

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 Studieninformationen, -orientierung und -beratung auseinandersetzen bzw. sich für die Studienmöglichkeiten an der JLU interessieren.

Auf dem Weg von der Studienorientierung bis zum Studienabschluss kommen nahezu alle Studierenden in Kontakt mit dem Dienstleistungsangebot der ZSB: sei es 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. Interessierte hatten im Berichtszeitraum zusätzlich die Chance, auf Bildungsmessen und während Veranstaltungen für/in Schulen über die Möglichkeiten eines Studiums an der JLU und ihre individuellen Pläne, Ziele und Perspektiven zu sprechen.

Der direkte und persönliche Kontakt gleich zu Studienbeginn hat an der JLU einen hohen Stellenwert und soll den Grundstein für ein erfolgreiches Studium legen. Alle Studienanfänger*innen werden an der JLU persönlich durch studentische Mentor*innen Semester an 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: 2019 nahmen rund 88% aller Studienanfänger*innen an den Angeboten teil, insgesamt rund 5.000 Studierende, die von knapp 300 durch das Studienberatungsteam der ZSB ausgebildete Mentor*innen betreut wurden. Die Einführungsangebote bieten Informationen, Orientierung und Vernetzungsmöglichkeiten in der anspruchsvollen Phase des Studienbeginns, der auch ein neuer Lebensabschnitt ist.

Zentrale Studienberatung als übergreifende Beratungsstelle für Fragen, Herausforderungen und bei Problemlagen im Studium sowie fachspezifische Beratungsangebote ergänzen sich während des gesamten Studiums. Beratungen werden von ausgebildeten, zertifizierten Berater*innen durchgeführt und orientieren sich an den Bedürfnissen und Ressourcen der ratsuchenden Person. Alle Beratungen sind ergebnisoffen und vertraulich.

Informationsangebote werden regelmäßig aktualisiert. Inhalte, Präsentationsformen, Medien und Formate werden evaluiert, angepasst oder um neue mediale Konzepte ergänzt. Durch das professionelle Informations- und Veranstaltungsmanagement sowie die Web-Redaktion wird der Bereich „Information“ weiter ausgebaut und prägt 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, 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 12 Personen zusammen.

B: Beratungsstelle für behinderte und chronisch kranke Studierende.

Dieser Bereich wird von zwei Personen abgedeckt.



ZENTRALE
STUDIENBERATUNG

TÄTIGKEITSBERICHT
2019

Zentrale Studienberatung der
Justus-Liebig-Universität Gießen
Goethestraße 58 | 35390 Gießen

✉ ZSB@uni-giessen.de

🌐 www.uni-giessen.de/zsb

3. Individuelle Beratung und Information

Unterschiedlichste Fragestellungen und Probleme sind Anlass für die Kontaktaufnahme mit der ZSB. Dazu können Ratsuchende nach individuellen Möglichkeiten und Präferenzen verschiedene Kommunikationswege wählen.

Umfangreiche persönliche Beratungen zu vereinbarten Terminen oder im Rahmen der Offenen Sprechstunden werden ergänzt durch Telefonsprechstunden. 2019 wurden zusätzlich erste Video- bzw. Chatberatungen durchgeführt. Die Erreichbarkeit per E-Mail bzw. über Kontaktformulare auf den Webseiten ermöglicht, individuelle 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 10.654 Anfragen (schriftlich, telefonisch oder als persönliche Beratungsgespräche). Die Anzahl der Anfragen variiert im Jahresverlauf, saisonale Spitzen sind die Bewerbungs- und Studieneinstiegsphase.



Abbildung 1: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde und vorherrschende Gesprächsanlässe (n=1.562), Jahresverlauf der anderen Kommunikationskanäle ist vergleichbar

Schriftliche Anfragen



Abbildung 2: Antworten auf schriftliche Anfragen und die Form der Bearbeitung (n=6.127)

Die schriftlichen Anfragen erreichen die ZSB inzwischen ausschließlich auf digitalem Weg. Der Großteil der Anfragen wird von den Berater*innen individuell beantwortet. Auf einige Anfragen wird mit dem gewünschten Versand von Printmaterialien reagiert. Einige Anfragen werden an andere zuständige Abteilungen weitergeleitet bzw. sind Antworten der Ratsuchenden, die keine weitere Reaktion erfordern (z.B. Bestätigungen von Terminen oder Danksagungen für die Unterstützung).

Telefonische Anfragen

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 an die ZSB weitergeleitet.



Abbildung 3: ausführliche / kürzere telefonische Anfragen (n=1.622)

Beratungskontakte

Die Beratung im persönlichen Gespräch in der Zentralen Studienberatung bietet 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. Die Berater*innen bearbeiten im Durchschnitt pro Woche (Spitzenwerte in Klammern):

- 27,3 (54) Beratungstermine,
- 28,9 (86) Kontakte in Offenen Sprechstunden,
- 30,7 (80) Telefongespräche und
- 120,1 (191) Mail-Anfragen.

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

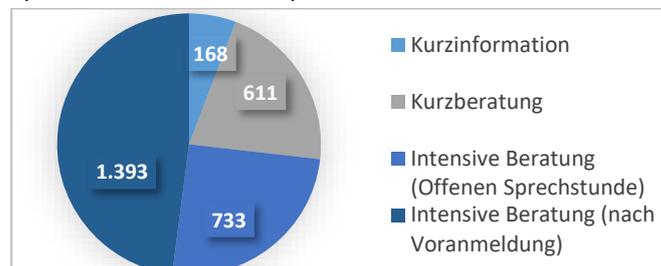


Abbildung 4: Beratungen in der Offenen Sprechstunde (1.512) und nach Terminvereinbarung (1.393) im Jahr 2019

Beratung für Studierende mit Behinderung / chronischer Erkrankung

Die ZSB bietet Studierenden mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen ein eigenständiges Beratungsangebot und ist damit die primäre Anlaufstelle für die Zielgruppe. Die folgenden Themen sind dabei vorherrschend:

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

Zusätzlich wird der Sozialwegweiser für Studierende und ein Dozentenleitfaden mit Hinweisen für den Umgang mit Studierenden mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen im Lehralltag herausgegeben. Damit werden neben den Studierenden und Studieninteressierten auch Lehrende als Zielgruppe adressiert und können die Expertise der Beratungsstelle nutzen. Das Angebot wird durch eine Beraterin betreut und administrativ durch ein Sekretariat unterstützt. Die Abbildung 5 gibt wider, wie viele Anfragen über welche Kanäle 2019 bearbeitet wurden.

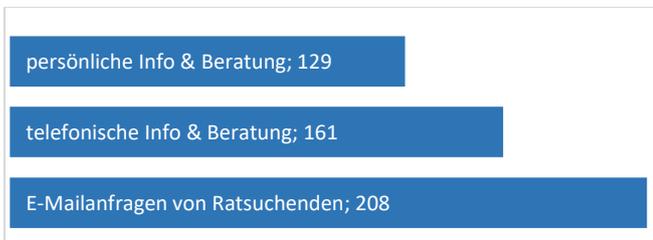


Abbildung 5: Nutzung des Angebots für behinderte und chronisch kranke Studierende

4. Informationsangebote

Die Zentrale Studienberatung ist Herausgeberin einer umfangreichen Palette an Informationsmaterialien zum Studium an der JLU. Dabei gilt es, die 90 Studiengänge an der Universität nicht nur abzubilden, sondern die entsprechenden Informationen auch aktuell, attraktiv und zielgruppenadäquat aufzubereiten. Veränderungen von Studiengängen, Modulen, Studienverlaufplänen, Änderungen im Bewerbungsverfahren und bei der Zulassung führen zu einem ständigen Revisionsbedarf der Informationsmaterialien.

Printmaterialien

Wesentliche Publikationen sind:

- Flyer und Broschüren zum Studienangebot der JLU,
- Reihe: „Studiengangsflyer“
jeweils ein Flyer für alle grundständigen Studiengänge
- Reihe: „Studienführer“
Broschüren zu den einzelnen Studiengängen mit Informationen zum Studieninhalt, -aufbau, zu Prüfungsregelungen, Studienfachberater*innen sowie übergreifende 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.

Web-Formate

Online-Informationen sind für Studieninteressierte eine niedrigschwellige und viel genutzte Informationsquelle. In der Studieneingangsbefragung 2019/20 der JLU gaben 76% der Studierenden an, dass auf einer Skala von 1 (nicht hilfreich) bis 5 (hilfreich) die Internetangebote mit 4-5 Punkten hilfreich für die eigene Studienentscheidung waren.

In der Arbeit der ZSB spielen neben den inhaltlichen Aspekten die Gestaltung und die Barrierefreiheit ebenso eine große Rolle wie eine gute Verzahnung von Print- und Online-Materialien sowie die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten. So finden sich alle Printmaterialien auch online als PDF-Dokumente, bei deren Erstellung Grundsätze der Barrierefreiheit berücksichtigt werden.

Im Bereich des Web-Auftritts der Universität betreut die ZSB den Bereich „Studium“ mit untergliederten zentralen Seiten. Inhaltlich gliedert sich das Web-Angebot in fünf Bereiche:

- Informationen zu Studiengängen der JLU,
- Informationen zur Bewerbung/Zulassung an der JLU (in Zusammenarbeit mit dem Studierendensekretariat),
- Informationen zu Beratungs- und Informationsangeboten,

- Informationen zu Veranstaltungen der ZSB insbesondere für Studieninteressierte,
- Web-Portal für Studieninteressierte „Ask Justus“.

Im Bereich „Bewerbung“ ist themengerecht eine enge Verschränkung einerseits zur Beratungsperspektive von ZSB und Call Justus, andererseits zum Aufgabengebiet des Studierendensekretariats 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.

Die englischen Übersetzungen der Studiengangseiten werden durch das Akademische Auslandsamt bereitgestellt. Die inhaltliche Koordination der Aktualisierungen erfolgt durch die ZSB.

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

5. Veranstaltungen

Die Studienberatung organisiert Veranstaltungen, die einerseits die Orientierung zu 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 stattfinden, sowie die Studieneinführungen. Die Studieneinführungswochen (StEW) werden ergänzt durch Studieneinführungstage (StET), welche Masterstudierende adressieren. Sowohl die HIT als auch die Studieneinführungen erfordern aufgrund der Anzahl beteiligter Personen eine langfristige und umfangreiche Koordination durch die ZSB:

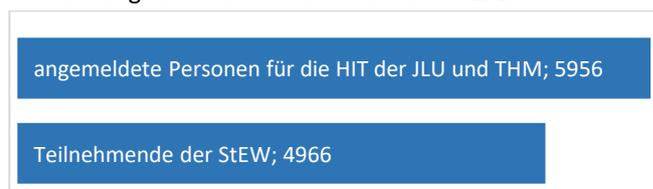


Abbildung 6: Anmeldungen für die HIT (Hochschulinformationstage der JLU & THM) sowie Teilnahmen an der StEW (Studieneinführungswochen der JLU)

Vortragsreihen wurden im Berichtszeitraum fortgesetzt:

- Vortragsreihe: „JLU – Jetzt los zur Uni“
20 Einzelvorträge von Mai bis Juli vermittelten Informationen zum Studienangebot, zur Bewerbung und zur Studienfinanzierung. In die Reihe eingebunden war der Beratungsabend am 26.06.2019.
- Vortragsreihe: „Fakten statt Gerüchte“ in Kooperation mit der Hessischen Lehrkräfteakademie, der Studienseminare und Vertreter*innen anderer Abteilungen der JLU wurden für Lehramtsstudierende insgesamt drei Vorträge rund um Studium, Erste Staatsprüfung und den Vorbereitungsdienst durchgeführt.

2019 wurden zwei Workshops zum Thema „Studienwahl“ für Studieninteressierte angeboten.

5.1. Schulbesuche

Viele Schulen bieten für ihre Schüler*innen Berufs- und Studienorientierungsveranstaltungen an. Vielfach gibt es dabei verschiedene Vorträge und/oder Informationsstände. Die ZSB wird häufig für diese Veranstaltungen angefragt. Der Bedarf kann durch die relativ hohe Veranstaltungsdichte und die Verpflichtung, gerade in Bewerbungszeiten auch an der JLU ausreichende Beratungskapazitäten anzubieten, 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. „Justus@school“ ist das Pendant, in dem ein/e Berater*in Vorträge, einen Messestand o.ä. in Schulen anbietet. 2019 konnten 18 Gruppen an der JLU empfangen werden. Zusätzlich wurden Studieninteressierte in Vorträgen zu unterschiedlichen Themen bei 17 Schulbesuchen sowie bei drei Schulmessen informiert. Dazu gehört die erneute Teilnahme der ZSB an zwei Messen deutscher Auslandsschulen in Spanien.

Neben den Programmen für Schüler*innen vertiefen das Lehrerforum „schule@hochschule“ und die akkreditierte Lehrerfortbildung „Wissen über Studium heute“ den Kontakt

zu Lehrkräften. Beides sind Kooperationsveranstaltungen mit der Technischen Hochschule Mittelhessen.

5.2. Messebesuche

Die ZSB ist auf verschiedenen Bildungsmessen vertreten, um das Studienangebot der JLU zu präsentieren. Die Zielgruppen sind studieninteressierte Schüler*innen, Eltern und Lehrkräfte sowie andere Interessierte, denen die Möglichkeit geboten werden soll, sich mit einem niederschweligen 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 2019 auf elf regionalen und überregionalen Messen vertreten (drei Mal in Frankfurt am Main, zwei Mal in Gießen und je ein Mal in Wetzlar, Gelnhausen, Darmstadt, Mainz, Köln sowie Würzburg).

JLUoffline 2019 / 2020

2019 wurde die JLU Opfer eines Hackerangriffes, in dessen Folge ab dem 8. Dezember sämtliche IT-Systeme der Hochschule nicht in Betrieb waren. Dies hat selbstverständlich auch die Arbeit der ZSB massiv beeinflusst und für einige Zeit auch in das Jahr 2020 hinein grundlegend verändert.

Flexibel und kreativ wurden verschiedene Wege beschritten, um die Aufgaben weiter zu erfüllen und weiterhin ein Informations- und Beratungsangebot sowohl für Studieninteressierte als auch Studierende aufrecht zu erhalten.

Bereich Individuelle Beratung und Information

Schnell wurde eine alternative E-Mailadresse eingerichtet, die über den JLU-Auftritt in den verschiedenen sozialen Medien, sowie die zentrale Interims-Webseite der JLU kommuniziert. Diese Kontaktmöglichkeit wurde gut angenommen und intensiv genutzt. Die telefonische Beratung und die Offenen Sprechstunden wurden weiter regulär angeboten und intensiver genutzt. Bereits vereinbarte Beratungstermine fanden statt. Die weitere Terminvereinbarung war für einige Zeit nicht möglich, da die gemeinsam genutzten Terminkalender nicht zur Verfügung standen. Darüber hinaus gab es einen deutlichen Anstieg an Anfragen über die Facebook Seite der JLU, die von der ZSB beantwortet wurden.

Bereich Informationsangebote

Die Printmaterialien standen weiter zur Verfügung und konnten genutzt und an Ratsuchende ausgegeben werden. Auch andere Abteilungen der Universität, z.B. Prüfungsämter, griffen gerne auf die Materialien der ZSB zurück, da die digital abgelegten Prüfungsordnungen für einige Zeit nicht zur Verfügung standen. Problematisch in diesem Aufgabenbereich war, dass über Monate kein Zugriff auf die Dateien bestand und so auch keine Aktualisierungen möglich waren. Z.T. wurden PDF-Versionen, die in der Archivversion des JLU-Internetauftritts abgelegt waren, für Nachdrucke genutzt.

Die Tatsache, dass der Webseiten-Zugriff für einige Zeit nicht möglich war, war auch für die ZSB sehr problematisch. Sie sind der Kanal auf welchem den Zielgruppen niederschwellig und einfach verfügbar umfangreiche Informationen bereitgestellt werden.

Bereich Veranstaltungen

Die letzten Vorbereitungen und Durchführung der HIT, die in der absoluten Akutphase von JLUoffline lagen, waren sehr herausfordernd, sowohl für die Fachbereiche als auch für die ZSB. Es konnte beispielsweise nicht auf Vorlagen (u.a. Präsentationen aus den Vorjahren) zurückgegriffen werden. Die Tatsache, dass die HIT eine Kooperationsveranstaltung mit der THM sind, erwies sich als großer Vorteil. So konnten die Kolleg*innen der THM im Vorfeld ausgetauschte und gemeinsam genutzte Dateien zur Verfügung stellen. Darüber hinaus konnten zeitweise Arbeitsplätze in der Zentralen Studienberatung der THM genutzt werden. Auch die Vorbereitung der Teilnahme bei der Bildungsmesse Chance im Januar 2020 sowie die Organisation der Studieneinführungswochen für das Sommersemester 2020 waren durch den nicht vorhandenen bzw. später eingeschränkten Zugriff auf Dateien erschwert.

Unterstützung anderer Bereiche

Die Mitarbeiter*innen der ZSB arbeiteten auch intensiv in der Krisen-Hotline der JLU sowie bei der erforderlichen Passwortausgabe für alle Mitglieder der JLU mit.