

## 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.

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. Interessierte hatten im Berichtszeitraum zusätzlich die Möglichkeit, auf acht Bildungsmessen (siehe 5.2) und während 16 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: Im Wintersemester 2016/17 nahmen rund 88% der Studienanfänger/innen an den Studieneinführungswochen teil, insgesamt 5.350 Studierende, die von 241 von dem Studienberatungsteam der ZSB ausgebildeten 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, gleichzeitig jedoch gut mit anderen Abteilungen vernetzt sind.

Das Informationsangebot wird fortlaufend aktualisiert. Inhalte, Präsentationsformen, Medien und Formate werden kontinuierlich evaluiert, bei Bedarf 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 im Bereich „Studium“ sowie auch die Online- und Print-Informationen zum Studienangebot durch die ZSB konzipiert, herausgegeben und laufend aktualisiert. Durch diese Arbeitsbereiche entsteht die Möglichkeit, für größere Informationsbereiche feste Ansprechpartner/innen bieten zu können.

## 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.

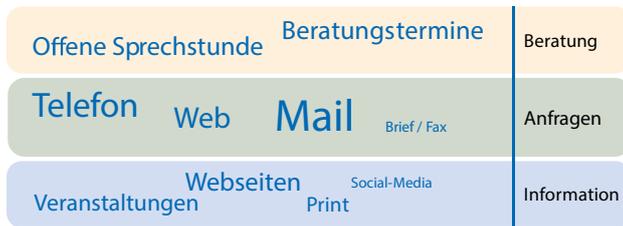
Das Team im Bereich der Allgemeinen Studienberatung setzt sich aus 11 Personen zusammen (10 VZÄ, davon 5 VZÄ befristet bis 31.12.2020).

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 nach individuellen Möglichkeiten und Präferenzen Vorlieben selbst gewählt werden kann.



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 **11.937 Anfragen (schriftliche, telefonische und persönliche Beratung)**.

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

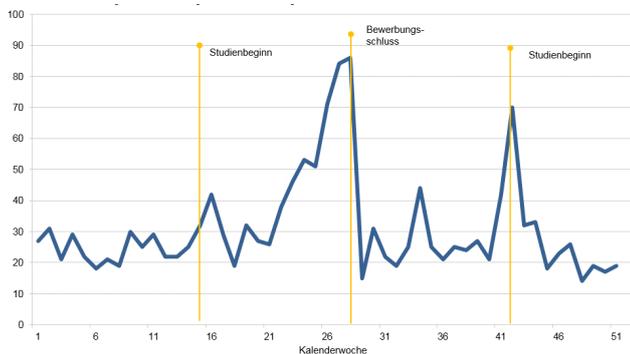


Abbildung 1: Jahresverlauf der Kontakte innerhalb der Offenen Sprechstunde und mutmaßliche Auslöser (n=1.668)

#### Schriftliche Anfragen

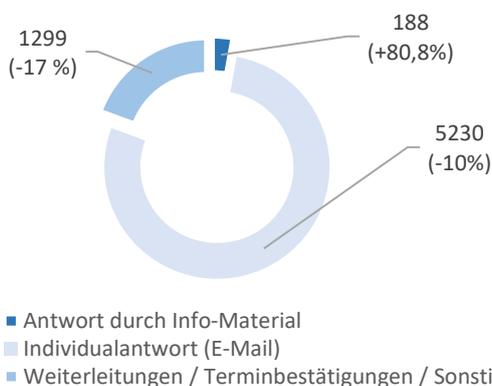


Abbildung 2: Antworten auf schriftliche Anfragen nach Form der Bearbeitung, Veränderungen zum Vorjahr in Klammern (n=6.672)

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

#### Telefonische Anfragen

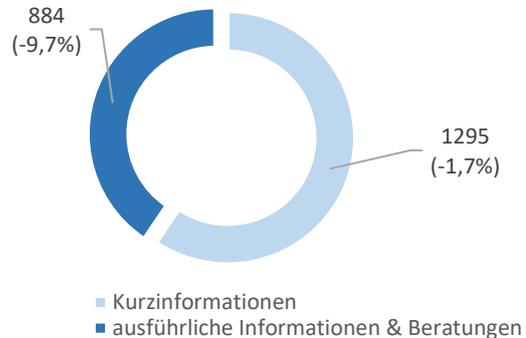


Abbildung 3: ausführliche / kürzere telefonische Anfragen, Veränderungen zum Vorjahr in Klammern (n=2.179)

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 diesen 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):

- 28,7 (62) Beratungstermine,
- 31,2 (86) Kontakte in Offenen Sprechstunden,
- 51,2 (96) Telefongespräche und
- 130,7 (230) 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 tiefgehende Angebote sowohl für einzelne Studiengänge als auch für Beratungsthemen, wie „Studium mit Kind / familiären Verpflichtungen“ oder „Studienwahl“, ermöglicht werden. Bei der Terminvergabe durch *Call Justus* oder per E-Mail wird dieses berücksichtigt. In der Offenen Sprechstunde beraten alle Berater/innen zu allen Studienangeboten, ggf. werden zur Vertiefung Folgetermine angeboten.

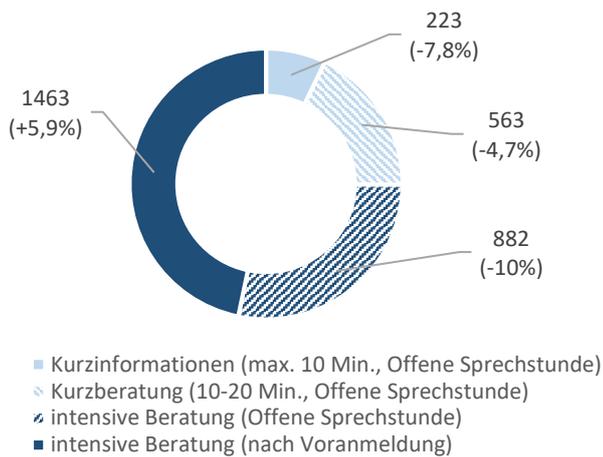


Abbildung 4: Beratungen in der Offenen Sprechstunde (n= 1.668) / nach Vereinbarung (n=1.463), Veränderungen zum Vorjahr in Klammern

## 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:

195  E-Mails von Ratsuchenden

225  telefonische Information und Beratung

133  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.

Wesentliche Publikationsreihen in 2016:

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

Insgesamt wurden Broschüren und Flyer mit einer Gesamtauflage von ca. 100.000 Exemplaren gedruckt. Alle Printmaterialien finden sich auch online in der derzeit aktuellen Fassung.

Veränderungen von Studiengängen, Modulen, Änderungen im Bewerbungsverfahren und bei der Zulassung führen zu einem ständigen Revisionsbedarf der Informationsmaterialien, dem nur durch eine kontinuierliche Zusammenarbeit im gesamten Team Rechnung getragen werden kann. Eine breite Darstellung, auch im Web, bietet Interessierten Zugang zu den aktuellen Informationen, zu denen sie bspw. durch QR-Codes oder Links in Dokumenten ohne großen Aufwand gelangen.

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 des Web-Auftritts 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.

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“, das über den Studienwahlprozess informiert und zu einer selbstreflektierten Studienwahl anregt, wurde laufend aktualisiert.

## 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 Studieneinführungswoche (StEW) wird 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 (272 Mentor/innen und Vertreter/innen der Fachbereiche) eine langfristige und umfangreiche Koordination durch die ZSB:

6.578   
Hochschulinformationstage (HIT), Kooperation mit THM

4.700   
Studieneinführungswoche (StEW)

414   
Studieneinführungstage (StET)

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

Zwei Vortragsreihen wurden im Berichtszeitraum fortgesetzt:

- Vortragsreihe: „JLU – Jetzt los zur Uni“  
In 16 Einzelvorträgen von Mai bis Juli finden sich Informationen zum Studienangebot, zur Bewerbung und zur Studienfinanzierung. Die Reihe wurde abgeschlossen vom diesjährigen Beratungsabend (06.07.2016), der eine weitere Kooperation mit der Technischen Hochschule Mittelhessen (THM) darstellt.
- Vortragsreihe: „Fakten statt Gerüchte“  
Informationen für Lehramtsstudierende von Referent/innen der Hessischen Lehrkräfteakademie, der Studenseminare, aus Schulen und von Vertreter/innen der Studienberatung und des Akademischen Auslandsamts der JLU. Insgesamt fanden vier Vorträge rund um das Studium und den Vorbereitungsdienst statt.

## 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 vor Ort 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“ ist 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.

## Visit Justus

- 07.07.: Dietrich-Bonhoefer-Gymnasium Neunkirchen
- 25.11.: Willy-Brandt-Schule Gießen

## Justus@school

- 26.01.: Friedrich-Feld-Schule, Gießen
- 26.01.: Weidigschule Butzbach
- 17.02.: Ricarda-Huch-Schule, Gießen
- 25.02.: August-Hermann-Francke-Schule, Gießen
- 17.02.: Kaufmännische Schulen Dillenburg
- 13.04.: Weidigschule Butzbach
- 12.07.: Theo-Koch-Schule Grünberg
- 28.09.: Gesamtschule Hungen
- 16.09.: Albert-Schweitzer-Schule, Alsfeld
- 10.10.: Gymnasium Phillipinum Weilburg
- 05.11.: Sankt Lioba Schule, Bad Nauheim
- 31.05.: Arbeitsagentur Wetzlar

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, 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.

### Messebesuche 2016

- 24.-25.01.: Bildungsmesse Chance, Gießen
- 22.-23.04.: Einstieg, Frankfurt am Main (Gemeinschaftsstand der Hessischen Hochschulen)
- 22.-23.04.: Berufs- und Studienmesse Hanau
- 08.-09.06.: Vocation, Gießen
- 29.-30.10.: Horizon, Mainz (Gemeinschaftsstand der Hessischen Hochschulen)
- 10.11.: Studientag, Gelnhausen
- 26.11.: Startschuss Abi, Frankfurt am Main
- 03.12.: Master&More, Frankfurt am Main