

1. Überblick

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU) informiert und berät Studieninteressierte und Studierende persönlich und durch gedruckte sowie online verfügbare Informationsmaterialien. Sie 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.

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 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: 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. So verzeichnete die ZSB im Jahr 2020 insgesamt

- 6.089 Teilnehmer*innen an Informationsveranstaltungen für Studieninteressierte
- 5.503 Teilnehmer*innen an den Studieneinführungen für die grundständigen und weiterführenden Studiengänge sowie
- 12.188 Beratungskontakte.

Damit erwies sich die Zentrale Studienberatung sehr häufig als erste Anlaufstelle für und wichtige Begleiterin durch den Lebensabschnitt Studium. Dabei war das Jahr 2020 durch besondere Herausforderungen gekennzeichnet. So war infolge der Cyberattacke auf die JLU Ende 2019 der Zugriff auf webbasierte Information und Kommunikation in den ersten Monaten deutlich erschwert. Als hier der Normalzustand weitestgehend wiederhergestellt war, musste Mitte März aufgrund der Corona-Pandemie fast nahtlos die Kehrtwende von ausschließlich persönlichem zu maximal digitalem Kontakt erfolgen. Dennoch konnte die ZSB auch 2020 mit der neuen Veranstaltungsreihe #JLUundDU sowie dem Portal *Justus digital* ihr Angebot zielgruppengerecht erweitern.

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 Arbeitsgebiete untergliedern lässt:

- 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.

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 Video- bzw. Chatbera-



TÄTIGKEITSBERICHT 2020

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

✉ ZSB@uni-giessen.de

🌐 www.uni-giessen.de/zsb

tungen an. So verzeichnete die ZSB im Berichtszeitraum insgesamt 12.198 Beratungskontakte. Das entspricht einem Plus von 9,4% gegenüber 2019. Dabei ist zu beachten, dass

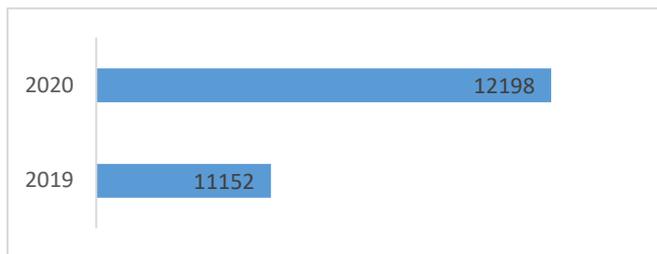


Abb.1: Beratungskontakte insgesamt

aufgrund der Cyberattacke bis Anfang März 2020 keine Beratungstermine vereinbart werden konnten und ab Mitte März infolge des Pandemiegeschehens keine Präsenzberatung mehr möglich war. Saisonale Spitzen waren die Bewerbungs- und die Studieneinstiegsphase. Um auf den gestiegenen Bedarf in diesen Phasen zu reagieren, wurden hier die Sprechzeiten und die personelle Besetzung der (Telefon-)Sprechstunden deutlich erweitert.

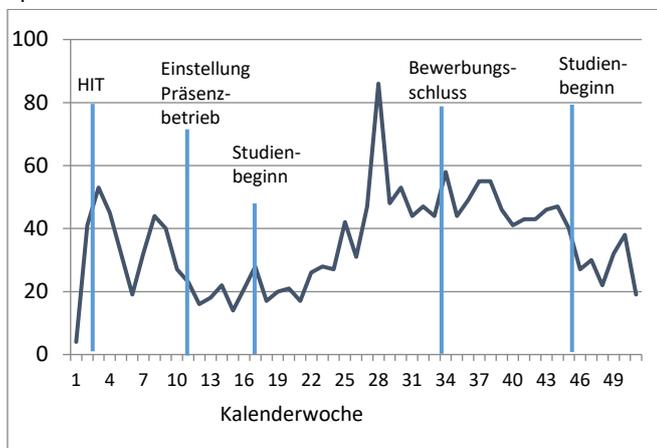


Abb.2: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde (n=1812); KW 28: Woche vor dem 15.07. = üblicher Bewerbungsschluss; Jahresverlauf anderer Kommunikationskanäle ist vergleichbar

Schriftliche Anfragen

Die schriftlichen Anfragen erreichen die ZSB ausschließlich auf digitalem Weg, im Berichtszeitraum insgesamt 7.971mal, was einen Zuwachs von 30,1% zum Vorjahr bedeutet. 5.879 Anfragen wurden von den Berater*innen individuell beantwortet. Zahlreiche Fragen wurden zudem an andere, spezialisierte Beratungseinrichtungen der JLU weitergeleitet. Auf 333 E-Mails wurde mit dem gewünschten Versand von Printmaterialien reagiert.

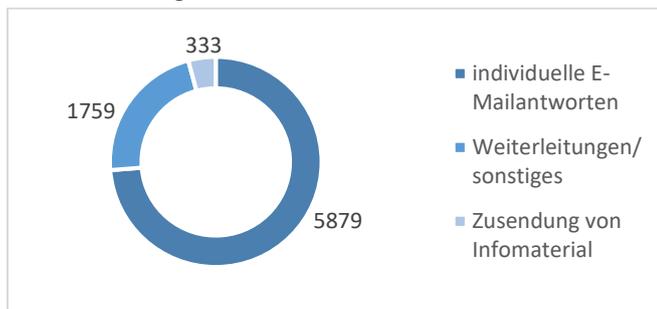


Abb.3: Reaktion auf schriftliche Anfragen (n=7971)

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.

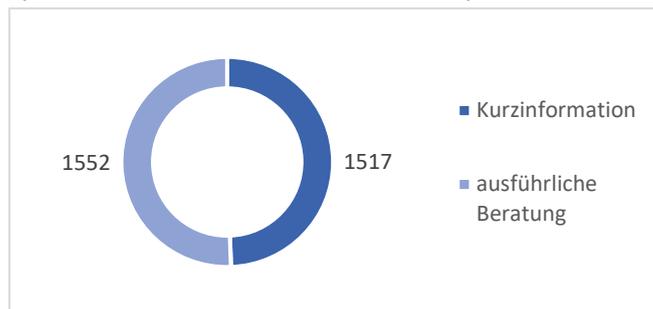


Abb.4: Anteil von kürzeren Informations- und ausführlichen Beratungsgesprächen bei Beratungen ohne Termin (n=3069)

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 ebenfalls nur noch telefonisch durchgeführt werden. In diesen können sich Ratsuchende direkt an die ZSB wenden. Insgesamt führten die Berater*innen im Berichtsjahr 3069 Gespräche ohne Termin, knapp 2% weniger als im Vorjahr. Dabei entfielen jeweils nahezu die Hälfte auf kürzere Informationsgespräche und auf ausführlichere Beratungen.

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 jedoch nur noch telefonisch oder per Videochat durchgeführt werden. Dies erklärt möglicherweise den Rückgang um 45,7% gegenüber 2019 auf 757 Gespräche.

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 401 Beratungskontakte. Davon entfielen 157 auf schriftliche Anfragen, 224 auf telefonische Beratungen, und bei 20 handelte es sich um persönliche oder Videochat-Gespräche.

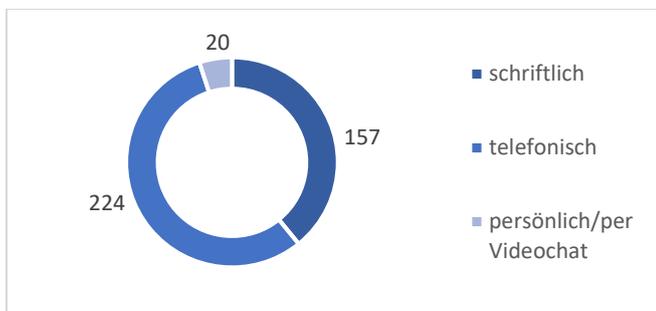


Abb.5: Beratungskontakte der Beratung für Studierende mit Behinderung oder chronischer Erkrankung (n=401) nach Form des Kontaktes

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 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 auf einer Skala von 1 (nicht hilfreich) bis 5 (sehr hilfreich) 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 einerseits der Beratungsperspektive der ZSB mit der Expertise von Call Justus, andererseits zum Aufgabengebiet des Studierendensekretariats vorhanden.
- Durch den *Beratungskompass* und den auch online verfügbaren *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.

Im Berichtsjahr 2020 konnte das Online-Angebot der ZSB um die Plattform *Justus digital* erweitert werden, die als zentraler Einstieg in große Veranstaltungen wie die *Hochschulinformationstage (HIT)*, *#JLUundDU* oder die *Studieneinführungswochen und -tage (StEW/StET)* dient. 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 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 44 Fachprogrammen vorgestellt haben, ergänzt durch acht zentrale Informationsveranstaltungen. Da die HIT traditionell im Januar stattfinden, konnten sie im Berichtsjahr noch in Präsenz durchgeführt werden, wurden jedoch durch die Folgen des Cyberangriffes wenige Wochen zuvor massiv beeinflusst. So waren Informationen zum Studienangebot online nicht zugänglich. Dies erklärt möglicherweise den Rückgang der Anmeldungen von 14,5% gegenüber 2019 auf 5092 Personen.

#JLUundDU

Das neue 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 jedoch sehr kurzfristig komplett digital umgesetzt werden. So kam der besondere Ansatz nicht zum Tragen. Dennoch konnte mit insgesamt 348 Teilnehmer*innen in 16 Programmen der Fachbereiche und 19 zentralen Veranstaltungen rund um das Studium ein im Vergleich zum vorherigen Format doppelt so hoher Zuspruch verzeichnet werden.

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 studienangesspezifischen Kleingruppen durch studentische Mentor*innen im höheren Semester 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.

Zum Sommersemester 2020 musste das etablierte Programm sehr kurzfristig als komplett digitales Angebot konzipiert werden. Dies war nur mit großem/r Engagement und Kreativität aller Beteiligten möglich.

Zum Wintersemester konnten die Angebote dank erster Erfahrungen und längerer Vorlaufzeit ausführlich an das digitale Format angepasst werden. So konnten knapp 300 durch das Studienberatungsteam der ZSB geschulte Mentor*innen 5063 Studienanfänger*innen erreichen, was einem Anteil von 85% aller Erstsemester entspricht, von denen wiederum etwa 82% die Einführungsangebote mit gut oder sehr gut bewerteten. Damit wurden auch unter diesen besonderen Bedingungen annähernd die Werte „normaler“ Jahre erreicht.

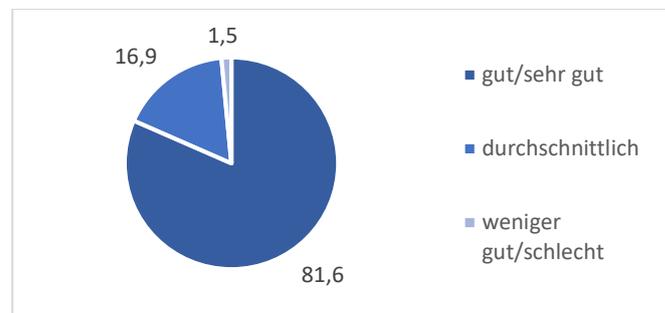


Abb. 7: Gesamtbewertung der Studieneinführungen zum Wintersemester 2020/21 (StEW und StET, n=2509, in Prozent)

Messebesuche

Die ZSB ist regelmäßig auf verschiedenen Bildungsmessen vertreten, um umfassend über die vielfältigen Studiemöglichkeiten und Rahmenbedingungen für ein Studium an der JLU zu informieren. Pandemiebedingt konnte die ZSB 2020 nur im Januar an zwei Messen deutscher Auslandsschulen in Spanien, an der *Chance Gießen* sowie der *Einstieg Abi Köln* in Präsenz teilnehmen. Im weiteren Jahresverlauf besuchte sie einige digitale Bildungsmessen, die jedoch von den Zielgruppen wenig bis gar nicht angenommen wurden, sodass hier im Vergleich zu anderen Jahren nur ein Bruchteil der Beratungskontakte erreicht werden konnte.

weitere Veranstaltungen

Auch weitere Formate, die die ZSB regelmäßig anbietet bzw. an denen sie teilnimmt, waren im Berichtsjahr durch die Pandemie massiv beeinflusst. In zwei *Veranstaltungen für Studienzweifler*innen*, die die ZSB in Kooperation mit THM, Arbeitsagentur und Studentenwerk anbietet, konnten sogar mehr Teilnehmer*innen als üblich verzeichnet werden.

Schulbesuche im Rahmen von *Justus@School* konnten aufgrund des Pandemiegeschehens dagegen nur viermal – einmal in Präsenz und dreimal digital – durchgeführt werden.

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 konnten im November 2020 sowohl gemeinsam mit der THM das Lehrer*innenforum *schule@hochschule* als auch der Austausch der Studienberatungen von JLU und THM mit dem Hochschulteam und den Berufsberater*innen der lokalen Arbeitsagenturen im digitalen Format durchgeführt werden.

7. Fazit

Insgesamt hat die Zentrale Studienberatung der JLU ein schwieriges Jahr mit zahlreichen Herausforderungen gemeistert. Positive Begleiterscheinungen waren Ausbau und Weiterentwicklung des digitalen Angebotes. Damit kann die ZSB auch nach einem Ende der Pandemie noch zielgruppen- und situationsspezifischer den Bedürfnissen und Anforderungen von Studieninteressierten und Studierenden entsprechen.