.Innen): Experten aus Erfahrung. Peerarbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag.

Daten

- D1, Ergebnisse des ausgewerteten Peer-Fragebogens, durchgeführt von der Forschungsgruppe „Peers an der FH St. Pölten“, April 2018.
- T1, Transkript 1 des geführten Interviews mit einer*m Geschäftsführer*in der FH St. Pölten am 14. Dezember 2018 in St. Pölten, erstellt von Robert Koch, Februar 2019, Zeilen durchgehend nummeriert, Dauer des Interviews: 26 Minuten 9 Sekunden.
- T2, Transkript 2 des geführten Interviews mit einer Mitarbeiterin des Qualitätsmanagements der FH St. Pölten am 17. Dezember 2018 in St. Pölten, erstellt von Katja Hickl, Dezember 2018, Zeilen in Fünferschritten nummeriert, Dauer des Interviews: 13 Minuten 40 Sekunden.
- T3, Transkript 3 des geführten Interviews mit der Leiterin des Kollegiums der FH St. Pölten am 19. Dezember 2018 in St. Pölten, erstellt von Robert Koch, Februar 2019, Zeilen durchgehend nummeriert, Dauer des Interviews: 15 Minuten 40 Sekunden.

T4, Transkript 4 des geführten Interviews mit der Leiterin des FH-Service und Hochschulentwicklung der FH St. Pölten am 20. Dezember 2018 in St. Pölten, erstellt von Katja Hickl, Dezember 2018, Zeilen in Fünferschritten nummeriert, Dauer des Interviews: 18 Minuten 46 Sekunden.

T5, Transkript 5 des geführten Interviews mit der FH-Dozentin und Lehrgangsführerin für PR & Kommunikationsmanagement der FH St. Pölten am 26. Februar 2019 in St. Pölten, erstellt von Katja Hickl, Februar 2019, Zeilen durchgehend nummeriert, Dauer des Interviews: 9 Minuten 11 Sekunden.

T6, Transkript 6 des geführten Interviews mit dem Fachverantwortlichen für Presse, Marketing und Unternehmenskommunikation der FH St. Pölten am 12. März 2019 in St. Pölten, erstellt von Katja Hickl, März 2019, Zeilen durchgehend nummeriert, Dauer des Interviews: 12 Minuten 55 Sekunden.

Abkürzungen

FH Fachhochschule
ÖH Österreichische Hochschüler*innenschaft

Abbildungen

Abb.1: Homepage der FH St. Pölten (2016): Organigramm der FH St. Pölten. In: Über uns, Erhalter und Geschäftsführung, Organigramm. <https://www.fhstp.ac.at/de/uber-uns/erhalter-geschaeftsfuehrung> [06.03.2019].

Abb. 2: Bedarf der Studierenden (2018): Bedarfserhebung studentischer Problemlagen. Grafik aus dem Konzept „Peers4You“.

Anhang

Transkribiertes Interview (T5)

K: Du weißt ja, dass ich meine Bachelorarbeit schreib über den Nutzen des Peer Projekts. Und da schau ich mir a genauer an, wie sich des Projekt auf den Nutzen des PR Bereichs auf der FH auswirken kann.

I: Mhm.

K: Genau, und aus diesem Grund stell ich dir jetzt a paar Fragen, die sich auf PR und Marketing beziehen, um des dann in meiner Arbeit weiter zu verwenden.

I: Mhm, passt.

K: Ahm, die erste Frage. Aus deiner Expertinnenrolle heraus: Was denkst du, welche Bedeutung haben psychosoziale Problemlagen der Studierenden für die Öffentlichkeitsarbeit der FH?

I: Große umfangreiche Frage, große Bedeutung auf jeden Fall. Weil jo.. wies den Studierenden geht unmittelbar Auswirkungen hat wie das System funktioniert oder ned funktioniert. Des haßt je besser Bedürfnisse wahrgenommen werden von den Studierenden, aber a natürlich vom Lehrpersonal, desto besser kann a System funktionieren.

K: Mhm.

I: Wenn Bedürfnisse ned wahrgenommen werden, dann is des Gegenteil der Fall, ned? Dann is das System an und für sich zum.. äh, ned zum Scheitern verurteilt, aber dann wird's wahrscheinlich viele viele Bröseln im System geben, ja? Wenn nicht bedarfs- und bedürfnisgerecht agiert wird.

K: Mhm. Und wie könnte Peers4You für die Öffentlichkeitsarbeit der FH genutzt werden?

I: Ahm, .. also i glaub für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden kanns amal auf jeden Fall, weil es is ein Leuchtturmprojekt, des muss ma sagen, im universitären Bereich, und dafür kanns auf jeden Fall genutzt werden, weil ma natürlich diese Botschaft nach außen tragen werden jetzt im Sommersemester. Dass wir uns auch unterscheidbar machen zu anderen Bildungsinstitutionen.

K: Mhm.

I: Also des is einmal... do kanns absolut genutzt werden, weil des is ein Markenzeichen, des nur wir haum und ein Mehrwert..äh..den nur die FH St. Pölten hat.

K: Quasi ein Alleinstellungsmerkmal?

I: Ja genau, a richtiger USP.

K: Mhm.

I: Aahm, weil die Frage is ja, wie Peers4You da FH nützt, ned? Wenn is richtig verstanden hab?!

K: Mhm.

I: Und ich glaub, der FH nützt's a insofern, wenn mas aus der Sicht des Qualitätsmanagements betrachtet, is ja jede Beschwerde ein großes Geschenk oder jedes Vorkommnis ein großes Geschenk, weil ma daraus wieder schöpfen kann und damit wachsen kann und lernen kann, wie mas beim nächsten Mal besser mocht. Und des glaub i, is auf jeden Fall der Fall bei Peers4You.

Interview-Leitfaden

- Welche Bedeutung haben psychosoziale Problemlagen der Studierenden für die Öffentlichkeitsarbeit der FH?
- Wie kann „PeersYou“ für die Öffentlichkeitsarbeit der FH genutzt werden?
- Welche Auswirkungen könnte die Peer-Beratung auf das Image der FH haben?
- Was konkret benötigt die Öffentlichkeitsarbeit der FH vom Peer Projekt, um dieses auch „nach außen“ tragen zu können?
- Wodurch könnte eine Zusammenarbeit zwischen Peer-Projekt und Marketing der FH gefördert werden?
- Gibt es noch etwas, was Ihnen in diesem Zusammenhang wichtig erscheint?

Auswertung des Interviews

Passage	Konzept	Eigenschaften	Dimensionen	Memo
Große umfangreiche Frage, große Bedeutung auf jeden Fall. Z.14	Bedeutung psychosozialer Problemlagen für die Öffentlichkeitsarbeit	Auswirkungen	Bedeutung haben – keine Bedeutung haben	Lt. der Expertin haben die psychosozialen Problemlagen der Studierenden auch Auswirkungen auf die Öffentlichkeitsarbeit der FH.
... wies den Studierenden geht unmittelbar Auswirkungen hat wie das System funktioniert oder nicht funktioniert. 14-15	Einfluss auf das System der Öffentlichkeitsarbeit	Funktion des Systems	Funktionieren – nicht funktionieren Auswirkung haben – keine Auswirkung haben	Das Befinden der Studierenden wirkt sich auf das bestehende System der Fachhochschule aus, da dieses nur funktionieren kann, wenn die beteiligten Personen den erwarteten Beitrag leisten.
Des heißt je besser Bedürfnisse wahrgenommen werden von den Studierenden, aber natürlich vom Lehrpersonal, desto besser kann das System funktionieren. 15-17	Bedürfniserkennung der Studierenden Einfluss auf das System der Öffentlichkeitsarbeit	Wahrnehmen von Bedürfnissen	Wahrnehmen – nicht wahrnehmen Funktionieren – nicht funktionieren	Je konkreter Bedürfnisse von Studierenden und dem Lehrpersonal der FH wahrgenommen werden und darauf eingegangen wird, desto besser funktioniert das System, da dieses nicht von Störungen unterbrochen wird.

<p>Wenn Bedürfnisse nicht wahrgenommen werden, dann ist das Gegenteil der Fall, nicht? Dann ist das System an und für sich zum Scheitern verurteilt, aber dann wird's wahrscheinlich viele Bröseln im System geben, ja? 19-21</p>	<p>Bedürfniserkennung der Studierenden</p> <p>Einfluss auf das System der Öffentlichkeitsarbeit</p>	<p>Nicht wahrgenommene Bedürfnisse</p> <p>Probleme im System</p>	<p>Wahrnehmen – Nicht wahrnehmen</p> <p>Scheitern - Gelingen</p>	<p>Bei mangelnder Berücksichtigung der Bedürfnisse aller Studierenden und Lehrenden der FH, könnte dies aufgrund verschiedener Problematiken zum Verhängnis des bestehenden Systems werden.</p>
<p>Wenn nicht bedarfs- und bedürfnisgerecht agiert wird. 21-22</p>	<p>Bedürfniserkennung der Studierenden</p>	<p>Einbeziehung von Bedarf und Bedürfnissen der Studierenden</p>	<p>bedarfsgerecht – nicht bedarfsgerecht</p>	<p>Ebenso muss auf den bestehenden Bedarf eingegangen werden, eine Vernachlässigung könnte bereits bestehende Probleme belasten.</p>

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Katja Hickl**, geboren am **22. November 1993** in **Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, am **29. April 2019**

Katja Hickl