

## 1. Überblick

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU) berät und informiert Studieninteressierte und Studierende persönlich und durch gedruckte sowie online verfügbare Informationsmaterialien. Sie ist Serviceeinrichtung für alle, die sich thematisch mit Studienorientierung, -information und -beratung auseinandersetzen bzw. sich für die Studienmöglichkeiten an der JLU interessieren.

Nahezu jede/r Studierende der JLU hat auf dem Weg vom Studieninteresse zum Studium Kontakt mit dem Dienstleistungsangebot der ZSB: sei es durch Flyer oder Broschüren zum Studienangebot, durch Webseiten u.a. zu Studiengängen und zum Bewerbungsverfahren (siehe 4), durch Vorträge, durch große Veranstaltungen wie die Hochschulinformationstage (siehe 5), durch eine E-Mail an die ZSB, durch eine individuelle Beratung (siehe 3) oder im Rahmen der Social-Media-Kanäle der JLU (siehe 4). Interessierte hatten im Berichtszeitraum zusätzlich die Chance, auf neun Bildungsmessen (siehe 5.2) und während 25 Veranstaltungen für/in Schulen (siehe 5.1) über die Möglichkeiten eines Studiums an der JLU und ihre individuellen Pläne, Ziele und Perspektiven zu sprechen.

Studienanfänger/innen werden an der JLU persönlich durch ein Mitglied der Hochschule begrüßt und mit den wesentlichen Informationen zum Studienbeginn versorgt. Die Studieneinführungswochen (StEW) für die grundständigen Studiengänge und die Studieneinführungstage für die Master-Studiengänge (StET) werden von der ZSB organisiert und haben eine hohe Reichweite: 2017 nahmen rund 88% der Studienanfänger/innen an den Studieneinführungswochen teil, insgesamt 5.109 Studierende, die von 264 durch das Studienberatungsteam der ZSB ausgebildete Mentor/innen betreut wurden. Die Einführungswoche bietet Informationen, Orientierung und Vernetzungsmöglichkeiten in der anspruchsvollen Phase des Studienbeginns, der auch ein neuer Lebensabschnitt ist. Neben der StEW und den StET organisiert die ZSB eine ganze Reihe weiterer (Groß-)Veranstaltungen (siehe 5).

Während des gesamten Studiums ergänzt die ZSB die fachspezifischen Beratungsangebote im Lehrbetrieb dadurch, dass sie übergreifende Beratungsstelle für Fragen, Herausforderungen und auch Problemlagen im Studium ist. Beratungen werden von ausgebildeten, zertifizierten Berater/innen durchgeführt<sup>1</sup> und orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der/des einzelnen Klient/in. Alle Beratungen sind ergebnisoffen und vertraulich. Studierende haben durch die ZSB Zugang zu einem Beratungsangebot, in dem die Berater/innen nicht zugleich in Lehre, Prüfung oder Administration der/des Studierenden eingebunden sind.

Das Informationsangebot ist aktuell. Inhalte, Präsentationsformen, Medien und Formate werden evaluiert, angepasst oder um neue mediale Konzepte ergänzt. Informations-, Veranstaltungsmanagement und Web-Redaktion begleiten die Professionalisierung des Bereichs Information und prägen damit das Bild der JLU mit. 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, herausgegeben und laufend aktualisiert.

## 2. Organisationsstruktur

Die Zentrale Studienberatung wird unter Leitung der Vizepräsidentin für Studium und Lehre, Frau Prof. Dr. Verena Dolle, als eigenständige Einrichtung geführt, die sich in zwei große Arbeitsgebiete untergliedern lässt:

A: Allgemeine Studienberatung mit den Unterbereichen:

- individuelle Beratung und Information,
- Information (Print und Online),
- Veranstaltungen.

Das Team im Bereich der Allgemeinen Studienberatung setzt sich aus 11 Personen zusammen (10 VZÄ, davon 5 VZÄ befristet bis 31.12.2020).

B: Beratungsstelle für behinderte und chronisch kranke Studierende. Dieser Bereich wird von zwei Personen mit insgesamt 1 VZÄ abgedeckt.

<sup>1</sup> Einzelne Berater/innen befinden sich nach einer umfassenden Einarbeitungsphase in der ZSB noch in einer externen Beratungsausbildung.

### 3. Individuelle Beratung und Information

Ratsuchende wenden sich mit unterschiedlichen Fragestellungen und Problemen an die ZSB. Die ZSB bietet ihnen verschiedene Kommunikationswege, aus denen sie nach individuellen Möglichkeiten und Präferenzen selbst wählen können.

Umfangreiche persönliche Beratungen in Beratungsterminen oder Offenen Sprechstunden werden ergänzt durch Telefonsprechstunden. Die Erreichbarkeit per E-Mail bzw. über Kontaktformulare auf den Webseiten gibt die Möglichkeit, weniger umfangreiche Anliegen rund um die Uhr zu schildern. Ergebnis einer schriftlichen Kontaktaufnahme kann neben einem - mehr oder weniger intensiven - Schriftwechsel auch ein Telefon- oder persönlicher Beratungstermin sein. Im Berichtszeitraum beantworteten die Mitarbeiter/innen der ZSB insgesamt 11.401 Anfragen (schriftliche, telefonische und persönliche Beratung).

Die Anzahl der Anfragen variiert im Jahresverlauf, wobei sich Anstiege durch große Veranstaltungen, wie der Hochschulinformationstage, oder durch Bewerbungs- bzw. spezielle Studienphasen erklären lassen.

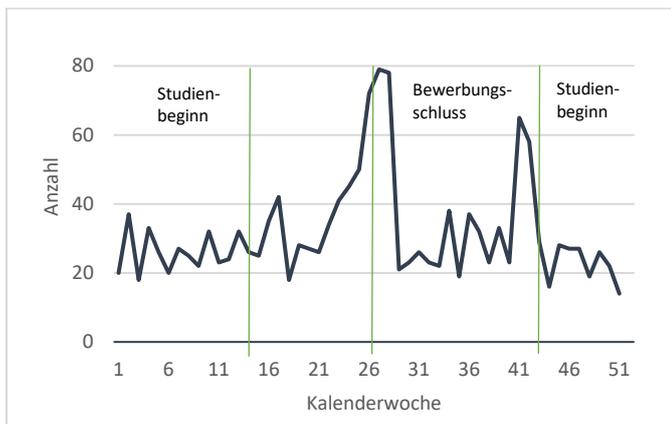


Abbildung 1: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde und vermutlicher Auslöser (n=1.616)

#### Schriftliche Anfragen

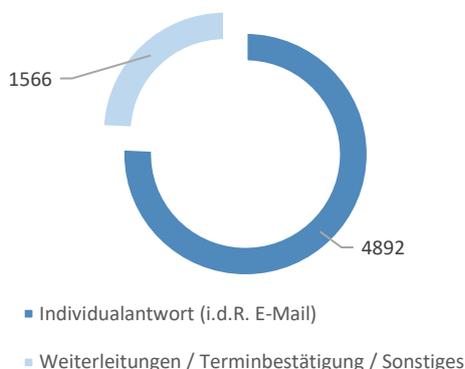


Abbildung 2: Antworten auf schriftliche Anfragen nach Form der Bearbeitung (n=6.458)

Die Zahl schriftlicher Anfragen sinkt leicht im Vergleich zum Vorjahr. Dies kann mit nachlassenden Effekten der Umstellung auf ein achtjähriges Gymnasium und auf Bachelor-/Masterstudiengänge erklärt werden. Aber auch eine kontinuierlich verbesserte Informationsstrategie in Online- und Print-Formaten sowie in Veranstaltungen kann die Nutzung insgesamt beeinflusst haben.

#### telefonische Anfragen

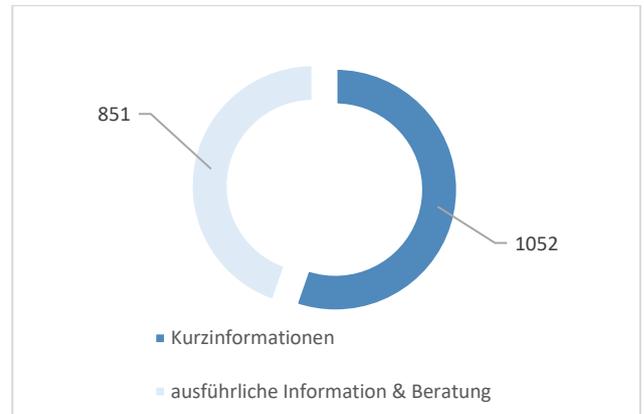


Abbildung 3: ausführliche / kürzere telefonische Anfragen (n=1.903)

Die erste telefonische Anlaufstelle an der JLU für Fragen rund ums Studium ist die Studierendenhotline *Call Justus*, mit der die ZSB eng kooperiert. Über *Call Justus* können persönliche Beratungstermine mit den Berater/innen der ZSB vereinbart werden. Darüber hinaus bietet die ZSB auch regelmäßige Telefonsprechstunden an. Während dieser werden Anrufer/innen mit Beratungsanliegen von *Call Justus* mit Studienberater/innen der ZSB verbunden.

#### Beratungskontakte

Die persönliche Beratung im Beratungsgespräch in der Zentralen Studienberatung bietet sicher die umfassendste Möglichkeit, ein Anliegen zu bearbeiten. Ziel ist dabei Orientierung, Selbstreflexion und Handlungskompetenz der Ratsuchenden zu stärken und einen nachhaltigen Effekt auch über die Einzelproblematik hinaus zu erzeugen. Die Berater/innen bearbeiten im Durchschnitt pro Woche (Spitzenwerte in Klammern):

- 28,1 (64) Beratungstermine,
- 31,7 (79) Kontakte in Offenen Sprechstunden,
- 37,3 (98) Telefongespräche und
- 126,5 (222) Mail-Anfragen.

Vor allem die saisonalen Spitzen (s. Abb.1) bedeuten eine besondere Herausforderung. Um auf den gesteigerten Bedarf in diesen Phasen zu reagieren, werden die Sprechzeiten und die Besetzung der Sprechstunden / Telefonsprechstunden deutlich erweitert.

Alle Berater/innen haben individuelle Schwerpunkte, sodass eine besonders tiefgehende Beratung sowohl für einzelne Studiengänge als auch für Themen, wie „Studium mit Kind / familiären Verpflichtungen“ oder „Studienwahl“, ermöglicht wird. Bei der Terminvergabe durch *Call Justus* oder per E-Mail wird dieses berücksichtigt. In der Offenen Sprechstunde beraten alle Berater/innen zum gesamten Studienangebot, ggf. werden zur Vertiefung Folgetermine angeboten.

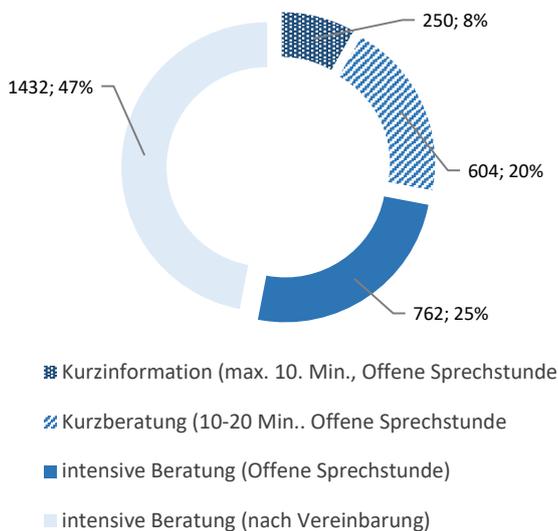


Abbildung 4: Beratungen in der Offenen Sprechstunde (1616) und nach Terminvereinbarung (1.432)

### Beratung für Studierende mit Behinderung / chronischer Erkrankung

Die ZSB bietet Studierenden mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen ein eigenständiges Beratungsangebot. Die Beratungsstelle ist die primäre Anlaufstelle für die Zielgruppe, die folgenden Themen nehmen einen zentralen Stellenwert ein:

- Nachteilsausgleich,
- Härtefallanträge,
- Hilfsmittel / barrierefreie Campusbereiche.

Zusätzlich ist die Beratungsstelle Herausgeberin des Sozialwegweisers für Studierende und eines Dozentenleitfadens mit Hinweisen für den Umgang mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen im Lehralltag. Damit werden neben den Studierenden und Studieninteressierten auch Lehrende als Zielgruppe adressiert und können die Expertise der Beratungsstelle nutzen. Das Angebot wird derzeit durch eine Beraterin (0,5 VZÄ) betreut und administrativ durch ein Sekretariat (0,5 VZÄ) unterstützt. Folgende Anfragen der Zielgruppe wurden im Berichtszeitraum bearbeitet:

**170**  E-Mails von Ratsuchenden

**222**  telefonische Information und Beratung

**98**  persönliche Information und Beratung

Abbildung 5: Nutzung des Angebots für behinderte und chronisch kranke Studierende

### 4. Informationsangebote

Die Zentrale Studienberatung ist Herausgeberin eines umfangreichen Repertoires an Informationsmaterialien in den Themenfeldern Bewerbung und Studium. Dabei gilt es die 150 Studienmöglichkeiten an der Justus-Liebig-Universität

Gießen nicht nur abzubilden, sondern die entsprechenden Informationen auch aktuell, attraktiv und zielgruppenadäquat aufzubereiten. Veränderungen von Studiengängen, Modulen, Änderungen im Bewerbungsverfahren und bei der Zulassung führen zu einem ständigen Revisionsbedarf der Informationsmaterialien.

### Printmaterialien

Wesentliche Publikationen sind:

- Flyer und Broschüre zum gesamten Studienangebot der JLU,
- Reihe: „Studiengangsflyer“  
jeweils ein Flyer für alle grundständigen Studiengänge (Bachelor, Lehramt, weitere Staatsexamina),
- Reihe: „Studienführer“  
Broschüren zu den einzelnen Studiengängen mit Informationen zum Studieninhalt, -aufbau, zu Prüfungsregelungen, Studienfachberater/innen sowie übergreifenden Informations- und Beratungseinrichtungen der JLU,
- Fachübergreifende Informationsblätter zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren sowie zum Studienbeginn mit ersten Informationen für neu eingeschriebene Studierende in den grundständigen und weiterführenden Studiengängen,
- Informationsmaterialien zu Veranstaltungen.

Insgesamt wurden Broschüren und Flyer mit einer Gesamtauflage von ca. 100.000 Exemplaren gedruckt.

### Web-Formate

In der Studieneingangsbefragung 2016/17 geben 80% der Studierenden an, dass auf einer Skala von 1 (nicht hilfreich) bis 5 (hilfreich) die Internetangebote mit 4-5 Punkten überwiegend hilfreich für die eigene Studienentscheidung waren. Online-Informationen sind für Studieninteressierte eine niedrigschwellige und relevante Informationsquelle und haben auch in der ZSB einen hohen Stellenwert.

So finden sich auch alle Printmaterialien online in der derzeit aktuellen Fassung (PDF). Bei der Erstellung der Dateien werden Grundsätze der Barrierefreiheit berücksichtigt, sodass die Lesbarkeit auch für Menschen mit einer starken Sehbeeinträchtigung sichergestellt wird.

Im Bereich des Web-Auftritts der Universität betreut die ZSB den Bereich „Studium“ mit untergliederten zentralen Seiten. Die englischen Übersetzungen der betreuten Seitenbereiche werden durch das Akademische Auslandsamt erstellt. Die inhaltliche Koordination für Aktualisierungen erfolgt über die ZSB.

Inhaltlich gliedert sich das Web-Angebot in fünf große Bereiche:

- Informationen zu Studiengängen der JLU,
- Informationen zur Bewerbung / Zulassung und Bewerberportal der JLU (in Zusammenarbeit mit dem Studiendensekretariat),
- Informationen zu Beratungs- und Informationsangeboten der JLU,
- Informationen zu Veranstaltungen der ZSB insbesondere für Studieninteressierte,
- Web-Portal für Studieninteressierte „Ask Justus“.

Neben den inhaltlichen Aspekten spielen die Gestaltung und die Barrierefreiheit ebenso eine große Rolle wie eine gute Verzahnung von Print- und Online-Materialien sowie die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten.

Im Bereich „Bewerbung“ ist themengerecht eine enge Verzahnung einerseits zur Beratungsperspektive von ZSB und *Call Justus*, andererseits zum Aufgabengebiet des Studiendensekretariats vorhanden. Die gemeinsame Bearbeitung der Webseiten in der ZSB fördert dabei eine „Struktur aus einem Guss“ sowie die Berücksichtigung von Änderungen in der Beratungspraxis und in weiteren Informationsquellen.

Das Portal „Ask Justus“ informiert und regt zu einer selbstreflektierten Studienwahl an. Es ist fragegeleitet und wird mit Beginn des Wintersemesters 2017 durch eine Studierenden-gruppe des Masterstudiengangs „Psychologie“ der JLU evaluiert. Ergebnisse werden zu Beginn 2018 erwartet.

Die ZSB ist auch vertreten in der Social-Media-Redaktion der JLU und informiert hier über Veranstaltungen bzw. verweist bei einschlägigen Anfragen an Ansprechpersonen in der JLU.

## 5. Veranstaltungen

Die Studienberatung organisiert Veranstaltungen, die einerseits die Orientierung zum Studienbeginn und im Studium unterstützen und andererseits Studieninteressierten die Möglichkeit geben, ihre individuelle Entscheidung auf Basis einer möglichst fundierten Einschätzung über das Wunschstudium treffen zu können.

Die zwei größten Veranstaltungen im Berichtszeitraum sind die Hochschulinformationstage (HIT), die zeitgleich und in Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen (THM) stattfinden, sowie die Studieneinführungen. Die Studieneinführungswochen (StEW) werden ergänzt durch Studieneinführungstage (StET), welche Masterstudierende adressieren, die ihren Bachelorabschluss nicht in Gießen erworben haben, also „neu an der JLU“ sind. Sowohl die HIT als auch die Studieneinführungen erfordern aufgrund der Anzahl beteiligter Personen eine langfristige und umfangreiche Koordination durch die ZSB:

6.811   
Hochschulinformationstage (HIT), Kooperation mit THM

4.799   
Studieneinführungswoche (StEW)

440   
Studieneinführungstage (StET)

Abbildung 6: Köpfe während verschiedener Veranstaltungen (HIT-Anmeldungen: JLU & THM | StEW/StET-Teilnehmerzahlen JLU)

Zwei Vortragsreihen wurden im Berichtszeitraum fortgesetzt:

- Vortragsreihe: „JLU – Jetzt los zur Uni“  
21 Einzelvorträge von Mai bis Juli vermitteln Informationen zum Studienangebot, zur Bewerbung und zur Studienfinanzierung. In die Reihe eingebunden war der diesjährige Beratungsabend am 28.06.2017, der mit einem

zeitgleichen Angebot an beiden Hochschulen eine weitere Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen (THM) darstellt.

- Vortragsreihe: „Fakten statt Gerüchte“  
In Kooperation mit der Hessischen Lehrkräfteakademie, der Studienseminare, aus Schulen und von Vertreter/innen und des Akademischen Auslandsamts der JLU wurden für Lehramtsstudierende insgesamt vier Vorträge rund um Studium, Erste Staatsprüfung und den Vorbereitungsdienst durchgeführt.

### 5.1. Schulbesuche

Viele Schulen bieten für ihre Schüler/innen in den Abschlussklassen Berufs- und Studienorientierungsveranstaltungen an. Vielfach gibt es dabei ein Programm mit verschiedenen, z.T. parallel und mehrfach angebotenen Vorträgen und/oder Informationsständen.

Die ZSB wird häufig und mit steigender Tendenz für diese Veranstaltungen angefragt. Durch die relativ hohe Veranstaltungsdichte und die primäre Verpflichtung, gerade in Bewerbungszeiten auch an der JLU ausreichende Beratungskapazitäten anbieten zu können, kann der Bedarf nicht vollständig abgedeckt werden. Die ZSB bietet zwei Schulprogramme an, die sich an Schulklassen bzw. Gruppen von Schüler/innen richten. „Visit Justus“ bietet die Möglichkeit ein Fachprogramm an der JLU zu besuchen und damit „Hochschulluft“ zu schnuppern. „Justus@school“ ist das Pendant, in dem ein/e Berater/in inhaltliche Vorträge, einen Messestand o.ä. in Schulen anbietet.

Insgesamt konnten 2017 neun Schülergruppen an der JLU empfangen werden, zusätzlich wurden Studieninteressierte in Vorträgen zu unterschiedlichen Themen bei 13 Schulbesuchen sowie bei drei Schulmessen informiert.

Neben den Schulprogrammen für Schülerinnen und Schüler vertiefen das Lehrerforum „schule@hochschule“ und die akkreditierte Lehrerfortbildung „Wissen über Studium heute“ den Kontakt zu Lehrkräften an Schulen, die sich mit der Berufs- und Studienorientierung auseinandersetzen. Beide Programme sind Kooperationsveranstaltungen mit der Technischen Hochschule Mittelhessen.

### 5.2. Messebesuche

Die ZSB ist auf verschiedenen Bildungsmessen vertreten, um dort das Studienangebot der JLU zu präsentieren. Die Zielgruppen sind studieninteressierte Schüler/innen, Eltern und Lehrer/innen sowie andere Interessierte, denen die Möglichkeit geboten werden soll, sich durch ein niederschwelliges Angebot umfassend über die vielfältigen Studienmöglichkeiten und Rahmenbedingungen für ein Studium zu informieren.

Die ZSB nimmt in Kooperation mit anderen staatlichen hessischen Hochschulen auch mit dem Gemeinschaftsstand „Hochschullandschaft Hessen“ an überregionalen Bildungsmessen teil. Die Auswahl der Messen, auf denen der Gemeinschaftsstand vertreten ist, wird im Verbund entschieden.

Insgesamt war die ZSB auf acht regionalen und überregionalen Messen vertreten (in Gelnhausen, zwei Mal in Gießen, zwei Mal in Frankfurt am Main, Mainz, Köln sowie Würzburg).