

Zeitschrift für Beratung und Studium

Chatbots in der Studienberatung

Fragen der Qualität und Ethik

Oliver Claves

Zeitschrift: Zeitschrift für Beratung und Studium (ZBS)

Jahrgang: 21 (2+3)

Seiten: 34-43

Verlag: UniversitätsVerlagWebler

Ort: Bielefeld

2+3 | 2026

Impressum / Verlagsanschrift

UniversitätsVerlagWebler, Reepeweg 5, 33617 Bielefeld

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Website:
universitaetsverlagwebler.de

Oder wenden Sie sich direkt an uns:
E-Mail: zbs@universitaetsverlagwebler.de
Telefon: 0521/ 923 610-13

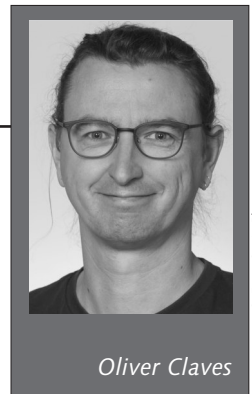


UniversitätsVerlagWebler
Der Fachverlag für Hochschulthemen

Oliver Claves

Chatbots in der Studienberatung

Fragen der Qualität und Ethik



If chatbots used in student counselling have to meet the same quality standards as those applicable to student counsellors, then they are not suitable given the current state of technology. It is unlikely that technological advances will enable Large Language Models (LLMs) to conduct information and counselling sessions that meet the quality standards for student counselling in the foreseeable future. LLMs cannot understand, empathise or continue learning independently. They are not capable of practical reasoning and cannot take responsibility. If language models are only to be used as interns, then chatbots can only be used embedded in counselling and coaching processes. In doing so, the high requirements for transparency and data protection must be met. The responsible use of chatbots requires a considerable amount of effort -in terms of development, but also in terms of quality assurance. This raises not only questions of effectiveness and quality, but also questions of efficiency.

Professionelles Handeln an Hochschulen sollte auf anerkannte Methoden und Standards beruhen. Jedoch erzeugen technologische und gesellschaftliche Trends einen Innovations- oder Handlungsdruck, unter denen eine gründliche Analyse und ein darauf aufbauendes sachliches und vorausschauendes Handeln zurücktritt. Dies trifft insbesondere auf technologische Neuerungen der Informations- und Kommunikationstechnologie (vgl. Bloh/Lehmann 2002; Claves 2019) und aktuell auf Künstliche Intelligenz (KI) zu. Die kostenfreie Freischaltung von ChatGPT für die Allgemeinheit am 30. November 2022 und die begleitenden Äußerungen aus der Tech-Branche (Marcus 2024, S. 86ff.) haben euphorisierende als auch dystopische Zukunftsvisionen ausgelöst und deutlich gemacht: Hier ist ein mächtiges Werkzeug gekommen. Für den Wirtschafts- und den Wissenschaftssektor, die beide stark wettbewerbsorientiert sind, ist der Innovationsdruck mehr als nachvollziehbar und insbesondere Wirtschaftsunternehmen spielen mit ihrer Existenz, wenn sie nicht innovativ sind. Das Risiko des Zuspätkommens, aber auch das der Fehlinvestition gehören zum Wettbewerb. Dieser Wettbewerbsdruck betrifft jedoch nicht die Lehre, Beratung und Verwaltung an Hochschulen. Hier geht es um Bildung, Kompetenzerwerb und Persönlichkeitsentwicklung sowie deren Organisation. Das Risiko von Fehlentscheidungen beim Einsatz von KI, die von Hochschulen unter dem wahrgenommenen Handlungsdruck getroffen werden, tragen nicht nur diese, sondern auch deren Zielgruppen. Was bedeutet dies für Studienberatung? „Für die ethische Bewertung solcher Technologien und ihres Einsatzes in verschiedenen Bereichen ist es nötig, nicht nur die Technologien selbst zu verstehen. Es gilt

darüber hinaus, auch ihre Wechselwirkungen mit den Personen, die sie verwenden oder von ihrer Anwendung betroffen sind, zu analysieren und den Blick auf gesellschaftliche Effekte zu richten“ (Deutscher Ethikrat 2025, S. 78). Dementsprechend führt dieser Text in einem ersten Teil in das Feld der Künstlichen Intelligenz ein und fokussiert dabei auf Chatbots bzw. Large Language Models (LLMs), deren Einsatz in der Studienberatung aktuell diskutiert und forciert wird. Der zweite Teil bietet mit den BeQu-Standards einen Orientierungsrahmen für die Diskussion zum Einsatz von Chatbots im Feld der Studienberatung an und geht auf die relevanten Standards und Konkretisierungen ein. Dabei werden Fragen aufgeworfen und nur teilweise beantwortet, denn bei der aktuellen Fortschrittsgeschwindigkeit sind Orientierung gebende Fragen hilfreicher als Antworten mit begrenzter Halbwertszeit.

Was ist mit KI gemeint und wie funktioniert sie?

KI bezeichnet ein Teilgebiet der Informatik, das sich mit Methoden und Programmen maschinellen Lernens beschäftigt bzw. damit, Computer Aufgaben erledigen zu lassen, für die Menschen Intelligenz benötigen (Zweig 2025, S. 29ff.). Bislang wurden Computern genaue Handlungsschritte (Algorithmen) – mitunter hochkomplexe, vernetzte und bedingte Rechenoperationen – vorgeschrieben, die zuverlässig abgearbeitet zu entsprechenden Ergebnissen führen. Neuronale Netze, eine Unterkategorie maschinellen Lernens, sind mathematische Systeme der Informationsverarbeitung, die biochemischen Prozessen biologischer neuronaler Netze (Kandel