Christine Gläser und Laura Kobsch

Student Experience in der Lernwelt Hochschule

Studierende im Fokus der Fallstudien

Ausgangslage

Im Fokus der Fallstudien des Projektes *Lernwelt Hochschule* stehen die Studierenden und deren Erfahrungen und Erlebnisse während des Studiums an einer Hochschule – die sogenannte *Student Experience*. Mit dem Konzept der *Lernwelt Hochschule* wird in diesem Projekt eine ganzheitliche Sicht entwickelt, die die Rolle der Studierenden im gesamten Kontext von Lehre und Lernen beschreibt. Hier setzt auch der im anglo-amerikanischen geprägte Begriff *Student Experience* an. Er beschreibt das Erleben der Studierenden an der eigenen Hochschule und umfasst nicht nur die Lehr- und Lernstrukturen, sondern berücksichtigt auch soziokulturelle Kontexte (Bulpitt 2012). Die ganzheitliche Betrachtung umfasst alle Erfahrungen, die Studierende von der Bewerbung bis zum Abschluss an einer Hochschule machen. Hierzu zählen neben der Lehre auch Aspekte aus den administrativen und sozialen sowie gesellschaftlichen Bereichen (Middlehurst 2011, 35). Die *Student Experience* steht in enger Verbindung zum sogenannten studentischen Lebenszyklus (*Student-Life-Cycle*), der die Entwicklung der Studierenden von der Bewerbung auf den Studienplatz bis zum Abschluss sowie als Absolventinnen und Absolventen beschreibt. Diese prozesshafte Sicht ermöglicht den Hochschulen ein erweitertes Verständnis für die Studierendenperspektive¹.

Student Experience ist ein vielschichtiges und komplexes Konzept, dem man sich nicht allein durch quantitative Untersuchungen annähern kann. Deshalb liegt nahe, die Studierendenperspektive eingehender zu erforschen und qualitative Methoden zu verwenden. Aus diesem Grund wurde das Forschungsdesign im Rahmen der Fallstudien im Projekt *Lernwelt Hochschule* bewusst ethnografisch ergänzt. Hierbei wurden drei unterschiedliche Zugänge gewählt und methodisch umgesetzt (Aschinger et al. 2020, 33–39):

¹ „StudentLifecycle Management“ wird als strategisches Thema von vielen Hochschulen bereits aufgenommen und in konkrete Angebote für Studierende umgesetzt, um den Studienerfolg zu unterstützen, zum Beispiel: http://www.starkerstart.uni-frankfurt.de/72879519/Student_Lifecycle_Management.

- Gruppendiskussionen mit Studierenden,
- Leitfadeninterviews mit Hochschulleitungen oder Entscheidungsträgerinnen und -trägern aus für die Lehre relevanten Hochschuleinrichtungen,
- Campusbegehungen und -beobachtungen.

Die Gruppendiskussionen mit den Studierenden bilden das Kernstück der ethnografischen Fallstudien, da hier die Lernenden selbst zu Wort kommen. Im Rahmen der Leitfadeninterviews mit den Hochschulleitungen wurden die Befragten gebeten, immer wieder die Perspektive der Studierenden einzunehmen. Auch die Campusbeobachtungen wurden so angelegt, dass die Sicht der Lernenden im Hinblick auf Orte, Wege, Infrastrukturen und Services eingenommen wurde. Die Ergebnisse der Campusbegehung und -beobachtung sowie die Aussagen der Hochschulleitungen wurden mit diesen Aussagen der Studierendengruppen gemeinsam ausgewertet. Damit wird das strategische Selbstverständnis der Hochschulen – formuliert von den Hochschulleitungen – mit der Umsetzung der Angebote und den tatsächlichen Erfahrungen der Studierenden in Verbindung gesetzt. Die Fallstudien bieten Raum für individuelle Erfahrungen, positive wie negative Erlebnisse und Eindrücke und geben Aufschluss darüber, inwieweit die Realität im Studienalltag von den strategischen Bemühungen der Einrichtungen abweichen. Ein wichtiger Aspekt dabei ist auch, in welcher Art und Weise Studierende in die Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse der Hochschulen eingebunden werden.

Die Ergebnisse werden im folgenden Teil in vier Bereichen zusammengefasst dargestellt:

- Hochschuldidaktik,
- physische Lehr- und Lernräume,
- digitale Strukturen,
- Hochschulorganisation

Hierbei sollen Gemeinsamkeiten und Differenzen zwischen Aussagen der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner und den Studierenden sowie Wünsche und Anregungen zur Ergänzung und Optimierung der Lehr- und Lernerlebnisse aufgezeigt werden.

Die Fallstudien – Durchführung

Nachdem die Auswahl der Hochschulen auf Basis der Ergebnisse der Online-Befragung und der Best Practices-Kriterien erfolgt war, wurden die Fallstudien an

fünf staatlichen Einrichtungen im Zeitraum von Januar 2019 bis Mai 2019 durchgeführt. Es handelte sich um eine Technische Universität, eine Technische Hochschule, eine Duale Hochschule, eine Fachhochschule und eine Universität. Die Durchführung der Leitfadeninterviews wurde mit den Hochschulleitungen geplant. In der Umsetzung wurden dann sowohl Hochschulleitungen als auch leitende Personen verschiedener für die Lehre relevanter Einrichtungen der Hochschulen (z. B. Didaktikzentrum, Zentrum für Lehre und Lernen) befragt. Für die Gruppendiskussionen wurden insgesamt 38 Studierende einbezogen. Bei den Gruppendiskussionen wurde eine Heterogenität der Studiengänge und Abschlusssysteme angestrebt, sodass Studierende aus verschiedenen Fachrichtungen sowie aus unterschiedlichen Semestern (Bachelor- und Masterstudium) teilgenommen haben. Die Gruppendiskussionen wurden durch Fotos ergänzt. Diese Fotos wurden von den teilnehmenden Studierenden gemacht, die dies bereits im Vorfeld als Aufgabenstellung erhalten haben (Aschinger et al. 2020, 37).

Die Campusbegehung und -beobachtung wurden von Projektmitarbeiterinnen vorgenommen. Hierbei wurden Fotos von Lehr- und Lernorten an den Hochschulen angefertigt sowie Raumprotokolle ausgefüllt. Um auch hierbei die studentische Perspektive einbeziehen zu können, wurden vorab von Studierenden oder Hochschulleitungen genannte Orte und Räumlichkeiten berücksichtigt. Für die Auswertung wurden diese Ergebnisse als unterstützendes Material berücksichtigt und in die Analyse einbezogen.

Die Transkriptionen der Interviews und der Aufnahmen der Gruppendiskussionen wurden sowohl von einer studentischen Hilfskraft als auch von einer Projektmitarbeiterin vorgenommen. Die hierfür zugrundeliegenden Transkriptionsregeln wurden bereits bei den Leitfadeninterviews genutzt (Aschinger et al. 2020, 39). Somit konnte eine Einheitlichkeit der bearbeiteten Dokumente gewährleistet werden. Außerdem wurden die Transkripte anonymisiert, damit keine Rückschlüsse auf die teilnehmenden Hochschulen gezogen werden können.

Die Auswertung erfolgte mit der Software MAXQDA 2. Analog zur Auswertung der Leitfadeninterviews (Aschinger 2020) erfolgte die Auswertung auf Basis der inhaltsanalytischen Methode nach Mayring (Kuckartz 2007; Mayring 2009, 2015), bei der zunächst deduktiv auf der Basis der Leitfäden ausgewertet wurde. Hierzu wurden den Textstellen entsprechende Kategorien (Codes) zugeordnet. Schließlich wurden alle drei Dokumentarten (Transkripte der Leitfadeninterviews, Transkripte der Gruppendiskussion und die Dokumente der Campusbeobachtungen) in einer Auswertungsdatei integriert. Im Zuge der Feinkategorisierung wurden nach dem Prinzip der Offenheit induktiv neue Kategorien gebildet (Rädiker/Kuckartz 2019, Kap. 8.4). In einem weiteren Auswertungsschritt wurden Gemeinsamkeiten und Auffälligkeiten in den Daten übergreifend analysiert, zusammengefasst und zu Kernaussagen kondensiert.

Nach der sich anschließenden vergleichenden Analyse wurden die Kernaussagen von Studierenden und Hochschulleitungen eingeordnet und an den entsprechenden Stellen mit den Ergebnissen aus den Campusbegehungen und -beobachtungen konkretisiert und illustriert. Durch diese integrierte Darstellung der Analyse wurden Differenzen und Gemeinsamkeiten zwischen Studierenden und Hochschulleitungen deutlich und die Betrachtung der studentischen Perspektive in den unterschiedlichen Facetten möglich.

Mit der qualitativen Forschung in den fünf Fallstudien wurden keine repräsentativen Ergebnisse angestrebt. Die untersuchten Hochschulen haben sehr unterschiedliche Profile und doch sind in der Auswertung und Analyse immer wieder Gemeinsamkeiten aufgefallen. Mit der Bündelung dieser Auffälligkeiten ist eine Einordnung der Themen und im weiteren Schritt auch eine Interpretation im Gesamtkontext der *Lernwelt Hochschule* verbunden worden. Diese sind im Kontext der vom Umfang begrenzten Fallstudien als interpretatorische Angebote zu verstehen.

Ergebnisse der Fallstudien

Die kondensierten Kernaussagen aus den Fallstudien werden nachfolgend in den Bereichen Hochschuldidaktik, physische Lehr- und Lernräume, digitale Strukturen und Hochschulorganisation zusammengefasst. Diese Bereiche sind aus dem Kategoriensystem, welches auch als Grundlage der Inhaltsanalyse diente, abgeleitet und dienen der Strukturierung der Ergebnisdarstellung, wohlwissend, dass viele Querverbindungen zwischen den Themen bestehen.

Hochschuldidaktik

Zum Bereich *Hochschuldidaktik* zählen sowohl die curricular verankerten Seminare und Vorlesungen – der Bereich des sogenannten formalen Lernens – wie auch nicht formale Lernangebote. Dazu gehören zum Beispiel außercurriculare Schulungsangebote zu *Schlüsselqualifikationen* oder dem *wissenschaftlichen Arbeiten*.

Die Flexibilität der Studierenden spielt bei der Gestaltung von *Lernumgebungen* eine große Rolle, sowohl in digitaler als auch in analoger Form. Angefangen bei der möglichst flexiblen, individuellen Gestaltung des eigenen Lehrplans im Bereich des *formalen Lernens* geht diese Flexibilität bis hin zur Integration von außercurricularen Schulungsangeboten. Auch die flexible Nutzung

von Lernräumen wird hierbei einbezogen. Ein hohes Maß an Eigenständigkeit bei der Planung der eigenen Lernumgebung bietet den Studierenden dabei 24/7-Konzepte, bei denen orts- und zeitunabhängig auf bereitgestellte Seminar- und Vorlesungsunterlagen zugegriffen werden oder der Zugang zur Bibliothek jederzeit erfolgen kann.

Die Studierenden bewerten diese *Flexibilität* durchweg positiv. Besonders betont wurde allerdings, dass an den meisten untersuchten Hochschulen die Möglichkeit fehlt, dass Studierende sich selber Räume zum Lernen oder für Gruppenarbeiten buchen können. Die Campusbegehung und -beobachtung illustrierte den studentischen Umgang mit dieser Mangelsituation sehr deutlich. Die Studierenden nutzen dazu analoge Methoden. So kleben sie an einer der beforschten Hochschulen Reservierungszettel und Post-Its an die Türen der Arbeitsräume, um ihre Ansprüche zu formulieren (siehe Abbildung 1).

Abb. 1: Zettel zur Reservierung von studentischen Arbeitsräumen (Eigenes Foto).

An zwei Hochschulen war es möglich, dass Räume über eine Verwaltungsmitarbeiterin für die Studierenden gebucht werden konnten, jedoch war diese Buchungsmöglichkeit entweder nicht bekannt oder nur mit einem zeitlichen Vorlauf zu ermöglichen. Die Studierenden wünschen sich ein System, mit dem sie einsehen können, welche Räume belegt sind und mit dem sie freie Räume auch spontan reservieren können, wie die folgenden Ausführungen zeigen:

[...] wir hatten vor ein paar Tagen die Schwierigkeit einen Seminarraum zu finden, einfach um was vorzubereiten auch und weil keine Sitzplätze mehr in den Caféten frei waren. Ja und das Problem ist, da haben wir uns gedacht, warum gibt es eigentlich nicht so eine App oder so, wo man gucken kann, welche Räume sind denn gerade frei? [...], es gibt einen kleinen Plan, der hängt an jedem Raum, da steht wann ein Seminar ist und wann nicht, aber in Wirklichkeit ist dann oft gar kein Seminar drin und es ist eigentlich schade. (Gruppendiskussion Hochschule A)

Eine solche Unterstützung würde nach Aussage der Gruppendiskussionsteilnehmenden auch dazu beitragen, dass sich die Studierenden mehr am Campus aufhalten und sich somit eine stärkere Identifikation mit der Hochschule sowie ein „Campusgefühl“ einstellen würde:

[...] dieses Campusgefühl, das wird halt gar nicht so richtig gelebt. Also viele gehen rein, machen eben das Studium und gehen wieder raus und denken gar nicht daran, sich hier auch, ja heimisch zu fühlen. Das ist halt schade. (Gruppendiskussion Hochschule D)

Diese stärkere Identifikation wurde auch von den Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern der Hochschulleitungen gewünscht.

Neben der Flexibilität spielt die Betreuung durch die Lehrenden eine zentrale Rolle für eine positive *Student Experience* an der Hochschule. Ein wichtiger Meilenstein des *Student-Life-Cycle* ist hierfür natürlich der Studienbeginn und inwieweit im ersten Semester ein Willkommensgefühl nicht nur an der Hochschule als Ort, sondern auch in den Lehrveranstaltungen geschaffen werden kann. Dies ist ein bestimmender Faktor, der offensichtlich prägend für die gesamte Studienzeit ist. Die Studierenden aus den Gruppendiskussionen wünschen sich, insbesondere in den in der Regel von sehr vielen Studierenden besuchten *Grundlagenveranstaltungen* und *Vorlesungen*, motivierende und motivierte Lehrende. In den Diskussionen gaben einige der Studierenden an, in den ersten Vorlesungen von den Lehrenden darauf hingewiesen worden zu sein, dass ein Großteil der Lernenden das erste Semester nicht schaffen werde. Diese demotivierenden Aussagen waren prägend und sind bei denen, die sich zum Zeitpunkt der Fallstudien bereits in einem höheren Semester des Bachelor- oder Masterstudiums befanden, weiterhin emotional stark präsent. Studierende wünschen sich gerade zu Beginn des Studiums, in einer Zeit, in der sich in der Regel auch Alltag und Umfeld ändern, Lehrende, die sie positiv motivieren.

Die hohen Anforderungen und Erwartungen an die Lehrenden werden von den interviewten Hochschulleitungen geteilt und stehen im Fokus strategischer Überlegungen. Einige der Hochschulen versuchen bereits durch Anreizsysteme die Lehrenden wieder mehr für das Tätigkeitsgebiet *Lehre* zu gewinnen und so die Motivation zu stärken, andere planen solche Schritte zukünftig einzuführen.

Zum Teil wird Qualifizierung für die Lehre auch bewusst über den wissenschaftlichen Mittelbau gestärkt.

Neben motivierten Lehrenden helfen den Studierenden nach eigenen Angaben auch innovative Lehrformate und Praxisbeispiele, den Lernstoff besser zu verstehen. Interaktive Komponenten und Interdisziplinarität werden von den Lernenden ebenfalls positiv bewertet. Unter Praxisbezug wird, insbesondere an der Technischen Universität und der Universität, bereits verstanden, dass Lehrende Gegenstände in die Seminare bringen, die dem späteren Berufsfeld entstammen, sodass die Studierenden diese auch haptisch und nicht nur theoretisch wahrnehmen können. *Problem Based Learning* (PBL) erhöht den Praxisbezug und die Anschaulichkeit, auch Videos oder Gaming-basierte Methoden helfen beim Verständnis. *Projektorientiertes Lernen*, welches gerne auch interdisziplinär stattfinden kann, wird ebenfalls positiv gesehen.

Dass Lernkulturen und die Bewertung von Gruppenarbeit in Projekten auch sehr individuell und unterschiedlich ausfallen können, belegen folgende Aussagen:

[...] und ich finde, dass was ich in diesen Gruppenforschungsprojekten erlernt habe, das ist das was mir am Allermeisten gebracht hat in meinem ganzen Studium (Gruppendiskussion Hochschule A),

[...], wenn ich eine Klausur vorbereite und fertig mit meiner Vorbereitung bin und dann unterhalte ich mich gerne mit anderen Leuten da drüber, aber dieses Gruppenkonzept finde ich eher hinderlich, weil es mir einfach zu lange dauert und [...] keine Zeit dafür habe (Gruppendiskussion Hochschule A).

Die befragten Studierenden finden es offensichtlich hilfreich, in interdisziplinären Projekten „über den Tellerrand zu schauen“ und so Kontakte zu anderen Fachbereichen zu knüpfen. Auch für den späteren Beruf wird dies als förderlich gesehen, da so bereits die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen erprobt werden kann.

Bei den Campusbegehungen und -beobachtungen vor Ort zeigte sich eine sehr lebendige und kommunikative Atmosphäre in den für *Projektarbeiten* eingerichteten *Werkstätten* und *Laboren*. Mit diesen Eindrücken werden die Kernaussagen aus den Gruppeninterviews unterstützt, dass mit diesen *Lernformaten* positive Lernerlebnisse für die Studierenden verbunden sind.

Den Interviewpartnerinnen und -partnern aus den Hochschulleitungen ist die Relevanz solcher *Projektformate* bewusst, weshalb in diesem Bereich auch zukünftig weitere Entwicklungen unterstützt werden. In der engen Kommunikation mit den Lehrenden liegt hier für die Hochschulleitungen ein Erfolgsschlüssel:

[...] das fördern wir auch durch Austausch zwischen den Lehrenden indem man sich einfach trifft. [...], wir haben das Hochschuldidaktische Zentrum, das Weiterbildungsveranstaltungen anbietet. Was wir noch einführen werden, wo wir einen häufigeren Austausch der Lehrenden durch Lehre mit Do's und Dont's [...] schaffen wollen. Das sind die [...] Lehrstattgespräche. (Hochschulleitung Hochschule D)

In diesem Zusammenhang betonten die Hochschulleitungen auch das Bewusstsein bezogen auf die Herausforderungen, die mit der zunehmenden Heterogenität der Studierenden einhergehen. Die Sicht auf Qualität der Lehre und Didaktik ist deutlich ausdifferenziert:

[...] fördern wir ganz viele didaktische Konzeptionen, also unterschiedliche Lehr- und Lernformen und es geht, aus meiner Sicht zumindest, weg von der Wissensvermittlung perse, wobei die meines Erachtens immer noch ihren Platz hat. [...] nur Projektlernen ist halt auch nicht optimal. Ich glaube es gibt je nach Fachdisziplin natürlich immer auch die Komponente Wissensvermittlung, aber eben auch diese Lernbegleitung. Also Studierende lernen selbst und wir begleiten sie. (Hochschulleitung Hochschule D)

Die Studierenden erleben Lehre, die primär von formalen *Prüfungsstandards* wie *Anwesenheitspflicht* geprägt ist, als negativ. Der Fokus sollte ihres Erachtens mehr darauf gerichtet werden, wie die Prüfungen bestanden werden und welche persönlichen Entwicklungen daraus resultieren können. Der Kompetenzerwerb müsste an erster Stelle stehen und nicht die Abfrage von reinem Faktenwissen. Diese Einstellung zu *Prüfungsleistungen* findet sich häufig auch in den Lehrveranstaltungen wieder, die die Studierenden meist nur besuchen, um „[...] Material zu sammeln“ (Gruppendiskussion Hochschule A). Dies wird unter anderem auch durch solche Maßnahmen gefördert, wenn Lehrende oft lediglich lückenhafte Präsentationen digital hochladen, sodass eine „erzwungene“ Anwesenheitspflicht generiert wird. Durch diesen Zwang wird den Studierenden ein Stückweit die bereits angesprochene, eher als gering wahrgenommene *Flexibilität* geraubt. Während einige Lehrende nur lückenhafte Präsentationen auf den *Lernplattformen* hochladen, stellen andere gar keine Materialien in digitaler Form zur Verfügung. Aus Sicht der Studierenden sollte es hier einen Standard geben, der die Lehrenden verpflichtet, mindestens die Vorlesungsskripte auf den *Lernplattformen* verfügbar zu machen. Außerdem wünschen sich die Studierenden, dass die Lehrenden geschulter im Umgang mit den digitalen Plattformen und Tools werden, sodass eine interaktive Lehre ermöglicht wird. Die Hochschulleitungen geben zu diesem Themenbereich an, dass *Schulungen* auf freiwilliger Basis bereits angeboten werden. Die Aufbereitung und Anpassung der *Vorlesungen* ist jedoch meist sehr aufwendig und zeitintensiv und muss in der Regel in der Freizeit der Lehrenden durchgeführt werden. Eine der Einrichtungen schafft erfolgreich ein Anreizsystem, bei dem wissenschaftliches Perso-

nal die hauptamtlichen Professorinnen und Professoren bei der didaktischen Aufbereitung der Unterlagen unterstützt. Hierauf gibt es eine durchweg positive Resonanz.

Jede der im Rahmen der Fallstudien befragten Hochschulen bietet den Studierenden außercurriculare *Schulungsangebote* wie zum Beispiel *Schreibwerkstätten* oder *Bewerbungstrainings*. Nicht immer waren diese Angebote den Studierenden bekannt, wurden dann im Zuge des Gesprächs und der Information darüber aber als relevant erachtet. Waren die Angebote den Studierenden bekannt, so besuchten sie diese nur wenig bis gar nicht. Als Grund hierfür gaben sie an, dass für solche *Schulungen* und *Workshops* neben dem Studium kaum Zeit bleibt, da der Studienalltag durch das Bachelor- und Mastersystem sehr eng getaktet ist. Ein Wunsch der Studierenden war auch, dass die Hochschule einen Weg findet, den Studierenden, unter anderem für solche Angebote, zeitliche Freiräume einzuräumen und ihnen so in ihrem studentischen Alltag eine höhere *Flexibilität* zu ermöglichen. Bezüglich des geringen Bekanntheitsgrades einiger außercurricularer *Schulungsangebote* gaben die Hochschulleitungen in den Interviews an, dass ihnen diese Tatsache bewusst sei. Hier wird derzeit in der Regel an einer Lösung für einen übersichtlicheren und transparenteren Informationsfluss gearbeitet, damit den Studierenden diese *Weiterbildungsmöglichkeiten* direkt zugänglich gemacht werden können.

Insgesamt ist im Themenkomplex Hochschuldidaktik deutlich geworden, wie stark sich das Lehrerlebnis der Studierenden auf das Lernen auswirkt. Beispielhaft seien die prägenden Erfahrungen mit den Lehrpersonen und *Lehrformaten* genannt. Die *Lernwelt Hochschule* kann hier für die studierendenorientierte Weiterentwicklung nur ganzheitlich mit dem engen Bezug von Lehre und Lernen betrachtet werden. Der Unterstützung der *Lehrkultur* kommt hierbei eine Schlüsselfunktion zu.

Projekthafte Lehrformate bringen den Studierenden viele positive Erfahrungen, dabei wird deutlich, dass die sozialen Aspekte des Lernens im Zentrum der *Student Experience* stehen. Es gilt entsprechende Formate zu unterstützen und in der *Lernwelt Hochschule* verstärkt Orte für Begegnung, Austausch und kooperatives Handeln zu schaffen.

Flexibilität ist für die Studierenden ein hohes Gut im Studienkontext und spielt auf ganz unterschiedlichen Ebenen wie Organisation, Räumen und bei digitalen Anwendungen eine Rolle. Die Studierenden schaffen sich augenscheinlich ihre eigene *Flexibilität* und nehmen dazu vieles selbst in die Hand, um ihre Bedürfnisse im Studienalltag zu decken. Diese studentische *Eigenverantwortung* bewusst zu stärken und in den *Hochschulalltag* einzubauen, ist eine Herausforderung an die *Lernwelt Hochschule*.

Auffallend sind die emotionalen Bedürfnisse, die in den Beschreibungen zum Campus- und Willkommenheitsgefühl der Studierenden sichtbar werden. Diese emotionale Verbundenheit gilt es im Laufe des *Student-Life-Cycle* zu entwickeln und zu unterstützen. Damit kann auch die von den Hochschulen gewünschte Identifikation erreicht werden.

Physische Lehr- und Lernräume

Die Zahl der Studierenden steigt an deutschen Hochschulen seit einigen Jahren stetig (Statista 2018). Viele Hochschulen versorgen weit mehr Studierende als ursprünglich in ihren Planungsgrößen vorgesehen sind. Hierdurch entstehen Rahmenbedingungen, die für die Hochschulen nicht ohne weiteres und kurzfristig geändert werden können und die für die Studierenden Nachteile mit sich bringen. In den Fallstudien wurde deutlich illustriert, dass besonders die quantitative Ausstattung mit *Lehr- und Lernräumen* nicht mehr ausreichend ist. Sowohl Räumlichkeiten für das informelle Lernen in Einzel- und Gruppenarbeiten als auch mit genügend Sitzplätzen ausgestattete Seminarräume sind Mangelware an den Hochschulen. Dieser Mangel wurde von den Studierenden in den Gruppendiskussionen angesprochen und ist auch in allen Fallstudien ein zentrales Thema der Hochschulleitungen.

Im Bereich der Ausstattung der Lernumgebungen werden von den Studierenden deutliche Mängel formuliert. So fehlen häufig Steckdosen an frequentierten *Lehr- und Lernorten*, sodass ein konzentriertes Arbeiten am Laptop oder Tablet häufig nur eine Akkuladung währt. Auch ein immer wieder abbrechendes oder nur sehr langsames *WLAN* wurde von den Studierenden als deutlicher Störfaktor identifiziert. Diese fehlenden Qualitäten in der Ausstattung beeinträchtigen die Studierenden nicht nur im Lernprozess an der Hochschule und nehmen ihnen die *Flexibilität*, sondern wirken sich auch auf die Verweildauer an der Hochschule aus². Viele der Studierenden geben an, dass sie meist direkt nach den Vorlesungen den Campus wieder verlassen oder – unter anderem aufgrund der mangelnden Sitzplätze und Ausstattung – nur ungern an der Hochschule lernen. Die *Aufenthaltsqualitäten* stellen für die Studierenden einen wichtigen Schlüssel für die Bindung und schließlich auch die Identifikation mit der Hochschule (*Campusgefühl*) dar.

² Auch die aktuelle HIS-Studie „Orte des Selbststudiums“ belegt quantitativ, dass Hochschulen primär dem Besuch der Lehrveranstaltungen dienen und der Campus zum Selbststudium wieder verlassen wird (Vogel et al. 2019).

Und eben auch zu den Umbauten an der Uni oder dass man sich so schlecht zurecht findet, dass ist für mich auch ein Grund warum ich generell überhaupt nicht gerne an der Uni eigentlich bin und auch lerne, weil ich halt zu Hause meine Ruhe habe und mich dann keiner stört und ich da weiß wo meine Sachen sind und nicht die Steckdose suchen muss, ich muss keine Anschlüsse suchen, ich muss kein WLAN suchen, ich bin in meiner Wohnung. (Gruppendiskussion Hochschule A)

Ein hoher technischer Standard und Komfort bei der *IT-Infrastruktur* sind den untersuchten Hochschulen ein großes Anliegen. So versichern alle beteiligten *Hochschulleitungen*, dass daran gearbeitet wird, die Stromversorgung und Anzahl der Steckdosen zu verbessern. Diese Aussagen können durch die Campusbeobachtungen bestätigt werden. Sowohl der Mangel bei der Stromversorgung wie auch die Baumaßnahmen zur Behebung der Defizite wurden sichtbar. Die studentische Wahrnehmung und die strategischen Aussagen der Hochschulleitungen hinsichtlich der Stabilität und Performance des *WLAN* weichen zum Teil voneinander ab. Bei einem der beforschten Beispiele, bei dem sowohl Studierende als auch Hochschulleitung ein hohes Niveau digitaler Dienste und Infrastrukturen bestätigen, wird deutlich, wie wichtig diese verlässliche Basis für die Weiterentwicklung der *Lernwelt Hochschule* ist.

Also ich habe das in den dreieinhalb Jahren noch nie erlebt, dass das WLAN mal ausgefallen ist. Also da sind die richtig gut. (Gruppendiskussion Hochschule D)

Wenn Studierende an der Hochschule lernen, so machen sie dies nach eigener Angabe sehr gerne in studentisch verwalteten Räumen der für die Fallstudien ausgewählten Hochschulen. Hierzu zählen *Studentencafés*, *Werkstätten* oder *Lernräume*, die beispielsweise vom ASTA oder den Fachschaften betreut werden. Auch Orte, an denen die Verpflegung gut ist, sind beliebte Areale. Hierzu gibt es an den beforschten Hochschulen sehr individuelle lokale Ausprägungen. Häufig entsteht an diesen Plätzen eine Art „Wohnzimmergefühl“, sodass sich die Studierenden zuhause fühlen:

Montags bis donnerstags hat das ein Studentencafé, dort kriegen Sie für, ich glaube 80 Cent, Kaffee. Also auch nicht in Plastikbechern, sondern halt in einer Tasse [...], ich gehe da immer mit meinem Dreifachstecker-Ding hin, kriege ich da auch Kabel mal ausgeliehen. Also da ist jemand, der betreut das Ganze. Und man kann da auch eine Kabeltrommel haben und man kann sich da Strom legen und sich ganz wunderbar einrichten. (Gruppendiskussion Hochschule A)

Wie wichtig diese Qualitäten für die Lernenden sind, wurde bei den Campusbegehungen und -beobachtungen augenscheinlich. In den Bereichen mit einer „heimeligen“ Atmosphäre und einer guten Verpflegung halten sich besonders

viele Studierende auf. Festzuhalten ist, dass Orte wie *Cafés* oder *Werkstätten* sowie *Labore* häufiger für Gruppenarbeiten oder auch als Treffpunkt zur Entspannung dienen. Die Gestaltung dieser Orte ist sehr stark abhängig von lokalen Gegebenheiten.

Während die Hochschulleitungen in den Interviews häufig die gute Ausstattung mit *Whiteboards* und *Smartboards* betonen, scheinen diese Aspekte für die Studierenden nicht immer wichtig zu sein. So thematisierten die Studierenden, dass es bei einer Grundausstattung auch immer darum geht, dass das Folgematerial ausreichend vorhanden ist. Für die Nutzung von *Whiteboards* bedarf es funktionierender Whiteboardmarker und *Smartboards* sind nach den Erfahrungen der Lernenden nur dann von Vorteil, wenn die Lehrenden auch mit der Technik umgehen können. Gute Lehre kann nach Aussage der Studierenden auch mit analogen Lehrmitteln stattfinden, wenn lediglich eine Tafel und Kreide genutzt werden. Viel wichtiger sind nach Erfahrung der Studierenden die Lehrpersonen, die vor der Tafel stehen.

Mit der grundlegenden technischen Infrastruktur sind die Studierenden in der Regel zufrieden, wenn man von einigen Mängeln beim *WLAN* oder den Steckdosen absieht. Die Ausstattung mit Beamern, Druckern, Scannern und PCs scheint nach den vorliegenden Beschreibungen den Bedarf zu decken. Im Zusammenhang mit der technischen Infrastruktur ist die Entwicklung hin zu *BYOD (Bring Your Own Device)* deutlich erkennbar. Für die Studierenden ist es heute selbstverständlich, dass fast alle eigene Geräte mitbringen und feste PCs daher kaum noch genutzt werden. Allerdings sagten die Studierenden auch, dass es positiv ist, dass noch einige dieser PCs an der Hochschule zur Verfügung stehen, insbesondere wenn auf eben diesen Software installiert ist, die für Seminare oder Vorlesungen benötigt wird.

Zu guten *Lernumgebungen*, sowohl beim *formellen* aber auch *selbstbestimmten Lernen*, gehören für die Studierenden auch die Bereitstellung von elektronischen Medien sowie der benötigten Software, wenn möglich auch für die eigenen Geräte. In diesem Bereich wurden insbesondere fehlende Standards an den Hochschulen bemängelt. Teilweise verlangen Lehrende die Verwendung bestimmter, teilweise kostenintensiver Programme, die von der Hochschule nicht zur Verfügung gestellt werden, sodass die Studierenden gezwungen sind, sich diese zu kaufen.

Durch die Campusbegehung und -beobachtung kann der von den Studierenden bereits formulierte hohe Standard an technischer Infrastruktur im Hinblick auf die Ausstattung mit Beamern, Scannern und Druckern, sowie Desktop-PCs bestätigt werden.

Studierende nehmen sehr genau wahr, inwieweit sich die Hochschulen engagieren, um Lernorte entsprechend der aktuellen Bedarfe weiter zu entwi-

ckeln. Dies schafft positive studentische Erfahrungen im Alltag der Lernenden. Mängel wie fehlende Ausstattung, eine unbequeme Möblierung oder eine sterile und ungemütliche Atmosphäre bewirken dagegen, dass die Studierenden sich an der eigenen Hochschule nicht willkommen fühlen.

Hochschulleitungen wünschen sich natürlich eine positive *Learning Experience* für ihre Studierenden und erhoffen sich darüber hinaus eine Identifikation mit der Hochschule. Nur wenige Interviewpartnerinnen und -partner gaben allerdings an, dass sie Studierende im Sinne einer echten Involvierung in die Gestaltung von Räumlichkeiten miteinbeziehen. Dagegen betonten die Hochschulleitungen, die studentischen Bedürfnisse bei der Neugestaltung von Lern-, Lehr- und Entspannungsorten in jedem Fall zu berücksichtigen.

Zusammenfassend lässt sich für den Themenbereich *physische Lehr- und Lernräume* feststellen, dass es im Sinne der Grundversorgung für die *Student Experience* zunächst erst einmal um eine ausreichende Anzahl von Orten geht. Technische Infrastruktur spielt dabei ebenso eine wichtige Rolle wie atmosphärische Qualitäten, die soziale und emotionale Bedürfnisse befriedigen. An den Orten, wo Hochschulen bereits Entwicklungen in diese Richtung forciert haben, wird die vorhandene Ausstattung an den Lernorten von den Studierenden wertgeschätzt und auch umgekehrt als Wertschätzung wahrgenommen.

Die von den Hochschulen gewünschte Identifikation kann dann am besten erfolgen, wenn die Studierenden das Gefühl haben, die Hochschule nimmt sie und ihre Bedürfnisse beim Lernen, Arbeiten und in sozialen Interaktionen ernst. Dazu zählen auch die gute Ausstattung von und mit Räumlichkeiten sowie eine Involvierung der Studierenden in die Gestaltung ihrer Lebenswelt Hochschule. Die *Involvierung*, also wirkliche Beteiligung der Studierenden, bietet die Chance, mehr über das Verhältnis der Studierenden zu ihrer Hochschule zu erfahren.

Digitale Strukturen

Die Auswirkungen der *Digitalisierung* sind in allen an den Fallstudien beteiligten Hochschulen deutlich zu erkennen, die Entwicklungen greifen tief in Organisation, Studium und Lehre ein und treiben Entwicklungen voran.

Die Darstellung der Hochschulen im Web ist ein Standard für alle Hochschulen. Anlehnend an den *Student-Life-Cycle*, welcher mit der Bewerbung eines Studierenden an einer Hochschule beginnt, gaben die studentischen Teilnehmenden der Gruppendiskussionen an, dass bereits eine ansprechende Gestaltung des Webauftritts bei der Entscheidungsfindung und anschließend bei der Identifikation mit der Hochschule eine wichtige Rolle spielt. Ebenso relevant ist die leichte Auffindbarkeit der gewünschten Informationen. Dieser As-

pekt wurde mehrmals problematisiert. Hierbei war es unerheblich, in welchem Semester sich die Studierenden befinden oder ob diese ein Bachelor- oder Masterstudium absolvieren. Sowohl vor dem Studium als auch während des Studiums können Informationen und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner nur schwer oder gar nicht identifiziert werden. Den Hochschulleitungen ist die hohe Priorität der Sichtbarkeit von Informationen und der digitalen Verfügbarkeit bewusst. Neue Entwicklungen von Informationssystemen wie zum Beispiel einem *Wiki* als Informationsplattform werden unterstützt.

Die Zentralisierung von *Plattformen* und *Webseiten* ist bei den Studierenden ein höchst relevantes Thema. Derzeit gibt es an keiner der teilnehmenden Hochschulen ein zentrales Portal, bei dem die Studierenden mit nur einem Log-In alle für sie nützlichen Hochschulangebote finden. Die Systemlandschaft ist so vielfältig, dass sie gezwungen sind, sich mit mehreren, meist unterschiedlichen Log-In-Daten bei verschiedenen Systemen anzumelden, um zum Beispiel die Hochschulmails abrufen, die Noten nachschauen oder die Skripte der letzten Vorlesung herunterladen zu können. Bei den Gruppendiskussionen wurde deutlich, dass sich die Studierenden hier eine Zentralisierung wünschen.

Befragte/r 1: Man hat halt auch so viele Plattformen. Das Intranet für Klausurtermine, dann hat man das [Programm] für seine Noten und Klausuranmeldungen, dann hat man Stud.IP für die Veranstaltungen und die ganzen Skripte und dann haben wir noch [das Programm] für das Mailprogramm B.

Befragte/r 2: Also, wenn es jetzt darum geht Informationen zu Dozenten oder über andere Sachen zu erhalten, die auch freizeitmäßig sind, dann muss man auf die Asta-Webseite gehen oder auf die [Hochschule]-Webseite.

Befragte/r 1: Dann gibt es noch die Fachschaftswebseiten.

Befragte/r 2: Ja, also ich finde das ist für eine [...] Uni echt peinlich. (Gruppendiskussion Hochschule B)

Die Kommunikation findet von Studierenden zu Studierenden eher innerhalb privat organisierter Kanäle statt (WhatsApp, Facebook, Trello, Slack). Hier nutzen die Studierenden keine von der Hochschule bereitgestellten Tools, wobei solche den Studierenden auch nicht bekannt sind. Lediglich das Mailprogramm der Einrichtung wird für die Kommunikation angegeben. Dieses wird vielmehr für die Kommunikation zum Lehrenden genutzt. Eher selten wurde auch die Kommunikationsmöglichkeit innerhalb des *Learning-Management-Systems* genutzt, welches in den meisten Fällen *Moodle* ist. Im Rahmen der Digitalisierung ist es für die Studierenden gängig, digitale Kommunikationswege zu nutzen, jedoch wurde von den Teilnehmenden der Gruppendiskussionen bemängelt, dass von der Hochschule keine einfachen Funktionalitäten, wie ein einfach zu bedienender Chat für die Studierenden, bereitgestellt werden.

Bedenken zeigen die Lehrenden nach Darstellung der Hochschulleitungen häufig im Umgang mit den *digitalen Medien* und dazugehörigen Tools. Die Lehrenden sind hier zum Teil verunsichert über die Integration in die Lehre oder auch in rechtlichen Fragen, welche Daten weitergegeben werden dürfen. Nahezu alle der an der Fallstudie beteiligten Hochschulleitungen beschäftigen sich mit den hochschulstrategischen Fragen der Digitalisierung. *Digitalisierungsstrategien* gibt es bereits oder sind in der Entwicklung. In jedem Fall ist die Auseinandersetzung mit dem digitalen Selbstverständnis wichtig, um den Umgang mit den gesellschaftlichen Herausforderungen im Rahmen der Digitalisierung zu klären. Die Form dieser Papiere ist unterschiedlich und nicht standardisiert. Einige der Hochschulen bieten hier lediglich Regelungen, zum Beispiel im Zusammenhang mit dem *E-Learning*, andere verfassen ein Strategiepapier, welches sich ausschließlich mit dem Thema *Digitalisierung* auseinandersetzt.

Also es ist ganz wichtig für unser Selbstverständnis. Digitalisierung machen wir nicht, um uns zu digitalisieren, sondern da wo Digitalisierung Sinn macht, da wollen wir es nutzen, um andere Sachen zu verbessern. (Hochschulleitung Hochschule D)
 [...] da sehen Sie ein Digitalisierungspapier mit verschiedensten Bereichen, z. B. Lehre, Administration aber auch Internationalisierung. Also das sind unsere Leitlinien und da ist definiert, wo wir hinwollen. (Hochschulleitung Hochschule A)

Studierende haben selbstverständlich die Erwartung, dass die Basisangebote für den digitalen Studienalltag und der Zugang zu den relevanten Informationen zur Verfügung stehen müssen. Darüber hinaus wünschen sie sich Komfort bezogen auf die Kommunikation. Hier bilden bislang außeruniversitäre digitale Dienste für sie den Standard, mit dem sich die Angebote der Hochschule messen lassen müssen.

Die Hochschulleitungen setzen sich offensichtlich mit der Digitalisierung in den Hochschulen auseinander und sind intensiv dabei, die Grundlagen für die Anforderungen der Studierenden zu schaffen. Auch hierfür ist es sicher hilfreich, die digitalen Prozesse aus der Sicht der Studierenden zu konkretisieren und somit näher an die studentische Realität zu kommen.

Hochschulorganisation

Die bereits genannten Aspekte der *Flexibilität* der Studierenden spielen auch im Bereich der *Hochschulorganisation* eine zentrale Rolle. Hinzu kommen in den Gruppeninterviews immer wieder Probleme mit dem Informationsfluss und der Kommunikation zur Sprache, die über die Hochschulstandorte hinweg unisono sehr eindrücklich beschrieben wurden.

Viele digitale und analoge *Serviceleistungen* sind den Studierenden nicht bekannt, was in der Regel auf eine unübersichtliche und ungenügende Darstellung der entsprechenden Informationen und eine fehlende beziehungsweise schlechte Kommunikation zurückzuführen ist. Beispielhaft ist die erschwerte Recherche nach Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern zu nennen, die von einem der Studierenden aufgeführt wurde. Dieser hatte bereits vor dem Studium Probleme, die korrekten beratenden Personen zu recherchieren. An dieser Tatsache hat sich auch nach Beginn des Studiums nicht geändert. Beim Versuch, Informationen rund ums Studium auf den *digitalen Angeboten* der Hochschule zu erhalten, verlieren die Studierenden häufig viel Zeit. Ebenso sieht es häufig beim Besuch der persönlichen Beratungsstellen, wie dem Prüfungsamt, aus. Durch die geringe Anzahl der Sprechstunden pro Woche sind die Studierenden gezwungen, ihren Alltag nach den Öffnungszeiten der Servicestellen zu richten und verlieren auch hier wieder ein gewisses Maß an *Flexibilität*. Daher wünschen sich die Studierenden nicht nur ausgeweitete Öffnungszeiten, sondern auch eine zentrale Stelle, an der alle hochschulrelevanten Fragen beantwortet werden können und die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner übersichtlich aufgeführt werden. Der Zugriff würde erleichtert, wenn die Informationen zu den Serviceangeboten zentral geregelt werden und eine benutzerfreundliche Darstellung umgesetzt würde.

Befragte/r 2: Also Kommunikation ist hier sagen wir mal, echt nicht so gut, weil es entweder zu viel oder zu wenig ist.

Befragte/r 1: Also es gibt halt super viele Kanäle und es ist alles aufgesplittet, aber man hat keine zentrale Anlaufstelle. (Gruppendiskussion Hochschule D)

Die Problematik und Herausforderung mit dem *Informationsfluss* und die mangelhafte Darstellung von aktuellen Daten zur Hochschule werden zum Teil von den Hochschulleitungen gesehen.

Da haben wir auch das Problem, viele Sachen sind auch gar nicht bekannt. Es sei denn, man hat oder kennt einen Dozenten, der das jetzt gerade weiß. Also da müssen wir auch noch ein bisschen an der Kommunikation arbeiten. (Hochschulleitung Hochschule D)

Eine der Hochschulen hat ein Pilotprojekt gestartet, in dem ein zentrales *Wiki* erprobt wird, welches alle Fragen rund ums Studium beantworten soll. Auch *Apps* sind nach Aussagen der Hochschulleitungen bereits an einigen Hochschulen entwickelt worden, um aktuelle Infos und Zugriff auf die *E-Services* zu bündeln. Diese sind den Studierenden auch bekannt, jedoch sind diese häufig noch nicht umfassend genug entwickelt. Hierfür wünschen sich die Studierenden eine Zentralisierung der *Serviceangebote* (bspw. Einsicht von Noten, Chat-Funk-

tion mit Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Studienbescheinigungen etc.). Das würde nach Meinung der Studierenden innerhalb einer *App* optimal funktionieren. Die Hochschulleitungen, deren Hochschulen eine solche *App* haben, geben an, dass solche Weiterentwicklungen in Planung sind. Gerade im Bereich des Prüfungswesens sind dabei besondere rechtliche Aspekte zu beachten, welche von den Hochschulleitungen mitunter als Herausforderungen gesehen werden.

Der *Support*, insbesondere die technische Unterstützung durch die Hochschulrechenzentren, wurde durchweg positiv wahrgenommen. Allerdings beklagen einige der Studierenden, dass es Standards für den Gebrauch bestimmter Software geben sollte. Einige Lehrende verlangen die Nutzung bestimmter Programme, die von der jeweiligen Hochschule nicht bereitgestellt werden, so dass die Studierenden gezwungen sind, diese selbst zu finanzieren.

Die bereits im Abschnitt *Hochschuldidaktik* angesprochene *Raumbuchungsmöglichkeit* für Studierende sollte auch hier nochmals aufgegriffen werden, da sie auch in die Servicebereiche eingreift. Durch eine selbstständige Raumbuchungsmöglichkeit, so die Studierenden, würde ihnen nicht nur *Flexibilität* in der Gestaltung ihres *Lernalltags* und Zugänglichkeit zu *Lernräumen* gegeben werden, sondern auch das Servicepersonal könnte von Anfragen entlastet werden.

Die untersuchten Hochschulen zeigen in ihren Angeboten und Planungen deutliche Serviceorientierung. Für die Studierenden ist es wichtig, dass die vorhandenen Services bekannt sind und der Zugang dazu erleichtert wird. Daher steht aus studentischer Sicht das Thema Information und Kommunikation im Zentrum der Ergebnisse für die *Hochschulorganisation*.

Fazit

Methodische Reflexion

Die Akquirierung sowie die angestrebte Durchmischung der Fokusgruppen für die Gruppendiskussionen stellten eine Herausforderung dar. Häufig war das mit dem Interview verbundene zeitliche Engagement ein großes Hindernis. Da die Durchführung zum Ende des Semesters an den meisten Hochschulen startete und sich in die Semesterferien zog, befanden sich die Studierenden entweder in der intensiven Lernphase oder später im Urlaub oder dabei, Hausarbeiten zu verfassen. Der Zeitpunkt sollte bei einer erneuten Durchführung eher auf den

Semesteranfang oder die Mitte des Semesters gelegt werden, wobei auch hier die unterschiedlichen Zeit- und Arbeitsmodelle der Hochschularten zu berücksichtigen sind.

Bei der Durchführung der Fallstudien hat sich gezeigt, dass es vorteilhaft ist, zunächst die studentische Perspektive zu erhalten, um diese dann auch besser bei der Campusbeobachtung und -begehung einnehmen zu können und gegebenenfalls einzelne Aspekte bei den Interviews mit den Hochschulleitungen direkt ansprechen zu können.

Die Campusbegehungen sollten nicht dominiert werden durch Vorschläge aus den Hochschulleitungen. Der studentische Zugang zu den Örtlichkeiten kann sinnvoll durch Bilder ergänzt werden. Die Studierenden brachten in die Gruppeninterviews Fotos mit ein, die Lieblingslernorte und ihrer Meinung nach „verlassene Orte“ auf dem Campus ihrer Hochschulen darstellten. Bei der Vorstellung der Beispiele wurden viele – durchaus sehr individuelle – Einzelaspekte genannt. Dieser visuelle Zugang erleichterte den Einstieg und zeigte durch die persönlichen Bewertungen auch die enge Verknüpfung mit emotionalen Aspekten zu dem Thema.

Der methodische Mix aus Gruppeninterview, Leitfadeninterview, Campusbegehung und -beobachtung hat eine Vielfalt der Perspektiven und damit auch eine Vielfalt an Zugängen ermöglicht. Auf diese Weise entsteht ein Gesamteindruck, der mehr beinhaltet als die Summe der Einzelmethoden und das ganzheitliche Verständnis der *Lernwelt Hochschule* unterstützt.

Annäherung an die Student Experience

Die *Student Experience* manifestiert sich in einem lebendigen und komplexen Zusammenspiel von Lehre und selbstbestimmtem Lernen, in Kommunikation, Austausch und Zusammenarbeit, bei denen analoge Orte und digitale Umgebungen eine Rolle spielen. Wichtig ist den Studierenden, dass sie auch sozial und emotional eine Heimat in der Hochschule finden.

Die Ergebnisse der Fallstudien illustrieren einerseits deutlich, wie stark sich die Aufenthaltsqualitäten auf den Studienalltag auswirken und dass es dazu sehr spezifische lokale Ausprägungen an den Hochschulen gibt. Sie zeigen aber auch, dass die Erfahrungen, die Studierende mit und in der Lehre machen, im Fokus der *Lernwelt Hochschule* stehen. Motivation in und durch die Lehre ist hierbei ein wichtiges Thema. Als weiteres studentisches Anliegen erschloss sich der Bereich Information und Kommunikation aus den Gruppeninterviews. Hier erleben die Studierenden viele Defizite, die ihre *Student Experience* negativ beeinflussen. Die Studierenden sind heute zunehmend divers in ihren Lebensmo-

dellen, daher wurde der Wunsch nach mehr Flexibilität in der Gestaltung des eigenen Studienalltags als entscheidend eingestuft.

Die Hochschulen, repräsentiert durch die Hochschulleitungen beziehungsweise zentrale Serviceeinrichtungen der in den Fallstudien beforschten Einrichtungen, gehen sehr bewusst mit den studentischen Anliegen um und entwickeln hierzu bereits viele Angebote und Aktivitäten. Sie bewegen sich – entsprechend ihrer Funktion – dabei zum Teil auf strategischem Niveau oder mit der Managementsicht auf die Angebote. Bis auf Einzelaspekte ist die Differenz zu den studentischen Aussagen bei den Themen der *Lernwelt Hochschule* nicht so groß. Auffallend ist die Distanz zur konkreten studentischen Realität. Die Annäherung an die *Student Experience* kann die Hochschulen unterstützen, sich der Komplexität des studentischen Erlebens anzunähern. So ist es eine große Chance, sich der emotionalen Ebene bewusst zu werden, um die Beziehung und Bindung der Studierenden zu ihrer Hochschule positiv zu adressieren.

Das Modell des *Student-Life-Cycle* sollte von den Hochschulen konsequent genutzt werden, um die Prozesse der studentischen Sicht zu erschließen und neu zu bewerten. Dabei ist es elementar, die Studierenden durch Informations- und Kommunikationsangebote in ihrer *Eigenverantwortung* zu stärken und handlungsfähig zu machen.

Damit die Bedürfnisse der Lernenden berücksichtigt werden können, bietet sich eine Involvierung der Studierenden in die Planung und Neugestaltung von *Lehr- und Lernumgebungen* an der Hochschule an. Studierende entwickeln Verantwortung und eigene Standpunkte, die es wert sind Gehör zu finden, wie dieses Zitat aus einem Gruppeninterview zeigt:

Wir sollten nicht wachsen, um des Wachstums willen, sondern die Qualität muss dabei auch stimmen. Wachstum ist nicht immer sinnvoll, das muss in den Köpfen verankert werden. (Gruppendiskussion Hochschule B)

Literatur

- Aschinger, F. (2020): Konzeption und Management der Lernwelt Hochschule. Herausforderungen und Good Practice aus Sicht der Hochschulakteurinnen und -akteure. In: A. Becker; R. Stang (Hrsg.) (2020): *Lernwelt Hochschule. Dimensionen eines Bildungsbereichs im Umbruch*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 124–150.
- Aschinger, F.; Becker, A.; Gageur, N.; Weichert, H. (2020): Forschungsfeld Lernwelt Hochschule. Methodische Zugänge zur Analyse einer differenzierten Struktur. In: A. Becker; R. Stang (Hrsg.): *Lernwelt Hochschule. Dimensionen eines Bildungsbereichs im Umbruch*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 20–46.

- Bulpitt, G. (Hrsg.) (2012): *Leading the student experience. Super-convergence of organisation, structure and business process*. <https://www.lfhe.ac.uk/en/components/publication.cfm/S3-05>.
- Döring, N.; Bortz, J. (2016): *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. Berlin: Springer
- Kuckartz, U. (2007): *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kuckartz, U. (2016): *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. 3. Aufl. Weinheim; Basel: Beltz Juventa.
- Mayring, P. (2009): Qualitative Inhaltsanalyse. In: U. Flick; E. von Kardorff; I. Steinke (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 468–475.
- Mayring, P. (2015): *Qualitative Inhaltanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12. Aufl. Weinheim; Basel: Beltz.
- Middlehurst, R. (2011): *Getting to the grips with academic standards, and the student experience*. London: Leadership Foundation for Higher Education.
- Rädiker, S.; Kuckartz, U. (2019): *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA*. Wiesbaden: Springer VS.
- Statista (2018): *Anzahl der Studierenden an Hochschulen in Deutschland in den Wintersemestern von 2002/2003 bis 2018/2019*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/221/umfrage/anzahl-der-studenten-an-deutschen-hochschulen/>.
- Vogel, B.; Willige, J.; Grützmacher, J.; Sudheimer, S. (2019): Orte des Selbststudiums 2018. *Forum Hochschulentwicklung*, 1. <https://his-he.de/publikationen/detail/publikation/orte-des-selbststudiums-2018/>.