

## 1. Überblick

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU) ist zentrale Ansprechpartnerin bei Fragen von der Studienwahl bis zum -abschluss, rund um Bewerbung, Zulassung, Studieneinstieg und -gestaltung, im Studienverlauf sowie zum Studium in besonderen Lebenslagen oder schwierigen Situationen.

Die ZSB informiert und berät Studieninteressierte und Studierende persönlich sowie durch gedruckte und online verfügbare Informationsmaterialien. Alle Beratungen werden durchgeführt von zertifizierten Berater\*innen und orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der ratsuchenden Person. Sämtliche Gespräche sind vertraulich und ergebnisoffen. Auf dem Weg von der Studienorientierung bis zum Studienabschluss kommen so sehr viele Studieninteressierte und nahezu alle Studierenden in Kontakt mit dem Dienstleistungsangebot der ZSB: durch Flyer oder Broschüren zum Studienangebot, durch Webseiten zu Studiengängen und zum Bewerbungsverfahren, durch Vorträge, durch große Veranstaltungen wie die Hochschulinformationstage und die Studieneinführungsangebote, durch eine E-Mail an die ZSB, durch eine individuelle Beratung oder im Rahmen der Social-Media-Kanäle der JLU. So verzeichnete die ZSB im Jahr 2022 insgesamt

- 7.479 Teilnehmer\*innen an Informationsveranstaltungen für Studieninteressierte
- 4.106 Teilnehmer\*innen an den Studieneinführungen für die grundständigen und weiterführenden Studiengänge sowie
- 10.401 Beratungskontakte.

Damit erwies sich die Zentrale Studienberatung erneut sehr häufig als erste Anlaufstelle für und wichtige Begleiterin durch den Lebensabschnitt Studium. Vielen Interessierten eröffnet sie einen ersten Zugang zu Studium und Universität. Die ZSB ist vernetzt sowohl mit allen Akteuren im Rahmen der Studierendengewinnung als auch mit weiteren übergreifenden wie fachspezifischen Beratungseinrichtungen der Universität sowie in deren Umfeld, die Studierende während des gesamten Studiums unterstützen.

Dabei war das Jahr 2022 noch immer durch die Corona-Pandemie beeinflusst. So konnte zwar mit dem 4.Quartal 2021 neben telefonischen und digitalen Formaten auch die Präsenzberatung wieder angeboten werden. Die Beratungsnachfrage erreichte 2022 jedoch nicht die Werte des Vorjahres. Mögliche Gründe dafür könnten aktuell schwächere Jahrgänge und dadurch weniger Studieninteressierte sein sowie ein Rückgang der Studierendenzahl an der JLU gegenüber 2021. Unabhängig von den genauen Ursachen erprobt und tariert die ZSB aus, wie sich der Mix an Beratungskanälen am besten bewährt und an ein verändertes Nachfrageverhalten der Ratsuchenden „nach Corona“ anpassen lässt. Offene Sprechstunden vor Ort werden deutlich weniger nachgefragt als terminierte Beratungen vor Ort sowie digitale und telefonische Möglichkeiten. Deshalb bietet die ZSB inzwischen mehr Offene Sprechstunden telefonisch an. Hier bleibt zu beobachten, wie das Multi-Channel-Angebot für Studienberatung sich am besten zusammensetzt.

## 2. Organisationsstruktur

Die Zentrale Studienberatung wird unter Leitung der Vizepräsidentin für Studium und Lehre Prof. Dr. Katharina Lorenz als eigenständige Einrichtung geführt und lässt sich in zwei Arbeitsgebiete untergliedern:

- Die Allgemeine Studienberatung mit den Aufgabenbereichen individuelle Beratung und Information, Informationsangebote (Print und Online) sowie Veranstaltungen besteht aus sieben Studienberater\*innen, dem Informations- und Veranstaltungsmanagement und der Webredaktion mit zwei Kolleg\*innen sowie einer Sekretärin.
- Die Beratungsstelle für behinderte und chronisch kranke Studierende wird von einer Beraterin und einer Sekretärin vertreten.

Zum November 2022 konnte im Projekt *JustusConnect*, das Kontakte zu Schulen fördern und vertiefen sowie Studienbotschafter\*innen der JLU schulen und einsetzen wird, eine Stelle mit einem Kollegen besetzt werden.

## 3. Individuelle Beratung und Information

Unterschiedlichste Fragestellungen sind Auslöser für die Kontaktaufnahme mit der ZSB. Dazu können Ratsuchende je nach Anlass, individuellen Möglichkeiten und Präferenzen zwischen verschiedenen Kommunikationswegen wählen. Die Erreichbarkeit per E-Mail

bzw. über Kontaktformulare auf den Internetseiten der ZSB ermöglicht, individuelle Anliegen niedrigschwellig und rund um die Uhr zu schildern. Ergebnis einer schriftlichen Kontaktaufnahme kann neben einem Schriftwechsel auch ein telefonischer oder persönlicher Beratungstermin sein. Diese umfangreichen Beratungen nach Vereinbarung werden ergänzt durch Offene Sprechstunden und Telefonsprechstunden ohne Termin. Seit 2019 bietet die ZSB zusätzlich Videoberatungen an. So verzeichnete die ZSB im Berichtszeitraum insgesamt 10.401 Beratungskontakte. Das entspricht einem Mi-

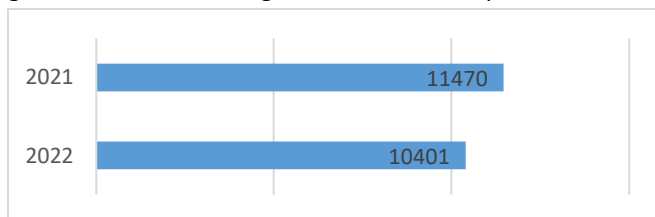


Abb.1: Beratungskontakte insgesamt

nus von 9,3% gegenüber 2021. Mögliche Gründe wurden oben bereits genannt. Saisonale Spitzen waren die Bewerbungs- und die Studieneinstiegsphase. Um auf den gestiegenen Bedarf in diesen Phasen zu reagieren, wurde hier die personelle Besetzung der (Telefon-)Sprechstunden erweitert.

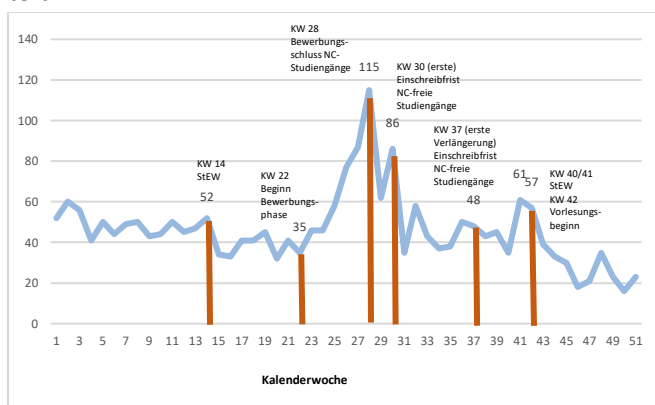


Abb.2: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde (Telefon und Präsenz; n=2.565); Jahresverlauf anderer Kommunikationskanäle ist vergleichbar

### Schriftliche Anfragen

Die schriftlichen Anfragen erreichen die ZSB ausschließlich auf digitalem Weg, im Berichtszeitraum insgesamt 6.070mal, was einen Rückgang um 11,5% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. 4.919 Anfragen wurden von der ZSB individuell beantwortet. Darin enthalten sind inhaltliche Fragen, die von den Berater\*innen beantwortet wurden, sowie Terminfragen, die von studentischen Hilfskräften bearbeitet wurden. Zahlreiche Fragen wurden zudem an andere, spezialisierte Beratungseinrichtungen der JLU weitergeleitet. Auf 131 E-Mails wurde mit dem gewünschten Versand von Printmaterialien reagiert.

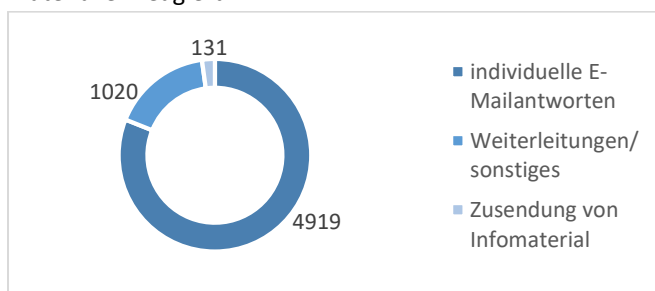


Abb.3: Reaktion auf schriftliche Anfragen (n=6.070)

### Beratung ohne Termin

Üblicherweise bietet die Zentrale Studienberatung die Möglichkeit zu Information und Beratung ohne Termin sowohl persönlich in offenen Sprechstunden als auch in telefonischen Sprechstunden. Können Anliegen bei der Studierendenhilfe Call Justus nicht geklärt werden, leitet diese zudem die Ratsuchenden während der Telefonsprechstunden weiter an die ZSB. Coronabedingt konnten die offenen Sprechstunden bis einschließlich Mai 2022 ebenfalls nur noch telefonisch durchgeführt werden. In diesen können sich Ratsuchende direkt an die ZSB wenden. Insgesamt führten die Berater\*innen im Berichtsjahr 2.565 Gespräche ohne Termin, 13% weniger als im Vorjahr. Darin enthalten sind auch 121 Ratsuchende, die die erstmals angebotenen Sprechstunden für Lehramtsstudierende am Übergang zum 2.Semester mit je einem Termin pro Lehramtsstudiengang wahrgenommen haben. Insgesamt entfielen etwa 60% der Kontakte ohne Termin auf kürzere Informationsgespräche und ca. 40% auf ausführlichere Beratungen.

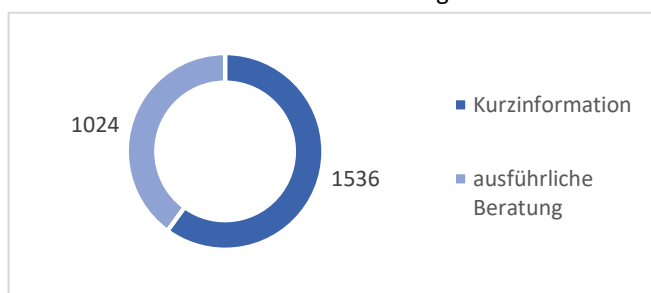


Abb.4: Anteil von kürzeren Informations- und ausführlichen Beratungsgesprächen bei Beratungen ohne Termin (n=2565)

### Beratung mit Termin

Die Beratung im terminierten Gespräch mit der Zentralen Studienberatung bietet Ratsuchenden die umfassendste Möglichkeit, individuelle Anliegen zu bearbeiten und Fragen zu klären. Ziel ist dabei, Orientierung, Selbstreflexion und Handlungskompetenz der Ratsuchenden zu stärken und einen nachhaltigen Effekt auch über die Einzelproblematik hinaus zu erzeugen. Seit März 2020 konnten terminierte Gespräche pandemiebedingt nur telefonisch oder per Videoberatung durchgeführt werden. Mit Beginn des Wintersemesters 2021/22 war wieder persönliche Beratung vor Ort möglich, so dass Ratsuchenden jetzt drei Formate für terminierte Gespräche angeboten werden können. Insgesamt wurde das Angebot persönlicher Beratung 1.269mal wahrgenommen.

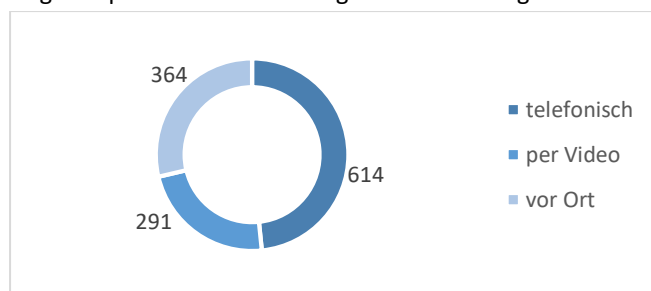


Abb.5: Anteil der Formate in terminierten Beratungsgesprächen (n=1269)

### Beratung für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung

Die ZSB bietet Studierenden mit Behinderung oder chronischer Erkrankung ein eigenständiges Beratungsangebot und ist damit die primäre Anlaufstelle für diese Zielgruppe. Dabei sind die folgenden Themen vorherrschend:

- Beratung zu Nachteilsausgleichen
- Beratung zu Härtefallanträgen
- Unterstützung bei psychischen Problemen
- Psychosoziale Beratung
- Hilfsmittel und barrierefreie Campusbereiche.
- Beratung und Unterstützung von Dozierenden

Insgesamt verzeichnete die Beratungsstelle im Berichtsjahr 484 Beratungskontakte. Das entspricht fast exakt dem Niveau des Vorjahres. Davon entfielen 203 auf schriftliche Anfragen, 222 auf telefonische Beratungen, und bei 59 handelte es sich um persönliche oder Video-Gespräche.

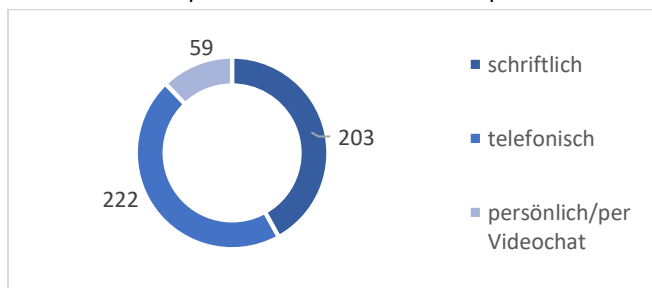


Abb.6: Beratungskontakte der Beratung für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung (n=484) nach Form des Kontaktes

Zusätzlich veröffentlicht die Beratungsstelle die Broschüre *Studieren mit Behinderung/chronischer Erkrankung an der JLU* sowie den *Institutionen- und Sozialwegweiser* für Studierende. Zusammen bieten sie einen umfassenden Überblick über Ansprechpersonen inner- und außerhalb der JLU, die zu zahlreichen mit einem Studium verknüpften Themen beraten. Außerdem wird ein *Dozent\*innenleitfaden* mit Hinweisen für den Umgang mit Studierenden mit Behinderung oder chronischer Erkrankung im Lehralltag herausgegeben. Damit werden neben den Studierenden und Studieninteressierten auch Lehrende als Zielgruppe adressiert und können die Expertise der Beratungsstelle nutzen.

#### 4. Informationsangebote

Die Zentrale Studienberatung verantwortet eine umfangreiche Palette an Informationsangeboten zum Studium an der JLU. So werden u.a. alle zentralen Web-Seiten der Universität im Bereich *Studium* sowie auch die Online- und Print-Informationen zum Studienangebot durch die ZSB konzipiert und herausgegeben. Dabei gilt es, die mehr als 90 Studiengänge der Universität nicht nur abzubilden, sondern die entsprechenden Informationen auch aktuell, zielgruppenadäquat und attraktiv aufzubereiten. Präsentationsformen und Medien werden regelmäßig evaluiert und bei Bedarf angepasst oder um neue mediale Konzepte ergänzt. Durch das Informations- und Veranstaltungsmanagement sowie die Web-Redaktion wird der Bereich „Information“ weiter ausgebaut und prägt dadurch das Bild der JLU mit.

#### Web-Formate

Online-Informationen sind für Studieninteressierte eine niedrigschwellige und viel genutzte Informationsquelle. In der Studieneingangsbefragung der JLU zum Wintersemester 2022/23 gaben 75% der teilnehmenden Studierenden an, dass die Internetangebote hilfreich oder sehr hilfreich für die eigene Studienentscheidung waren.

Im Web-Auftritt der Universität betreut die ZSB den Bereich *Studium*. Inhaltlich lassen sich diesem vier Themen zuordnen:

- Die Informationen zu sämtlichen Studiengängen der JLU umfassen jeweils die Darstellung des Studienaufbaus, der Zugangsvoraussetzungen, eines Ausblickes auf berufliche Perspektiven im Anschluss sowie weiterführende Informationen und Kontaktmöglichkeiten. Die englischen Übersetzungen der Studiengangseiten werden durch das Akademische Auslandsamt bereitgestellt. Die inhaltliche Koordination der Aktualisierungen erfolgt durch die ZSB.
- Im Bereich *Bewerbung und Zulassung* ist themengerecht eine enge Verschränkung der Beratungsperspektive der ZSB einerseits mit der Expertise von Call Justus, andererseits zum Aufgabengebiet des Studierendensekretariats vorhanden.
- Durch den *Beratungskompass* und den auch online verfügbaren *Institutionen- und Sozialwegweiser* finden Ratsuchende bei nahezu allen denkbaren Fragestellungen und Problemlagen in Zusammenhang mit einem Studium schnell Zugang zu weiteren Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen an der JLU und in deren Umfeld.
- Die Informationen zur Studienwahl umfassen Hinweise auf entsprechende Veranstaltungen wie Bildungsmessen, Vorträge und Workshops. Das Portal für Studieninteressierte *Ask Justus* informiert und regt durch gezielte Fragestellung und Prozessstrukturierung zusätzlich zu einer selbstreflektierten Studienwahl an.

Die ZSB ist auch vertreten in der Social-Media-Redaktion der JLU und informiert über die entsprechenden Kanäle zu ihren Themen und Veranstaltungen.

#### Printmaterialien

Wesentliche Publikationen sind:

- Flyer und Broschüren zum Studienangebot der JLU,
- die Reihe *Studiengangsflyer* mit jeweils einem Flyer für jeden grundständigen Studiengang,
- die Reihe *Studienführer*, die Broschüren zu den einzelnen grundständigen wie weiterführenden Studiengängen mit Informationen zu Studieninhalt und -aufbau, zu Prüfungsregelungen, Studienfachberater\*innen sowie zu übergreifenden Informations- und Beratungseinrichtungen der JLU umfasst,
- weitere fachübergreifende Informationsblätter zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren sowie zum Studienbeginn mit ersten Informationen für neu eingeschriebene Studierende in den grundständigen und weiterführenden Studiengängen und
- Informationsmaterialien zu aktuellen Veranstaltungen.

Printmaterialien erweisen sich für Studieninteressierte und Studienanfänger\*innen nach wie vor als hilfreich für die vertiefende Auseinandersetzung mit Studiengängen und -strukturen. Da die ZSB sämtliche Materialien zusätzlich online zugänglich macht, können Interessierte jederzeit und von jedem Ort darauf zugreifen.

#### 5. Veranstaltungen

Die Studienberatung organisiert vielfältige Veranstaltungen, die zum einen Studieninteressierte bei einer fundierten Studienwahl und zum anderen Studierende bei der Orientierung zu Studienbeginn und im Verlauf des Studiums unterstützen.

## Hochschulinformationstage

Zu den größten Veranstaltungen im Berichtszeitraum zählen die *Hochschulinformationstage (HIT)*, die zeitgleich an und in Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen (THM) stattfinden. Zielgruppe sind Schüler\*innen der Abschlussklassen, denen sich die Studiengänge und -fächer der JLU in 44 Fachprogrammen vorgestellt haben, ergänzt durch 13 zentrale Informationsveranstaltungen. Im Berichtsjahr wurden die HIT zum zweiten Mal digital durchgeführt und ohne dass eine vorherige Anmeldung zu den Programmen erforderlich war. Insgesamt konnten 5.821 Teilnehmer\*innen gezählt werden, was einen deutlichen Zuwachs von 16% gegenüber 2021 bedeutet. Dabei ist nicht auszuschließen, dass die Besucherzahlen real sogar noch höher lagen. So konnten später kommende Teilnehmer\*innen nicht immer erfasst werden, und es ist zu vermuten, dass mitunter ganze Klassenverbände über einen PC an Veranstaltungen teilgenommen haben.

## Open Campus Day

Zum ersten Mal wurde 2022 der *Open Campus Day* durchgeführt, dessen Gesamtorganisation beim Veranstaltungsmanagement der ZSB lag. Unter dem Motto „JLU erleben“ konnten Interessierte an etwa 30 Ständen auf dem Campus Natur- und Lebenswissenschaften Einblick in Studiengänge und -fächer sowie weitere Einrichtungen der Universität erhalten und mit Lehrenden, Studierenden und Mitarbeitenden ins Gespräch kommen. Ergänzt wurde das Angebot durch Campusführungen, Gespräche mit Studierenden zum Studienalltag im Speed-Dating-Format und ein Rahmenprogramm. Aufgrund des guten Zuspruchs ist dieses Veranstaltungsformat auch für die nächsten Jahre geplant.

## Studieneinführungen

Der direkte und persönliche Kontakt gleich zu Studienbeginn hat an der JLU einen hohen Stellenwert und soll den Grundstein für ein erfolgreiches Studium legen. Dazu werden die *Studieneinführungswochen (StEW)* für die grundständigen Studiengänge und die *Studieneinführungstage für die Master-Studiengänge (StET)* von der ZSB organisiert.

Alle Studienanfänger\*innen haben die Möglichkeit, in studienangangsspezifischen Kleingruppen durch studentische Mentor\*innen in höheren Semestern ihres Studienganges an der Hochschule begrüßt zu werden. In diesen Gruppen erhalten sie Informationen zum Studium sowie zur Orientierung an der Universität und finden Vernetzungsmöglichkeiten in der anspruchsvollen Phase des Studienbeginns.

Im Sommersemester 2022 konnte das etablierte Programm erstmals seit zwei Jahren wieder komplett im Präsenzformat durchgeführt werden. Die Teilnehmer\*innen-Quote und die Zufriedenheit der Studienanfänger\*innen mit dem Angebot sind vergleichbar jenen aus Semestern sowohl während als auch vor der Pandemie. So konnten über 200 durch das Studienberatungsteam der ZSB geschulte Mentor\*innen im Berichtsjahr insgesamt 4.106 Studienanfänger\*innen erreichen, was einem Anteil von 86% aller Erstsemester entspricht, von denen wiederum etwa 87% die Einführungsangebote mit gut oder sehr gut bewerteten. Zum Beginn des Wintersemesters wurde von der ZSB erstmals eine Begrüßungs- und Informationsveranstaltung für Studierende mit Pflegeaufgaben angeboten.

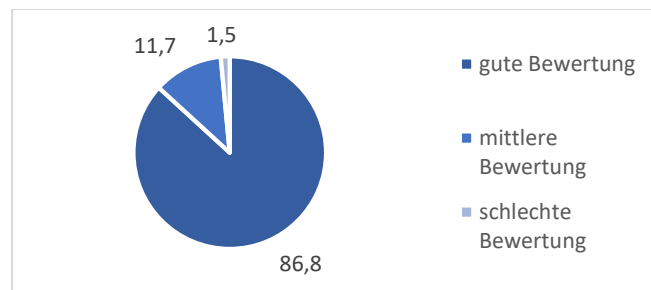


Abb. 7: Gesamtbewertung der Studieneinführungen zum Wintersemester 2022/23 (StEW und StET, n=883, in Prozent)

## Messebesuche

Die ZSB ist regelmäßig auf verschiedenen Bildungsmessen vertreten, um umfassend über die vielfältigen Studiemöglichkeiten sowie über die Rahmenbedingungen für ein Studium an der JLU zu informieren. Im Berichtsjahr konnte die ZSB erstmals wieder an sieben Messen in Präsenz teilnehmen. Zudem war sie auf der digitalen Bildungsmesse *Vocatum-Videochat Mitte* vertreten, auf der durch vorterminierte Gespräche mit Studieninteressierten aus Hessen, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt eine gute Resonanz erzielt wurde. Insgesamt konnten durch Messebesuche 827 Beratungskontakte erreicht werden.

## weitere Veranstaltungen

Einige weitere Formate, die die ZSB regelmäßig anbietet bzw. an denen sie teilnimmt, haben sich im Verlauf der Pandemie in digitaler Form etabliert, wurden deshalb weiterhin auf diesem Wege durchgeführt und gut nachgefragt. In vier *Veranstaltungen für Studienzweifler\*innen*, die die ZSB in Kooperation mit THM, Arbeitsagentur und Studentenwerk anbietet, konnten insgesamt 61 Teilnehmer\*innen verzeichnet werden. Fünf Vorträge der Reihe *Fakten statt Gerüchte* zu besonderen Fragestellungen im Lehramtsstudium wurden von 769 Personen besucht. Andere Formate hingegen wurden im Berichtsjahr wieder ausschließlich in Präsenz durchgeführt. So konnten Schulbesuche im Rahmen von *Justus@School* 14mal mit insgesamt 657 Teilnehmer\*innen durchgeführt werden. Besuche einzelner Klassen oder Kurse an der JLU haben siebenmal mit 129 Schüler\*innen stattgefunden.

## 6. Vernetzung

Vernetzung und Austausch mit anderen Institutionen, die mit Schüler\*innen, Studieninteressierten und Studierenden in Kontakt stehen, sind für die ZSB wichtig, um einerseits noch mehr darüber zu erfahren, was die Zielgruppe denkt, wünscht und braucht, und andererseits, um Erfahrungen der ZSB mit der Zielgruppe weiterzugeben. So konnte der Austausch der Studienberatungen von JLU und THM mit dem Hochschulteam und den Berufsberater\*innen der lokalen Arbeitsagenturen 2022 zweimal im digitalen Format durchgeführt werden. Das *Forum schule@hochschule* als Vernetzungsplattform von JLU und THM mit Lehrkräften an Gymnasien und Fachoberschulen konnte 2022 ebenso wieder einmal stattfinden wie die Fortbildung für Lehrkräfte *Wissen über Studium heute*. Zudem hat die ZSB nun die Moderation einer Unter-AG *Kommunikation Familiengerechtigkeit* innerhalb der AG *audit – familiengerechte hochschule* der JLU übernommen. Weiterhin ist die ZSB an Konzeption, Organisation und Durchführung des hessenweiten Aktionstages für

Studieninteressierte *GUT BERATEN. STUDIEREN IN HESSEN* beteiligt. Anlass ist das 50. Jubiläum der Studienberatung in Hessen im Jahr 2023. Die Veranstaltung steht unter der Schirmherrschaft von Angela Dorn, der hessischen Ministerin für Wissenschaft und Kunst.

## 7. Fazit

Insgesamt hat die Zentrale Studienberatung der JLU nicht nur die Ausnahmesituation der Jahre 2020 und 2021 gut gemeistert, sondern auch den Übergang zurück aus der Pandemie. Dort, wo sich die digitalen Angebote erfolgreich etabliert haben, wurden und werden sie fortgeführt, während in anderen Bereichen die sinnvolle Rückkehr zu Präsenzformaten vollzogen wurde. Damit verfügt die ZSB auch nach dem Ende der Pandemie über ein breites zielgruppen- und situationsspezifisches Portfolio, das den Bedürfnissen und Anforderungen von Studieninteressierten und Studierenden Rechnung trägt.