

Zentrale Studienberatung

Tätigkeitsbericht

2006 – 2008

Inhalt

1.	Kurzdarstellung	3
1.1.	Ziele	3
1.2.	Zielgruppen	3
1.3.	Aufgaben	4
1.4.	Angebote	4
1.5.	Team	7
1.5.1.	Personelle Kapazität	7
1.5.2.	Veränderung in der Besetzung	7
1.5.3.	Mitarbeiter/innen (Stand: 31.12.2008)	7
2.	Schwerpunkthemen – Entwicklungen	8
2.1.	Weiterentwicklungen im Bereich Informationsbereitstellung	8
2.1.1.	Neuer Internetauftritt	8
2.1.2.	Gedrucktes Informationsmaterial	8
2.2.	Neue Stellen und Projekte	8
2.2.1.	Lehramtsberatung	8
2.2.2.	Master-Studium	9
2.2.3.	Studierenden-Hotline „Call Justus“	9
2.2.4.	Informationsmanagement	9
3.	Statistische Daten	10
3.1.	Schriftliche Informationen (gedruckt und online)	10
3.2.	Information und Beratung	11
4.	Ausblick	13
4.1.	Organisatorische Einbindung	13
4.2.	Beratung und Information	13
4.3.	Ziele	14

Vorbemerkung

Die Zentrale Studienberatung ist neben der Abteilung für ausländische Studierende und der Studierenden-Hotline Call Justus Teil des Büros für Studienberatung – Referat II des Zentrums für interdisziplinäre Lehraufgaben.

Der vorliegende Dreijahresbericht stellt komprimiert die Tätigkeiten der Zentralen Studienberatung für den Zeitraum vom 01.01.2006 bis 31.12.2008 dar. Statistische Daten werden nur für einen Teil der Tätigkeiten dargestellt.

Impressum:

Herausgeber Zentrale Studienberatung
Referat: Büro für Studienberatung
Zentrum für Interdisziplinäre Lehraufgaben
Justus-Liebig-Universität Gießen
Ludwigstraße 28A, 35390 Gießen
www.uni-giessen.de/studium/zsb

Text und Redaktion Anja Staffler, Hanna Rindfleisch
JLU-ZSB-2009-06
Datei: Z:\ZSB intern\Berichte\Tätigkeitsbericht 2006-2008

1. Kurzdarstellung

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) der Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU) bietet die allgemeine (fachübergreifende) Studienberatung entsprechend dem gesetzlichen Auftrag und der Bedürfnisse der Adressaten an.

Die ZSB versteht sich als Teil des Beratungs- und Informationsnetzes der JLU und kooperiert eng mit allen beteiligten Einrichtungen und Personen innerhalb und außerhalb der Hochschule. Neben der Information und Beratung vermittelt die Zentrale Studienberatung der Hochschulleitung und den Fachbereichen wichtige Informationen, um Entwicklungen und Veränderungen bei Studieninteressierten und Studierenden frühzeitig zu erkennen und darauf reagieren zu können. Die ZSB stellt insofern eine Schnittstelle zwischen inner- und außeruniversitärer Öffentlichkeit dar.

Die Beratung erfolgt klientenzentriert mit dem Ziel, die Ratsuchenden zu selbständigen und verantwortlichen Studien- und Berufsentscheidungen zu befähigen. Die Beraterinnen orientieren sich in der Beratung an relevanten Theorien und fundierten Methoden. Die Beratung orientiert sich an den Zielen, Problemlagen und Bedürfnissen der Ratsuchenden. Die Beratung ist ergebnisoffen.

1.1. Ziele

Das Hauptziel der Arbeit der ZSB ist die Verbesserung der Qualität individueller Studienverlaufsergebnisse. Teilziele sind

- Überlegte Entscheidungen bei der Studienwahl
- Bessere Orientierung zu Studienbeginn
- Bessere Orientierung im Studienverlauf
- Selbstverantwortliches Studieren
- Zeit- und leistungsgerechtes Studieren
- Angebote von Hilfe in schwierigen Phasen des Studiums

1.2. Zielgruppen

Das Informations- und Beratungsangebot der ZSB wird insbesondere von folgenden Gruppen nachgefragt:

- Studieninteressierte
- Studienanfänger/innen
- Studierende und Absolvent/innen

Die Ratsuchenden wenden sich in unterschiedlichen Situationen an die Zentrale Studienberatung. Hauptanlässe sind:

- Studienorientierung und –wahl
- Studieneinstieg / Studienanfang
- Studienverlauf (z.B. Schwerpunktbildung, Studienorganisation, Fachwechsel, Studienunterbrechung, Studienabbruch)
- Studienprobleme (z.B. Lernschwierigkeiten, Prüfungsprobleme)
- Vereinbarkeit von Studium und Familie oder Studium und Beruf
- Unterstützungsbedarf bei chronischen Erkrankungen, Behinderungen
- Psychische Probleme

Zu den Zielgruppen der ZSB im weiteren Sinne gehören auch die Kooperationspartner innerhalb und außerhalb der Hochschule wie z.B. die Fachbereiche und „studiennahe“ Einrichtungen (Studierendensekretariat, Akademisches Auslandsamt, Allgemeiner Studierendenausschuss, Prüfungsämter, Amt für Lehrerbildung, Zentrum für Lehrerbildung, Studentenwerk, Schulleitungen, Lehrer/innen, Agentur für Arbeit).

1.3. Aufgaben

Die Kernaufgabe der ZSB ist die Information und Beratung von Studieninteressierten und Studierenden. Dazu gehören:

- Persönliche Information und Beratung
- Telefonische Information und Beratung
- Schriftliche Beantwortung von Anfragen (vor allem per E-Mail)
- Informationsbereitstellung – Print und Online
(Redaktion und Herausgabe der Studienführer und Kurzinformationen (Flyer) der JLU, Entwicklung und Pflege der zentralen Internetseiten rund um das Thema Studium an der JLU)

und auch die

- Organisation, Koordination und Durchführung zentraler regelmäßiger Veranstaltungen mit Studienberatungscharakter, in die die Studienfachberatungen inhaltlich eingebunden sind:
 - Studieneinführungswoche für grundständige Studiengänge
 - Master-Studieneinführungstage
 - Hochschulinformationstage
 - Vortragsreihe für Studieninteressierte „Neu an der JLU“
 - Vorträge zu verschiedenen Themen wie z.B. Studienwahl, Bewerbung, Einstellung in den Vorbereitungsdienst (Lehramt), Ablauf des Ersten Staatsexamens (Lehramt)
- Teilnahme an Schul- und Bildungsmessen, Vorträge in Schulen
- Verschiedene Projekte zu aktuellen Themen

Darüber hinaus gehören zu den Aufgaben der ZSB auch:

- Mitwirkung an Entscheidungen der Hochschule im Bereich des Studiums und der Lehre durch die beratende Funktion bei der Gestaltung von curricularen Strukturen und bei der Verbesserung von Lernprozessen
- Mitwirkung in übergreifenden Arbeitsgruppen (z.B. AG des Kanzlers „Familienfreundliche Hochschule“, Redaktionsteam „Webauftritt der JLU“, Gaststatus in verschiedenen Gremien).

1.4. Angebote

Schriftliche Anfragen können an die ZSB per Mail über das Mailformular (von allen Seiten unter „Studium“ aus aufrufbar) oder an die Zentrale Mailadresse zsb@uni-giessen.de sowie per Post oder Fax geschickt werden. Die eingegangenen Anfragen werden täglich bearbeitet.

Die Erreichbarkeit der Studienberaterinnen für telefonische und persönliche Information und Beratung ist in festen, nach außen klar kommunizierten Zeitfenstern (siehe Tabelle 1) ganzjährig gewährleistet (Ausnahmen: Weihnachtspause, der erste Tag der Studieneinführungswoche eines Wintersemesters, sowie ein bis zwei Planungstage pro Jahr). Zusätzlich zum Beratungsangebot in der Ludwigstraße gibt es ein Beratungsangebot in den Räumen des Zentrums für Lehrerbildung um die Erreichbarkeit für die Lehramtsstudierenden zu erhöhen. Die realen Sprechstundenzeiten verlängern sich besonders in Zeiten hoher Nachfrage oft erheblich, da immer alle Personen, die bis zum Ende der Öffnungszeit die Beratungsstelle betreten haben, beraten werden.

Tab. 1: Sprechstundenangebot der ZSB

Sprechstundenangebot in der Ludwigstraße	
• Telefonsprechstunde	Mo - Fr: 13.00 - 15.00 Uhr Do: 18.00 - 19.00 Uhr (01.05. - 15.07.)
• Offene Sprechstunde (ohne Voranmeldung)	Mo und Fr: 9.00 - 12.00 Uhr Di und Do: 15.00 - 17.00 Uhr Di: 13.00 - 17.00 Uhr (01.06. - 15.07.)
• Ausführliche Beratung	nach Vereinbarung
Beratungsangebot in den Räumen des ZfL	
• Offene Lehramts-Sprechstunde	Fr: 8.30 - 10.30 Uhr Mo: 16:30 - 18:00 Uhr (seit Januar 2008)
• Zeitmanagement- und Lernberatung	Fr:11:00 - 13:00 Uhr (seit Januar 2008)

Termine für persönliche Beratungsgespräche werden vorwiegend innerhalb der Zeiten der Offenen Sprechstunde angeboten, werden z.T. auch außerhalb der regulären Sprechzeiten vereinbart.

Neben der Information und Beratung von Einzelpersonen macht die ZSB noch weitere Angebote für die Zielgruppen Studieninteressierte und Studierende. Diese sind in der Tabelle 2 aufgeführt, für die unterschiedlichen Informations- und Beratungsanlässe getrennt.

Tab. 2: Angebote der ZSB entsprechend des Informations- und Beratungsanlasses

	Studienwahl	Studieneinstieg	Studienverlauf	Studienabschlussphase
Infomaterial Online und Print Zu allen Studiengängen der JLU und fachübergreifenden Themen	<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Internetseiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Studienführer zu allen Studiengängen und –fächern der JLU (incl. Studien- und Prüfungsordnungen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Studienführer zu allen Studiengängen und –fächern der JLU (incl. Studien- und Prüfungsordnungen) • Internetseiten 	
Infothek und Bibliothek (Infomaterial zum Mitnehmen, Bücher zum Ausleihen)	z.B. <ul style="list-style-type: none"> • Allgm. Infos und Literatur zu Studienbereichen und deren Schwerpunkten, incl. Berufs- und Anwendungsfelder • Informationsblätter zu verschiedenen Themen und Angeboten verschiedener Einrichtungen innerhalb und außerhalb der JLU (u.a. Informationen des Studentenwerks zu BAföG) 	z.B. <ul style="list-style-type: none"> • Informationsblätter zu verschiedenen Themen und Angeboten verschiedener Einrichtungen innerhalb und außerhalb der JLU (u.a. Angebote des Hochschulrechenzentrums, Stiftungen und Stipendien etc.) 	z.B. zu <ul style="list-style-type: none"> • Lernstrategien, Prüfungsangst • Studieren mit Behinderungen • Studienfinanzierung • Informationsblätter zu verschiedenen Themen und Angeboten verschiedener Einrichtungen innerhalb und außerhalb der JLU (u.a. Hochschulsport, Sprachkurse) 	z.B. zu den Themen: <ul style="list-style-type: none"> • „Stellenbewerbung“ • „Berufsfelder“ • Informationsblätter zu verschiedenen Themen und Angeboten verschiedener Einrichtungen innerhalb und außerhalb der JLU (u.a. Angebote des Hochschulteams der Agentur für Arbeit.)
Information und Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • schriftlich • persönlich 	<ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • schriftlich • persönlich 	<ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • schriftlich • persönlich 	<ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • schriftlich • persönlich
Informations- und Beratungsveranstaltungen -ZSB ist verantwortlich-	<ul style="list-style-type: none"> • Hochschulinformationstage • Vortragsreihe „Neu an der Uni Gießen“ • Vorträge für Schülergruppen 	<ul style="list-style-type: none"> • Studieneinführungswoche für grundständige Studiengänge • Studieneinführungstage für Master-Studiengänge • Betreuung von Nachrückern • Studieren mit Behinderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vortragsreihe für Lehramtsstudierende z.B. zu Einstellung und Verlauf des Vorbereitungsdienstes, Prognosen zum -Arbeitsmarkt in Hessen • Vorträge zum Thema „Arbeitsfelder Geisteswissenschaftler“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorträge zu bestimmten Themen (LA-Staatsexamen) • Vorträge zum Thema „Arbeitsfelder Geisteswissenschaftler“
Informations- und Beratungsveranstaltungen -ZSB ist beteiligt-	<ul style="list-style-type: none"> • Vorträge in Schulen • Vorträge bei Vortragsreihen der Agentur für Arbeit • Bildungsmessen • Schulmessen / Infobörsen an Schulen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mentorielle Betreuung durch Hochschullehrer (Verteilung / Weiterleitung der Studierendengruppen an FBe) • Studieren mit Kind / familiären Verpflichtungen 		<ul style="list-style-type: none"> • Informations- und Kontaktbörse des FB 09 (Beteiligung)

1.5. Team

1.5.1. Personelle Kapazität

Das Büro für Studienberatung (und damit auch die Zentrale Studienberatung) wurde vom 1.10.2003 bis zum 31.03.2007 von Prof. Dr. Hannes Neumann geleitet. Seit dem 1.04.2007 ist Prof. Dr. Joachim Stiensmeier-Pelster der Leiter der Einrichtung.

Die ZSB verfügt über vier unbefristete Beratungsstellen und eine unbefristete Stelle für eine Verwaltungsangestellte. Durch die Studienbeiträge bzw. die Folgemittel konnten befristet weitere 1,75 Beratungsstellen (ab 1.11.2007) und eine Sachbearbeiterstelle für Informationsmanagement (ab 15.02.2008) geschaffen werden.

1.5.2. Veränderung in der Besetzung

Das Jahr 2006 war gekennzeichnet durch den kurzfristigen Wechsel einer der Studienberaterinnen (Heike Siebert) in eine andere Abteilung der Universität im Frühjahr 2006. Die dadurch freigewordene Stelle wurde vorübergehend durch die PVS Hessen (Personalvermittlungsstelle) besetzt. Die Kollegin (Pia Frenken) schied aber schon nach einigen Wochen wieder aus, so dass ein Einsatz in der Beratungstätigkeit noch nicht erfolgte. Ab Januar 2007 war die Stelle durch eine Berufseinsteigerin (Elina Stock) besetzt, die die Studienberatung im April 2008 wieder verließ. Seit Juni 2008 ist das Team erneut durch eine Berufseinsteigerin (Hanna Rindfleisch) vervollständigt worden.

Im Rahmen der Verwendung der Studienbeitragsmittel wurden 2007 die Finanzierung folgender Projekte (inklusive von Stellen) beantragt und auch genehmigt:

- Studienberatung für Lehramtsstudierende (1 Stelle BAT IIa)
- Master-Studieneinführungstage (0,75 Stelle BAT IIa)
- Zentrales Informationsmanagement Studium (1 Stelle BAT IVa)

Die beiden Studienberatungsstellen (Studienberatung für Lehramtsstudierende; Master-Studieneinführungstage für Master-Studierende) konnten ab 1.11.2007 besetzt werden (Wiebke Blumenthal, Ulrikka Richter). Die Sachbearbeiterstelle war zunächst vom 15.02.2008-31.08.2008 besetzt (Timo Newald). Nach dem Ausscheiden des Mitarbeiters wurde die Stelle erneut ausgeschrieben und wird zum 01.01.2009 erneut besetzt (Nicole Weißhaar).

Die Arbeit der Mitarbeiter/innen der Studienberatung wird darüber hinaus unterstützt von studentischen Hilfskräften, die vor allem am Empfang der Offenen Sprechstunde eingesetzt werden, aber auch bei der Vorbereitung und Durchführung von Informationsveranstaltungen wie der Studieneinführungswoche, den Hochschulinformationstagen z.T. umfangreiche Aufgaben übernehmen.

1.5.3. Mitarbeiter/innen (Stand: 31.12.2008)

Leiter: Prof. Dr. Joachim Stiensmeier-Pelster

Beraterinnen: bis 30.10.2007 insgesamt 4 Stellen BAT IIa
seit 1.11.2007 insgesamt 5,75 Stellen BAT IIa

- Blumenthal, Wiebke 1 Stelle
- Caputa-Wießner, Beate 1 Stelle um 1/3 reduziert
- Richter, Ulrikka 3/4 Stelle
- Rindfleisch, Hanna 2/3 Stelle
- Scholz, Dr. Gudrun 1 Stelle um 1/3 reduziert
- Staffler, Anja 1 Stelle
- Wittmann, Ulrike 1 Stelle

Sachbearbeiter Infomanagement: (1 Stelle BAT IVa)

- N.N. (ab 1.01.2009 Nicole Weißhaar)

Verwaltungsangestellte: (1 Stelle BAT VIb)

- Günther, Sabrina (0,5 Stelle bis 31.12.2008)
- Krieger, Brigitte (0,5 Stelle - bis 31.12.2008 beurlaubt o.B.)
- Scheld, Jennifer (0,5 Stelle)

Studentische Hilfskräfte:

- Köppe, Lena
- Opitz, Verena
- Reineke, Kristin
- Stamm, Natalie

Im gesamten Berichtszeitraum 2006-2008 waren als studentische Hilfskräfte auch tätig: Maik Exner, Martina Heini, Tanja Höfele, Christian Holm, Franziska Klinkigt, Claudia Kopp, Johanna Schmidt, Karen Schneider, Sonja Schriever.

2. Schwerpunktthemen – Entwicklungen

2.1. Weiterentwicklungen im Bereich Informationsbereitstellung

2.1.1. Neuer Internetauftritt

Im Juni 2006 wurde vom Vizepräsidenten II das Redaktionsteam für die Vorbereitung des neuen Internetauftrittes der JLU eingesetzt. Aufgabe des Redaktionsteams ist die Einführung eines universitätsweit einheitlichen Layouts mittels des Content Management System Plone und damit eine vollständige Überarbeitung und Neustrukturierung des (zentralen) Webauftrittes der JLU. Die Zentrale Studienberatung ist in diesem Redaktionsteam durch Anja Staffler vertreten.

Im März 2007 wurden große Teile der zentralen Seiten der Universität, so auch der Bereiche „Studium“, für den die ZSB verantwortlich ist, im neuen Layout veröffentlicht. Die kontinuierliche Erweiterung und Pflege des Informationsangebotes im Bereich „Studium“ stellt auch weiterhin einen Aufgabenbereich dar, der einen hohen Personaleinsatz erfordert.

2.1.2. Gedrucktes Informationsmaterial

Durch die gravierende Änderung des Studienangebotes (u.a. Modularisierung, neue Studienabschlüsse, neue Studiengänge) war eine wiederholte und umfassende Überarbeitung eines großen Teils des Informationsmaterials notwendig. 2006 wurde das Angebot an Informationsmaterialien um weitere vierfarbige Faltblätter „Flyer“ ergänzt. Die Flyer kommen als komprimierte Kurzinformation besonders auf Bildungsmessen und bei Schulvorträgen zum Einsatz und sind speziell auf die Bedürfnisse der Studieninteressierten angepasst. Inzwischen gibt es zu nahezu für alle Studiengänge bzw. alle Studienfächer neben einer ausführlichen Studienführerbroschüre auch einen Flyer.

2.2. Neue Stellen und Projekte

Durch Studienbeitragsmittel (StuBeiG) bzw. die Folgemittel zur Verbesserung der Qualität der Studienbedingungen und der Lehre (QSL-Mittel) konnte das Angebot der ZSB im Berichtszeitraum aufgrund der Einstellung neuer Mitarbeiterinnen erweitert werden.

2.2.1. Lehramtsberatung

Durch die zunächst auf 2 Jahre befristete Beschäftigung einer weiteren Studienberaterin (Wiebke Blumenthal) konnte das Angebot der Offenen Sprechstunde für Lehramtsstudierende im Zentrum für Lehrerbildung („Vor-Ort-Beratung im Phil II“) und in der ZSB, Ludwigstraße 28 A mehr als verdoppelt und auch die Einzelberatung massiv ausgebaut werden. Ziel ist es, den Studierenden und Studieninteressierten durch regelmäßige Beratungsangebote, Informationsmaterialien und -veranstaltungen fundierte Kenntnisse über die Struktur ihrer Lehramtsstudiengänge bzw. der Lehramtsausbildung, über ihre Fächer und Modulprüfungen sowie das Erste Staatsexamen zu vermitteln. Grund für die Einrichtung dieser Projektstelle war und ist der sehr hohe Beratungsbedarf der Lehramtsstudierenden, verursacht u.a. durch die Umstellung der Lehramtsstudiengänge auf das modularisierte Studiensystem.

Gleichzeitig ist als zusätzliches Angebot die Lernberatung für Lehramtsstudierende eingeführt worden. Ziel der Beratung ist es, den Studierenden Wege aufzuzeigen, mittels effektiver Selbstorganisation den Studienalltag selbstbestimmt gestalten zu können. Im Mittelpunkt der Beratung

stehen deshalb oft Themen wie Prüfungsvorbereitung, Lerntechniken und Lernstrategien, Work-Life-Balance und die Erstellung individueller Lernpläne zur Vorbereitung auf das Erste Staatsexamen (siehe auch Zwischenbericht vom 03.02.2009).

2.2.2. Master-Studium

Für die neue Zielgruppe Master-Studienanfänger/innen wurde ebenfalls zunächst auf 2 Jahre befristet das Konzept der Master-Studieneinführungstage („Master-SteT“) entwickelt. Für die Realisierung dieses Projektes wurde eine 75%-Stelle einer Studienberaterin (Ulrikka Richter) eingerichtet.

Die Master-Studieneinführungstage wurden zum Studienbeginn SS 2008 und WS 2008/9 an den Fachbereichen, die bereits Master-Studiengänge anbieten, erfolgreich durchgeführt. Insbesondere für die neu nach Gießen kommenden Master-Studierenden konnte damit ein deutlich reibungsloserer Einstieg in das Master-Studium ermöglicht werden.

Zudem wurde für Interessent/innen an Master-Studiengängen das Konzept für einen Master-Informationstag entwickelt (MIT). Dieser findet erstmalig im Mai 2009 statt. Das Angebot richtet sich sowohl an die internen Bachelor-Studierenden zur weiteren Studienplanung als auch an Interessent/innen von anderen Hochschulen, die sich über das Gießener Studienangebot informieren möchten.

Bei der Entwicklung von Angeboten für Master-Studierende und Master-Studieninteressierte ist ein besonderes Augenmerk auf die Verschränkung mit den bisherigen Bachelor-Studiengängen zu richten. Deshalb ist die Projektmitarbeiterin in den normalen Beratungsalltag mit einbezogen. Dadurch konnte die Gesamtberatungskapazität der Zentralen Studienberatung gesteigert werden.

2.2.3. Studierenden-Hotline „Call Justus“

Nach intensiven Vorarbeiten der Studien-Service-AG (an der zunächst Heike Siebert, danach Beate Caputa-Wießner von Seiten der Studienberatung und als Vertreterin des ZIL Gudrun Scholz mitgearbeitet haben) ging die Studierenden-Hotline „Call Justus“, finanziert durch Studienbeitragsmittel, im Juli 2008 an den Start. Das Projekt wurde organisatorisch dem Büro für Studienberatung zugeordnet und wird verwaltungsmäßig von dort betreut. Für Anrufer/innen ist die Studierenden-Hotline den folgenden Abteilungen vorgeschaltet: Studierendensekretariat, Zentrale Studienberatung, Abteilung Internationale Studierende.

Festzustellen ist, dass durch die Einrichtung der Studierenden-Hotline die Sprechstundenangebote der Zentralen Studienberatung von Studieninteressierten und Studierenden seltener zur Klärung „einfacher“ Informationsfragen (vor allem solcher aus dem Arbeitsgebiet des Studierendensekretariates) genutzt werden, da diese schon vorab von den Telefonmitarbeiter/innen bei Call Justus beantwortet bzw. an die Mitarbeiter/innen (anderer) zuständiger Abteilungen weitergegeben werden. Neu entstanden ist die relativ umfangreiche Aufgabe der Beteiligung und der Pflege der Informations- und Wissensgrundlage für die Telefonmitarbeiter/innen von Call Justus sowie deren Schulungen sowie die interne Abstimmung und Kooperation zwischen der ZSB und Call Justus.

2.2.4. Informationsmanagement

Durch die Studienbeitragsmittel konnte in der Zentralen Studienberatung eine zunächst auf zwei Jahre befristete Sachbearbeiterstelle für das Aufgabengebiet „Informationsmanagement“ geschaffen werden. Im Berichtszeitraum war die Stelle nur für eine relativ kurze Zeit besetzt. Nach Ablauf des neuen Auswahlverfahrens ist die Stelle seit Januar 2009 erneut besetzt. Die Mitarbeiterin wird in die verschiedenen Aufgabengebiete der Zentralen Studienberatung involviert sein und vor allem mit organisatorischen Aufgaben im Bereich der Vorbereitung und Durchführung von Informations- und Beratungsveranstaltungen sowie bei der Erstellung von Informationsmaterial (Print und Online) betraut sein. Ziel ist es, den Informationsfluss innerhalb der Abteilung und mit Kooperationseinrichtungen innerhalb und außerhalb der Universität zu verbessern sowie die Studienberaterinnen von Organisationsaufgaben zu entlasten.

3. Statistische Daten

Im Folgenden stellen wir statistische Daten aus dem Berichtszeitraum zur Kernaufgabe der Zentralen Studienberatung (Information und Beratung) dar.

3.1. Schriftliche Informationen (gedruckt und online)

In Absprache mit den Fachbereichen und anderen Kooperationseinrichtungen (z.B. Studierendensekretariat, Zentrum für Lehrerbildung, Studentenwerk) stellt die Zentrale Studienberatung schriftliche Informationen zu allen Studiengängen der JLU sowie zu fachübergreifenden Themen in gedruckter Form und online bereit. Sie ist Herausgeberin von ausführlichen Informationsbroschüren in der Reihe „Studienführer“ und Kurzinformationen in Form von „Flyer“, jeweils im einheitlichen Layout, sowie Informationsblättern zu fachübergreifenden und aktuellen Themen.

Das gedruckte Informationsmaterial wird

- in den Sprechzeiten von studentischen Mitarbeiter/innen am Empfang ausgegeben
- zur Unterstützung bei Informations- und Beratungsgesprächen genutzt
- im Rahmen der Studieneinführungswoche an alle Studienanfänger/innen ausgegeben
- auf Anfrage an Studieninteressierte und Studierende verschickt
- Fachbereichen zur Verfügung gestellt
- Kooperationseinrichtungen wie der Agentur für Arbeit zur Verfügung gestellt und
- auf Informationsveranstaltungen (Hochschulinformationstagen, Schulbesuchen, Bildungsmessen) verteilt
- und darüber hinaus im Internet als PDF zur Verfügung gestellt.

Tab. 3: Druck von Informationsmaterial (absolute Anzahl)

	2006	2007	2008
Broschüren (Studienführer)	24.370	29.810	35.015
Flyer (Kurzinformato zu Studiengängen)	2.400	11.010	9.530
Informationsblätter	12.000	4.100	6.800
Gesamt	38.770	44.920	51.345

Durch die großen Veränderungen im Hochschulbereich war im Berichtszeitraum ein Anstieg des Informationsbedarfs sowohl bei Studieninteressierten sowie Studierenden zu beobachten, der sich u.a. in den steigenden Auflagenzahlen des Informationsmaterials niederschlug.

Die Umstellung des Studienangebotes auf Bachelor- und Masterabschlüsse hatte zudem zur Folge, dass Informationsmaterial der Zentralen Studienberatung neu konzipiert und erstellt werden musste. Dieses Infomaterial wurde jeweils in einer relativ geringen Auflage gedruckt und in kurzen Abständen den Entwicklungen im Akkreditierungs- und Einführungsprozess angepasst. Die häufigen Änderungen in den vielen verschiedenen Informationsmaterialien sind auch weiterhin mit einem hohen personellen Einsatz verbunden.

Großen Wert legt die ZSB auch darauf, Informationen und vor allem kurzfristige Informationsänderungen im Internet stets aktuell zu präsentieren, besonders da die Internetseiten der JLU für viele Studieninteressierten der erste (und bis zur Einschreibung auch häufig der einzige) Berührungspunkt mit der JLU Gießen sind. Die aus unterschiedlichsten Bereichen der Universität eingehenden Informationen müssen gebündelt und für Studieninteressierte und Studierende aufbereitet werden. Daher zählt die Pflege und Neukonzeption von Internetseiten zu den Arbeitsschwerpunkten der Studienberatung.

3.2. Information und Beratung

Ratsuchende haben die Möglichkeit, sich schriftlich, telefonisch oder persönlich an die Beraterinnen der Zentrale Studienberatung zu wenden (siehe 1.4). Diese Möglichkeiten wurden im Mittel der drei Berichtsjahre pro Jahr 15.800 mal genutzt.

Tab. 4: Überblick schriftliche, telefonische, persönliche Anfragen/Kontakte (absolute Anzahl)

	2006	2007	2008
Schriftliche Anfragen	5.425	6.875	6.419
Telefonische Gespräche	7.519	6.937	4.298
Persönliche Gespräche	3.404	3.225	3.298
Gesamt	16.348	17.037	14.015

Die Tatsache, dass die absolute Zahl der Anfragen/Kontakte im Jahr 2008 zurückgegangen ist, ist aus unserer Sicht auf zwei Umstände zurückzuführen. Zum einen hat die Einführung der Bachelor-Studiengänge in den Jahren 2006 und vor allem 2007 zu einer großen Verunsicherung und großem Informationsbedarf bei Studieninteressierten geführt. Da im Akkreditierungsprozess z.T. keine umfangreichen (schriftlichen) Informationen zu den Studiengängen vorlagen (siehe auch 3.1), mussten sich viele Ratsuchende auch mehrmals an die ZSB wenden, um die jeweils neuen Informationen zu erhalten. Zum anderen wurden durch die Einführung der Studierenden-Hotline „Call Justus“ Mitte Juni 2008 eine Reihe der Anfragen mit Auskünften und ersten Sachinformationen abschließend bearbeitet, so dass in der Sprechstunde der Zentralen Studienberatung (Offene Sprechstunde, Telefonsprechstunden) von dieser reinen Informations-Weitergabe entlastet wurde und damit mehr Raum für eigentliche Studienberatungsaufgaben blieb (siehe auch 2.2.3). Dies wird vor allem deutlich, wenn die Nachfragezahlen für die Monate Juli-Dezember der Jahre 2007 und 2008 miteinander verglichen werden (in diesem Bericht werden nur die Gesamtjahreszahlen in Tabellenform dargestellt, siehe Tabelle 5).

Die durch Einführung der Studierenden-Hotline erhoffte Entlastung der Studienberaterinnen von reinen Informationsgesprächen mit Fragen nach den Verwaltungs- und Verfahrensabläufen wie z.B. „Ist meine Bewerbung eingegangen?“, „Wann werden Zulassungsbescheide verschickt?“, „Welche Unterlagen muss ich zur Einschreibung mitbringen?“ wurde demnach erfüllt. Die (zum Teil) unzumutbare Überbelastung der Beraterinnen in den Hochzeiten (u.a. Bewerbungs- und Zulassungszeiträumen) konnte dadurch verringert werden. Dennoch ist festzuhalten, dass die Informations- und Beratungsnachfrage die personellen Ressourcen der Zentralen Studienberatung weiterhin in einigen Phasen des Jahres übersteigen. Unterstrichen wird diese Einschätzung vom Rückgang der Zahlen an Einzel-Kontaktfällen insbesondere bei der Zahl der telefonischen und persönlichen Kurzinformationen und auch der Kurzberatung, während die Zahl der Beratungsgespräche konstant blieb.

Den sehr unterschiedlichen und individuellen Beratungsanlässen entsprechend können nun die eigentlichen Beratungsaufgaben besser und zufriedenstellender erfüllt werden. Besonders im Bewerbungszeitraum, in welchem die zur Verfügung stehenden Beratungstermine den Bedarf nicht decken, müssen Studieninteressierte auch mit umfangreichen Fragen und Anliegen in die Offene Sprechstunde kommen. Durch den oben beschriebenen Rückgang der Routinegespräche bestehen hier nun zumindest bessere Möglichkeiten auch diesen Ratsuchenden zufriedenstellend zu helfen. Dabei ist zusätzlich zu ergänzen, dass die zunehmende Komplexität der Studien- und Bewerbungs-Bedingungen sich auch auf Dauer und Recherche-Notwendigkeiten in einzelnen Beratungsfällen auswirkt.

Tab. 5: Differenziert nach Art / Intensität des Kontaktes (absolute Anzahl)

	2006	2007	2008
Schriftliche Anfragen			
via E-Mail / Mailformular	5.315	6.839	6.407
via Brief / Fax	110	36	12
Gesamt	5.425	6.875	6.419
Schriftliche Antworten			
via E-Mail	4.155	5.392	5.262
via individuellem Brief + Infomaterial	36	29	30
via Standardbrief + Infomaterial	1.143	578	558
Gesamt	5.334	5.999	5.850
Telefonische Kontakte			
Kurzinformation	5.339	5.067	2.468
Beratungsgespräche	2.180	1.870	1.830
Gesamt	7.519	6.937	4.298
Persönliche Gespräche mit Beraterinnen			
• Informationsgespräche	561	406	212
• Kurzberatung	1.166	1.119	829
• Beratungsgespräche (ohne Termin)	726	784	1.095
• Beratungsgespräche (mit Termin)	951	916	1.162
Gesamt	3.404	3.225	3.298

Die Anzahl der E-Mails, die von den Beraterinnen an Studieninteressierte und Studierende geschrieben wurden, ist nur unwesentlich zurückgegangen. Die Tatsache, dass die Zahl der E-Mail-Antworten geringer ist als die Zahl der E-Mail-Anfragen, ist darauf zurückzuführen, dass nicht alle Anfragen individuell beantwortet werden. Ein Teil der E-Mails wird durch das Zusenden von Infomaterial entweder mit einem individuellen Brief oder mit einem Standardschreiben beantwortet. Eine Reihe von E-Mails wird auch nicht von den Beraterinnen der ZSB beantwortet, sondern an andere zuständige Stellen weitergeleitet (z.B. Studierendensekretariat, Abteilung Internationale Studierende, Prüfungs- und Praktikantenämter, Fachbereiche).

Die Zahl der persönlichen Gespräche insgesamt ist relativ stabil geblieben, aber die Qualität der Gespräche hat sich, wie bereits oben erwähnt, verändert. Die Zahl der Informationsgespräche ist zurückgegangen. Die Zahl der Beratungsgespräche ist deutlich gestiegen. Durch die Schaffung der zusätzlichen Beraterstellen (Master-Information und Lehramtsberatung, siehe auch 2.2) stieg die personelle Kapazität für terminierte Beratungsgespräche.

4. Ausblick

4.1. Organisatorische Einbindung

Zum Wintersemester 2009/10 wird das „Zentrum für fremdsprachliche und berufsfeldorientierte Kompetenzen (ZfbK)“ eingerichtet. Zeitgleich wird das bisherige „Zentrum für Interdisziplinäre Lehraufgaben (ZIL)“, in welches die ZSB bisher integriert ist, aufgelöst. Das neue Zentrum wird zwei Ressorts umfassen: Ressort 1 „Fremdsprachen und interkulturelle Kompetenzen“ und Ressort 2 „Berufsfeldbezogene Schlüsselkompetenzen (mit den Abteilungen Außerfachliche Kompetenzen; Hochschuldidaktik; Career Service; Alumni-Management)“.

Das Büro für Studienberatung mit den Abteilungen Zentrale Studienberatung und Studierenden-Hotline Call Justus wird nicht in diesem Zentrum angesiedelt sein. Vielmehr wird es als zentrale Serviceeinrichtung der Leitung des Vizepräsidenten für Studium und Lehre unterstellt. Die Abteilung Internationale Studierende wird wieder in das Akademische Auslandsamt (Dezernat A) eingegliedert.

Ebenfalls im Wintersemester 2009/10 (voraussichtlich November/Dezember 2009) zieht die ZSB in das Gebäude in der Goethestraße 58 („Altes Finanzamt“) um, in welchem sich u.a. auch das Studierendensekretariat befinden wird. Durch diese neue räumliche Nähe wird es eine noch stärkere Vernetzung mit dem Studierendensekretariat geben; z.B. werden die ZSB und das Studierendensekretariat voraussichtlich eine gemeinsame Empfangstheke nutzen.

Weiterhin wird auch die Vernetzung besonders mit dem Career Service, welcher im ZfbK neu aufgebaut wird, ein neuer Aspekt in der Arbeit der ZSB sein, da Fragen nach möglichen Berufsfeldern und -chancen häufig in der Beratung auftauchen.

4.2. Beratung und Information

Durch die Veränderung des Studienangebotes werden auch in den kommenden Jahren die Erstellung, Aktualisierung und Pflege des Informationsangebotes (Print und Online) einen großen Personaleinsatz erfordern. Es ist zu beobachten, dass seit der Einführung der Bachelor- und Master-Studiengänge die Veränderungen (z.B. in den Speziellen Ordnungen) innerhalb der Studiengänge in immer kürzeren Abständen erfolgen und dadurch das Informationsmaterial häufiger überarbeitet werden muss.

Der Beratungsbedarf wird in den kommenden Jahren voraussichtlich ansteigen, u.a. aufgrund der doppelten Abiturjahrgänge. Zudem beobachten wir, dass die Anforderungen an Studieninteressierte an eine bewusste Studienentscheidung steigen und sie somit mehr Unterstützung in diesem Bereich benötigen. Überdies führt der durch den Bologna-Prozess neu entstandene erste Studienabschluss (Bachelor) zu der Notwendigkeit einer zweiten Studienentscheidung für das Master-Studium, welche anders verläuft als die erste und welche z.T. andere Informations- und Beratungsangebote erfordern.

Durch die Einführung der neuen Studienstruktur bestehen auch höhere Anforderungen an Studienanfänger/innen in der Art, dass ein Studium nicht mehr „einfach erst einmal begonnen werden“ kann. Daher soll das Angebot der ZSB, Vorträge für Schulklassen zu halten (auf Wunsch mit speziellem Schwerpunkt), ausgebaut und noch deutlicher auf dieses hingewiesen werden. Denn gerade frühzeitige Informationen zu Studieninhalten und –voraussetzungen können den Studieneinstieg erleichtern und Unsicherheiten im Studium vorbeugen (z.B. durch die Wahl geeigneter Leistungskurse). Darüber hinaus wird das bestehende Unterstützungsangebot zum Studieneinstieg (Studieneinführungswoche bzw. –tage) kontinuierlich den veränderten Bedingungen angepasst und optimiert.

Der hohen Nachfrage an Beratung und Information für Lehramts-Studierende, die mit der Projektstelle „Lehramts-Beratung“ begonnen wurde, soll erhalten und dem Bedarf angepasst werden. Die intensive Kooperation mit dem Zentrum für Lehrerbildung wird fortgeführt. Eine mögliche zukünftige Umstellung auf Bachelor- und Master-Strukturen in den Lehramts-Studiengängen wird sicherlich zu weiterem massiven Orientierungs- und Beratungsbedarf führen.

Durch die Einstellung einer Beraterin für die Beratung Behinderter und chronisch Kranker im Frühjahr 2009 kann das Beratungs- und Informationsangebot in diesem Bereich ausgebaut

werden. Durch die Zusammenarbeit mit dem Studentenwerk sowie die Koordination mit z.B. der Verwaltung, Prüfungsämtern und Fachbereichen sollen die Studienbedingungen an die Möglichkeiten Behinderter und chronisch Kranker angepasst werden. Die Beraterin wird überdies einen Pool von Studienassistenten aufbauen und dieses sowie einen Hilfsmittelfond koordinieren.

4.3. Ziele

Wir möchten...

- ... die bestehenden Angebote der Zentralen Studienberatung weiterhin in hoher Qualität beibehalten und kontinuierlich den veränderten Anforderungen anpassen.
- ... das Angebot für Schüler/innen erweitern und z.B. durch Vorträge in Schulen (auch schon zu Beginn der Oberstufe oder am Ende der Unterstufe) frühzeitig über Studienangebot, -inhalte und -voraussetzungen informieren. Dadurch möchten wir Schüler/innen bei ihrer Studienwahl unterstützen. Lehrer/innen sollen in ihrer Funktion als Multiplikatoren intensiver angesprochen werden.
- ... auch im Internet verstärkt auf das Thema „Übergang Schule-Hochschule“ eingehen. Der Prozess der Studienwahl soll Studieninteressierten aufgezeigt und Unterstützungsmöglichkeiten an den einzelnen Punkten des Prozesses sollen dargelegt und angeboten werden.
- ... unsere Präsenz auf Schulbörsen und Bildungsmessen weiter professionalisieren und intensivieren.
- ... für die Orientierungsphase am Ende eines Bachelor-Studiums sowie die Einstiegsphase in ein Master-Studium bestehende zielgruppenspezifische Angebote ausbauen und weitere entwickeln.
- ... die Beratung behinderter und chronisch kranker Studierender ausbauen, um auch ihnen, trotz ihrer Einschränkungen, ein barrierefreies erfolgreiches Studium zu ermöglichen.
- ... die Lehramts-Beratung in enger Kooperation mit dem ZfL entsprechend der hohen Nachfrage weiter entwickeln und passende Beratungs- und Informationsangebote bereit stellen, zumal eine mögliche zukünftige Umstellung auf Bachelor- und Master-Strukturen hier weitere Orientierungs- und Beratungsnotwendigkeiten erwarten lassen.
- ... die Vernetzung besonders zwischen dem Studierendensekretariat, Call Justus und der ZSB, aber auch mit anderen Institutionen und Einrichtungen wie (u.a. Fachbereichen, Akademisches Auslandsamt, Zentrum für Lehrerbildung) weiter intensivieren, um immer den aktuellen Stand an Informationen weitergeben zu können.
- ... einen intensiven Austausch mit dem neu eingeführten Career Service etablieren, um Studierende, aber auch Studieninteressierte noch besser in Hinblick auf mögliche Berufsfelder und Berufschancen beraten zu können.