

## 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. Sie 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. Dabei ergänzen sich die Zentrale Studienberatung als übergreifende Beratungsstelle sowie fachspezifische Beratungsangebote und weitere -einrichtungen der Universität während des gesamten Studiums.

Auf dem Weg von der Studienorientierung bis zum Studienabschluss kommen 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 2021 insgesamt

- 6.112 Teilnehmer\*innen an Informationsveranstaltungen für Studieninteressierte
- 5.602 Teilnehmer\*innen an den Studieneinführungen für die grundständigen und weiterführenden Studiengänge sowie
- 11.470 Beratungskontakte.

Damit erwies sich die Zentrale Studienberatung sehr häufig als erste Anlaufstelle für und wichtige Begleiterin durch den Lebensabschnitt Studium. Dabei war das Jahr 2021 noch immer maßgeblich durch die Corona-Pandemie bestimmt. So konnte während der ersten neun Monate weiterhin keine Präsenzberatung angeboten werden. Persönliche Beratung erfolgte ausschließlich telefonisch oder digital. Diese Kanäle wurden durch die Ratsuchenden auch intensiv genutzt. Mit Beginn des Wintersemesters und der schrittweisen Öffnung der Universitäts-Gebäude war die Rückkehr zu terminierten Beratungsgesprächen vor Ort möglich. Zudem hat die ZSB im Rahmen der Studieneinführungen zum Wintersemester geführte Touren über Campusbereiche organisiert, um so den Studienanfänger\*innen unter Einhaltung der Hygienerichtlinien einen ersten persönlichen Kontakt zu Kommiliton\*innen und zur Universität zu ermöglichen. Damit hat die ZSB auch in einer schwierigen Situation durch ein kreatives Konzept den Bedürfnissen der Erstsemester Rechnung getragen.

## 2. Organisationsstruktur

Die Zentrale Studienberatung wird unter Leitung der Vizepräsidentin für Studium und Lehre als eigenständige Einrichtung geführt. Bis zum 15. Dezember 2021 hatte Prof. Dr. Verena Dolle dieses Amt inne, die es zum 16. Dezember 2021 an Prof. Dr. Katharina Lorenz übergeben hat. Die ZSB 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. Letztere Position konnte nach längerer Vakanz zum 01. Mai 2021 neu besetzt werden.
- Die Beratungsstelle für behinderte und chronisch kranke Studierende wird von einer Beraterin und einer Sekretärin vertreten.

## 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 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 11.470 Beratungskontakte. Das entspricht einem leichten Minus von 5,9% gegen-

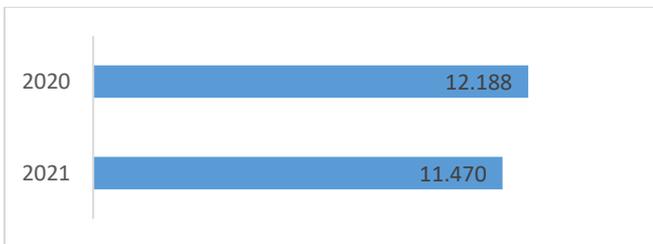


Abb.1: Beratungskontakte insgesamt

über 2020. Dabei ist zu beachten, dass bis Mitte Oktober infolge des Pandemiegeschehens keine Präsenzberatung möglich war. Saisonale Spitzen waren die Bewerbungs- und die Studieneinstiegsphase. Um auf den gesteigerten Bedarf in diesen Phasen zu reagieren, wurde hier die personelle Besetzung der (Telefon-) Sprechstunden deutlich erweitert.

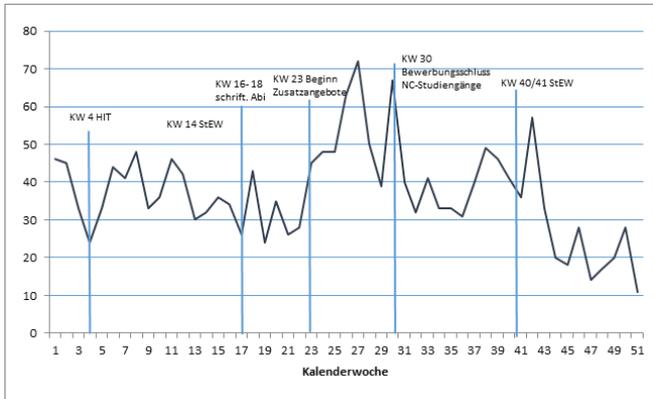


Abb.2: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde (n=1.895); KW 27: Woche vor dem 15.07. = üblicher Bewerbungsschluss; Jahresverlauf anderer Kommunikationskanäle ist vergleichbar

### Schriftliche Anfragen

Die schriftlichen Anfragen erreichen die ZSB ausschließlich auf digitalem Weg, im Berichtszeitraum insgesamt 6.861 mal, was einen Rückgang um 13,9% gegenüber dem Vorjahr bedeutet. 5.189 Anfragen wurden von den Berater\*innen individuell beantwortet. Zahlreiche Fragen wurden zudem an andere, spezialisierte Beratungseinrichtungen der JLU weitergeleitet. Auf 250 E-Mails wurde mit dem gewünschten Versand von Printmaterialien reagiert.

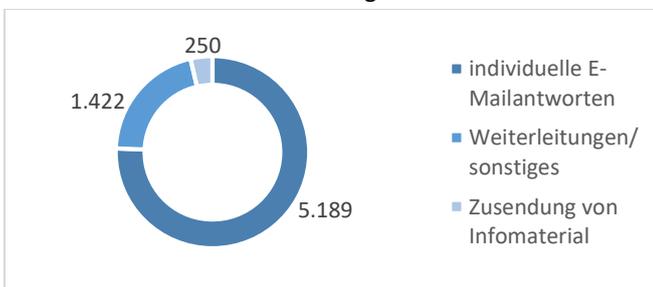


Abb.3: Reaktion auf schriftliche Anfragen (n=6861)

### Beratung ohne Termin

Üblicherweise bietet die ZSB die Möglichkeit zu Information und Beratung ohne Termin sowohl persönlich in offenen Sprechstunden als auch in telefonischen Sprechstunden.

Können Anliegen bei der Studierendenhotline Call Justus nicht geklärt werden, leitet diese die Ratsuchenden während der Telefonsprechstunden weiter an die ZSB. Coronabedingt konnten die offenen Sprechstunden ab Mitte März 2020

ebenfalls nur noch telefonisch durchgeführt werden. In diesen können sich Ratsuchende direkt an die ZSB wenden. Insgesamt führten die Berater\*innen im Berichtsjahr 2.950 Gespräche ohne Termin, knapp 3,9% weniger als im Vorjahr. Dabei entfielen etwa 55% der Kontakte auf kürzere Informationsgespräche und ca. 45% auf ausführlichere Beratungen.

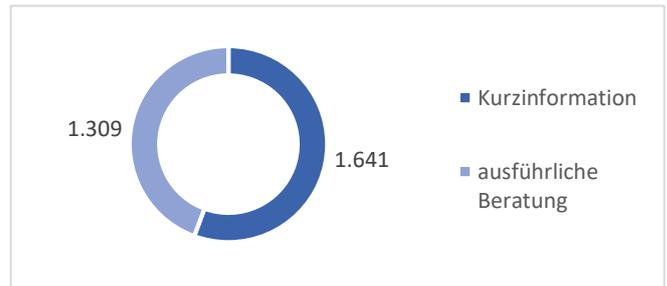


Abb.4: Anteil von kürzeren Informations- und ausführlichen Beratungsgesprächen bei Beratungen ohne Termin (n=2.950)

### 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. In anderen Jahren fanden diese Gespräche ganz überwiegend vor Ort in der ZSB und nur selten per Telefon statt. Seit März 2020 konnten sie pandemiebedingt jedoch nur noch telefonisch oder per Videoberatung durchgeführt werden. Erst 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.

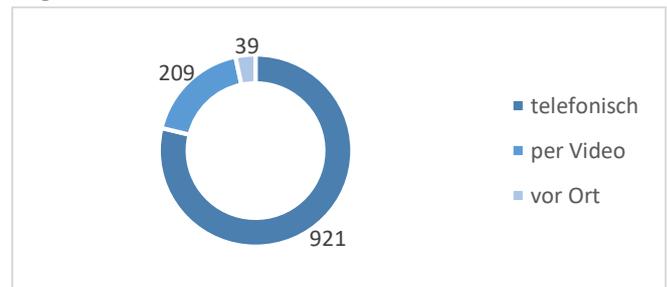


Abb.5: Anteil der Formate in terminierten Beratungsgesprächen (n=1.169)

### Beratung für Studierende mit Behinderung/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 471 Beratungskontakte. Das entspricht einem Plus von 12,1% gegenüber 2020. Davon entfielen 235 auf schriftliche

Anfragen, 236 auf telefonische Beratungen, und bei 19 handelte es sich um persönliche oder Video-Gespräche.

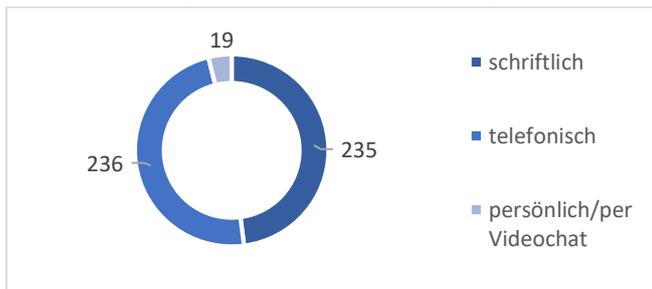


Abb.6: Beratungskontakte der Beratung für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung (n=471) nach Form des Kontaktes

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 2019/20 der JLU gaben 76% 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 wer-

den 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 schnell Zugang zu weiteren Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen an der JLU und in deren Umfeld zu nahezu allen denkbaren Fragestellungen und Problemlagen in Zusammenhang mit einem Studium.
- 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.

Die 2020 eingerichtete Plattform *Justus digital* hat sich im Berichtsjahr weiter als zentraler Einstieg in große Veranstaltungen wie die *Hochschulinformationstage (HIT)*, *#JLU-undDU* oder die *Studieneinführungswochen und -tage (StEW/StET)* etabliert. Darüber ist der Zugang zu allen digitalen Terminen im Rahmen dieser Veranstaltungen möglich, flankiert durch weitere digitale Informationsmaterialien und Videos zu Führungen über die Campusbereiche der JLU.

#### 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 unter Berücksichtigung von Grundsätzen der Barrierefreiheit zusätzlich online zugänglich macht, konnte im Berichtsjahr auch während der digitalen Einführungen intensiv damit gearbeitet werden.

## 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 stattfinden. Zielgruppe sind Schüler\*innen der Jahrgangsstufen 12 und 13, denen sich die Studiengänge und -fächer der JLU in 46 Fachprogrammen vorgestellt haben, ergänzt durch zehn zentrale Informationsveranstaltungen. Im Berichtsjahr wurden die HIT erstmals digital durchgeführt. Insgesamt konnten 5.018 Teilnehmer\*innen gezählt werden, was einen leichten Rückgang von 1,5% gegenüber 2020 bedeutet. Allerdings ist nicht auszuschließen, dass die Besucherzahlen real etwas 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.

### #JLUundDU

Das Format *#JLUundDU* ersetzte 2020 die Vortragsreihe *JLU – Jetzt los zur Uni*. Es richtet sich im Bewerbungszeitraum an Interessierte, die ein Studium an der JLU in Erwägung ziehen, sich aber noch vertiefende Informationen wünschen. Das Konzept sieht vor, dass Fachbereiche und zentrale Einrichtungen die JLU in umfangreichen Programmen an mehreren Tagen als „Uni zum Anfassen“ präsentieren. Coronabedingt musste die gesamte Veranstaltung – wie schon im Jahr zuvor – komplett digital umgesetzt werden. So kam der besondere Ansatz erneut nicht zum Tragen. Dennoch konnten mit insgesamt 242 Teilnehmer\*innen in 33 Programmen der Fachbereiche und 15 zentralen Veranstaltungen zwar weniger Interessierte als im Vorjahr erreicht werden, aber deutlich mehr Zuspruch als im vorherigen Format.

### 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 studienangewandten 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.

Seit Sommersemester 2020 musste das etablierte Programm als komplett digitales Angebot konzipiert werden. Durch Erfahrungen aus den ersten Semestern unter Pandemiebedingungen konnten die Einführungen im Berichtsjahr jedoch technisch und organisatorisch weitgehend problemlos durchgeführt werden. Die Teilnehmer\*innen-Quote und die

Zufriedenheit der Studienanfänger\*innen mit dem Angebot sind vergleichbar jenen aus Semestern mit Einführungen in Präsenz. So konnten etwa 250 durch das Studienberatungsteam der ZSB geschulte Mentor\*innen 4.770 Studienanfänger\*innen erreichen, was einem Anteil von 80,4% aller Erstsemester entspricht, von denen wiederum etwa 84,7% die Einführungsangebote mit gut oder sehr gut bewerteten. Damit wurden auch unter diesen besonderen Bedingungen annähernd die Werte „normaler“ Jahre erreicht. Neu war das Angebot von Campusführungen, um so den Studienanfänger\*innen unter Einhaltung der Hygienerichtlinien einen ersten persönlichen Kontakt zu Kommiliton\*innen und zur Universität zu ermöglichen. Insgesamt haben während der beiden Einführungswochen und der ersten Vorlesungswoche 832 Erstsemester an 188 Führungen über je einen Campusbereich teilgenommen, die von 45 studentischen Mentor\*innen durchgeführt wurden.

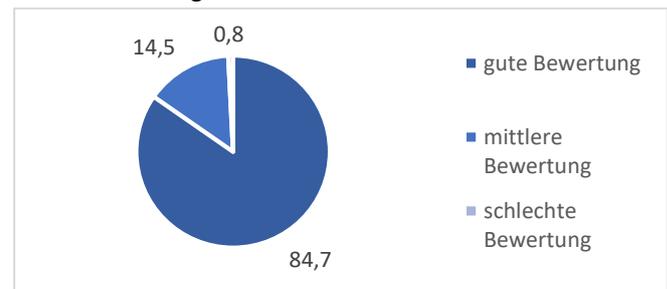


Abb. 7: Gesamtbewertung der Studieneinführungen zum Wintersemester 2021/22 (StEW und StET, n=1.777, in Prozent)

### Messebesuche

Die ZSB ist regelmäßig auf verschiedenen Bildungsmessen vertreten, um umfassend über die vielfältigen Studienmöglichkeiten und Rahmenbedingungen für ein Studium an der JLU zu informieren. Pandemiebedingt konnte die ZSB 2021 jedoch erst wieder im November mit der *Einstieg Frankfurt* an einer Messe in Präsenz teilnehmen. Da digitale Bildungsmessen erfahrungsgemäß von den Zielgruppen wenig bis gar nicht angenommen werden, hat die ZSB auf eine Teilnahme weitgehend verzichtet. Eine Ausnahme bildete hier die *Vocatum Gießen*, auf der durch vortermionierte Gespräche eine gute Resonanz erzielt wurde. Insgesamt konnte durch Messebesuche jedoch nur ein Bruchteil der Beratungskontakte in Jahren ohne Pandemie erreicht werden.

### weitere Veranstaltungen

Weitere Formate, die die ZSB regelmäßig anbietet bzw. an denen sie teilnimmt, haben sich im zweiten Jahr der Pandemie in digitaler Form etabliert und werden gut nachgefragt. In vier *Veranstaltungen für Studienzweifler\*innen*, die die ZSB in Kooperation mit THM, Arbeitsagentur und Studentenwerk anbietet, konnten insgesamt 82 Teilnehmer\*innen verzeichnet werden. Vier Vorträge der Reihe *Fakten statt Gerüchte* zu besonderen Fragestellungen im Lehramtsstudium wurden von 1.457 Personen besucht. Andere Formate hingegen waren im Berichtsjahr weiter erheblich durch die Pandemie beeinflusst. Schulbesuche im Rahmen von *Justus@School* konnten nur zehnmal – zweimal in Präsenz und achtmal digital – mit insgesamt 588 Teilnehmer\*innen durchgeführt werden. Besuche einzelner Klassen an der JLU konnten hingegen gar nicht stattfinden.

## 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 2021 zweimal im digitalen Format durchgeführt werden.

## 7. Fazit

Insgesamt hat die Zentrale Studienberatung der JLU auch ein zweites herausforderndes Jahr gut gemeistert. Die digitalen Angebote sind weitgehend etabliert und dadurch Kontakt zur sowie Information und Beratung von Studieninteressierten und Studierenden sichergestellt. Gleichzeitig wurde die Rückkehr zu Präsenzformaten eingeleitet. Damit verfügt die ZSB auch nach einem Ende der Pandemie über ein breites zielgruppen- und situationspezifisches Portfolio, das den Bedürfnissen und Anforderungen von Studieninteressierten und Studierenden Rechnung trägt.