

Zeitschrift für Beratung und Studium

KI-gestützte Studienberatung an der Hochschule Rhein-Waal

Entwicklung, Potenziale und Grenzen des Chatbots „Ellie“

Saskia Beckmann

Zeitschrift: Zeitschrift für Beratung und Studium (ZBS)

Jahrgang: 21 (2+3)

Seiten: 56-63

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

Saskia Beckmann

KI-gestützte Studienberatung an der Hochschule Rhein-Waal

Entwicklung, Potenziale und Grenzen des Chatbots „Ellie“



© Foto: privat

Saskia Beckmann

The development of "Ellie," an AI-supported chatbot for student advising at Rhine-Waal University of Applied Sciences, addresses the diverse challenges faced by students, particularly those from international backgrounds. Drawing on 30 expert interviews and nine student focus groups, the study identifies difficulties related to housing, finances, employment, visa issues, and social isolation, with information deficits emerging as a key factor. The findings indicate that AI can provide low-threshold, context-sensitive access to relevant information and support services. At the same time, technical, legal, and organizational challenges arise, particularly concerning data protection, information quality, and system maintenance. "Ellie" is therefore conceived as a complementary tool rather than a replacement for personal advising.

Studierende werden im Verlauf ihres Studiums mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert – teilweise auch solche, die über die eigentlichen Anforderungen eines Studiums hinausgehen (vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung 2023). An der Hochschule Rhein-Waal (HSRW) gewinnt diese Thematik aufgrund der hohen Internationalität der Studierendenschaft an besonderer Bedeutung. Internationale Studierende müssen sich häufig zusätzlich mit sprachlichen, kulturellen, rechtlichen und organisatorischen Herausforderungen auseinandersetzen. Gleichzeitig nehmen sie bestehende Unterstützungsangebote teilweise erst spät oder gar nicht in Anspruch, wodurch sich Problemlagen verstärken können (vgl. Klemm et al. 2026). Vor diesem Hintergrund entstand die Idee, die bestehenden Beratungsstrukturen durch einen niedrigschwelligen digitalen Assistenten zu ergänzen. Der auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Chatbot „Ellie“, der im Rahmen des Projekts „Path out of your Problems“ entstanden ist, soll Studierende in der Bewältigung ihrer vielfältigen Problemlagen unterstützen.

Ausgangssituation und Entstehung des Projekts

Projektidee

Die Idee zur Entwicklung eines Chatbots entstand im Wintersemester 2023. Den Ausgangspunkt bildete dabei jedoch zunächst nicht die konkrete Konzeption eines KI-basierten Chatbots in der Form, wie er heute vorliegt, sondern vielmehr die Wahrnehmung eines wachsenden Unterstützungsbedarfs an der HSRW. Verschiedene interne Beratungsstellen wie die Zentrale Studienberatung, Study Guides und Vertrauensprofessor*innen sowie Beratende externer Stellen wie der Caritas oder der AWO berichteten zunehmend von Studierenden, die sich in teilweise prekären Studien- und Lebenssituationen befanden

und mit vielfältigen persönlichen, sozialen, finanziellen oder studienbezogenen Herausforderungen konfrontiert waren. Besonders deutlich zeigte sich dieser Unterstützungsbedarf bei den internationalen Studierenden, die aufgrund ihrer spezifischen Lebens- und Studienbedingungen oftmals vor zusätzlichen Herausforderungen stehen. Gleichzeitig berichteten die Beratungsstellen, dass meist besonders die Studierenden in prekären Lebenslagen mit vielfältigen Belastungen (zu) spät ihren Weg in die Beratungsstellen finden, mit der Folge, dass sich Herausforderungen häufig intensiviert haben und zu weiteren Problemen führen.

Mit der Entwicklung eines digitalen Unterstützungssystems setzt das Projekt „Path out of your Problems“ (Mai 2024 bis Juli 2026) an ebendiesen Problemlagen an. Zur Umsetzung des Projekts wurden zwei wissenschaftliche Mitarbeitende beschäftigt, mit jeweils einem Schwerpunkt auf der inhaltlichen und konzeptionellen Entwicklung sowie auf der technischen Umsetzung. Das Projekt wurde durch hochschuleigene Qualitätsverbesserungsmittel finanziert.

Hohe Internationalität der HSRW

In der Schaffung eines digitalen Unterstützungssystems stellt die internationale Ausrichtung der HSRW eine besondere demografische und institutionelle Rahmenbedingung dar. Mit einem Anteil von etwa 60% machen internationale Studierende einen erheblichen Teil der Studierendenschaft aus. Zum Vergleich: Der durchschnittliche Anteil internationaler Studierender an deutschen Hochschulen liegt bei lediglich 14% bzw. 11,5% an Hochschulen für angewandte Wissenschaften (vgl. DAAD 2026). Die ausgeprägte Internationalität der HSRW stellt für viele Studierende zugleich einen wesentlichen Faktor bei der Wahl der Hochschule dar. Neben dem umfangreichen Angebot englischsprachiger Studiengänge in unterschiedli-