

Tätigkeitsbericht 2017/18 der Allgemeinen Studienberatung und -information

(Allgemeine Studienberatung, Compass-Hotline und Infopoint im Studierenden-Service-Center, Crossover, Dropout, Compass-Tutor, INTEGRA)



Bild: stuzubi

Herausgegeben von der Allgemeinen Studienberatung und -information der Humboldt-Universität zu Berlin.

Redaktion: Dr. Benita Bischoff, Andrea Boeckemeyer, Darina Döbler, Annette Dobler, Dr. Jochen O. Ley (Hrsg.), Julia Szymetzko, Hedda Zechner

Datum: 15. April 2019

Inhaltsverzeichnis

1	Struktur.....	2
2	Allgemeine Studienberatung und Psychologische Beratung.....	4
2.1	Beratungsgespräche.....	4
2.2	Offene Sprechstunden.....	6
2.3	Veranstaltungen.....	6
2.4	Psychologische Beratung (PBS).....	6
3	Compass-Hotline.....	7
3.1	Gesamtkontakte.....	7
3.2	Anrufe.....	9
3.3	E-Mails.....	12
3.4	Vergleich 2017/18 zu 2016/17.....	14
4	Infopoint im Studierenden-Service-Center.....	16
4.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung.....	16
4.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet.....	18
4.3	Auslastung nach Wochentag.....	19
4.4	Vergleich 2017/18 zu 2016/17.....	20
5	Compass-Tutor.....	22
5.1	Begrüßungsschreiben.....	22
5.2	Veranstaltungen.....	23
5.3	Uni-Compass.....	24
5.4	Vorklärung zur Studienberatung.....	24
5.5	Führungen, Studieninformation und Partnerschulen.....	26
6	Projekt Vielfalt der Studierenden.....	29
6.1	Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte.....	29
6.1.1	Beratung und Information.....	29
6.1.2	Zulassung und Immatrikulation.....	34
6.1.3	Betreuung.....	34
6.2	Studium mit Beeinträchtigung – Barrierefrei studieren.....	35
7	Projekt „Studienerfolg sichern – ESRA“.....	37
7.1	Beratungs- und Unterstützungsangebote.....	37
7.1.1	Perspektivenberatung Studienausstieg.....	37
7.1.2	Veranstaltungen und Messen.....	40
7.2	ESRA – Das Online-Orientierungstool.....	40
7.3	Forschung.....	41
7.4	Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.....	42
8	Projekt INTEGRA.....	43
8.1	Studienvorbereitende Sprachkurse.....	43
8.2	Koordination studienvorbereitender Proprädeutika.....	43
8.3	Programm HU4Refugees.....	43
8.4	Offene Sprechstunde für Geflüchtete.....	44
8.5	Beratungsschein.....	44
8.6	Informationsveranstaltungen.....	45
9	Ausblick.....	46

1 Struktur

Das Referat Allgemeine Studienberatung und -information setzt sich aus den Sachgebieten Allgemeine Studienberatung und Compass sowie den Projekten

1. „Vielfalt der Studierenden“ mit den Teilprojekten „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ und „Barrierefrei studieren“,
2. „Dropout/Studienerfolg sichern“ und „ESRA“, finanziert aus Mitteln der Berliner Qualitätsoffensive für die Lehre (QIO),
3. INTEGRA, finanziert aus Mitteln des DAAD/BMBF, zusammen.

Im Sachgebiet Allgemeine Studienberatung werden die Aufgaben gem. § 28 BerlHG von drei Studienberater*innen unter einer Sachgebietsleitung wahrgenommen. Die Psychologische Beratungsstelle mit zwei approbierten Dipl.-Psycholog*innen gehört zu diesem Sachgebiet. Für die Organisation von Messen und Veranstaltungen (Inhouse und extern), die Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen sind zwei Mitarbeiterinnen zuständig, die vom Compass-Tutor-Team unterstützt werden.

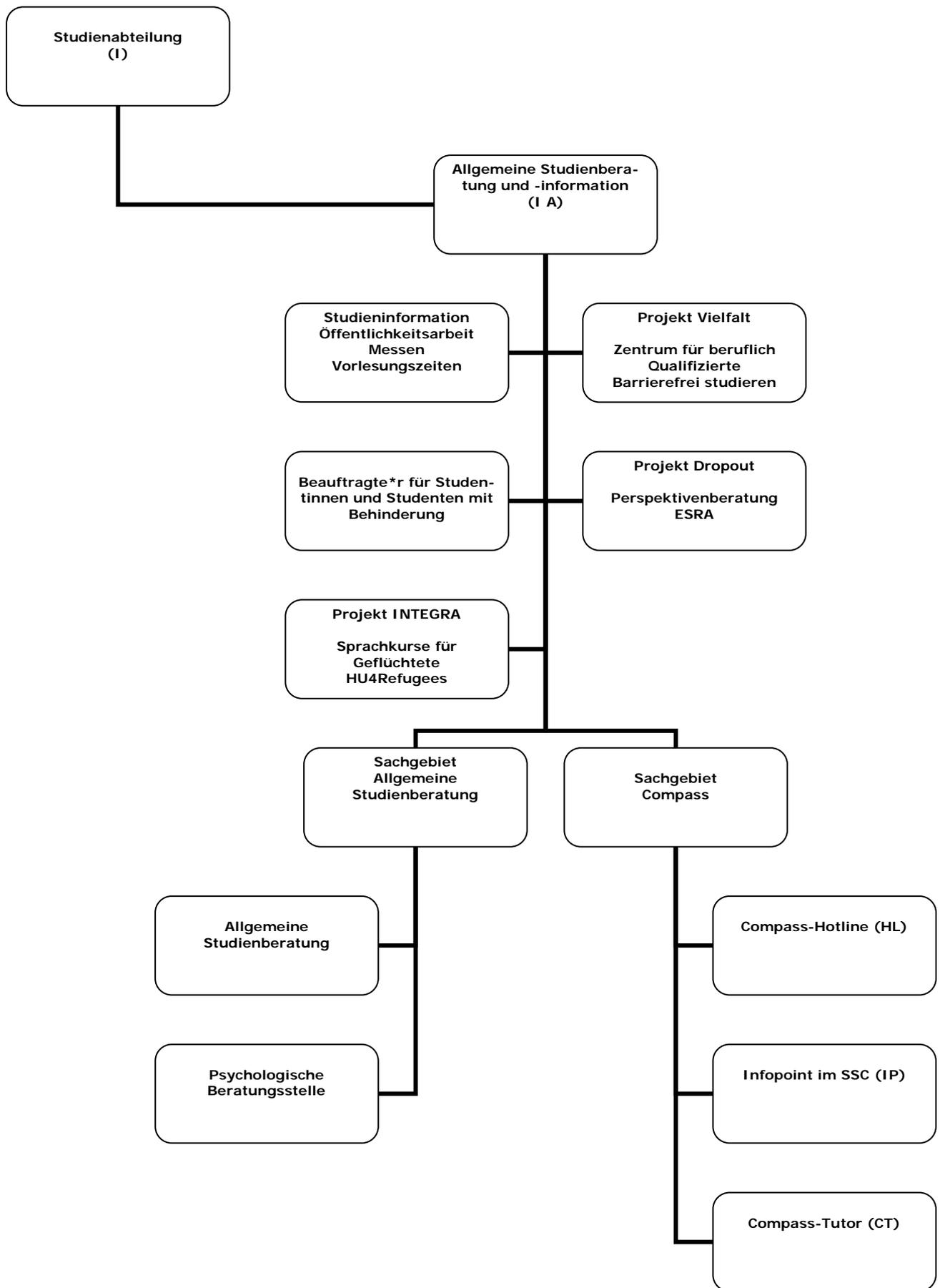
Das Sachgebiet Compass wird von zwei Mitarbeiterinnen mit koordinatorischen Aufgaben fachlich geleitet, ihnen unterstehen zwölf studentische Mitarbeiter*innen für den operativen Betrieb von Hotline und Studierenden-Service-Center. Compass-Tutor ist zuständig für die Betreuung von Neuimmatrikulierten, den Übergang von der Schule zur Hochschule und studienbezogene Führungen und Veranstaltungen und ein Teil des Sachgebiets Compass.

Das Zentrum für beruflich Qualifizierte hat die Aufgabe, Studieninteressierte und Studierende ohne Abitur zu informieren, zu beraten, durch den Zulassungs- und Immatrikulationszeitraum zu begleiten und bis zum zweiten Fachsemester zu betreuen. Das Teilprojekt „Barrierefrei studieren“ hat das Thema Beeinträchtigung im Fokus und soll diesem zu mehr öffentlicher Präsenz an der HU und darüber hinaus zu verhelfen.

Das Projekt Dropout/Perspektivenberatung Studienabbruch untersucht den Studienabbruch wissenschaftlich und bietet offene Sprechstunden für Studienzweifler*innen und potentielle Abbrecher*innen an; das Teilprojekt ESRA konzipiert und entwickelt ein fächerübergreifendes Online-Orientierungstool für Studieninteressierte. Dafür sind drei Studienberaterinnen bzw. Projektmitarbeiterinnen und ein studentischer Mitarbeiter zuständig.

Das Projekt INTEGRA bietet Sprachkurse für Geflüchtete sowie eine offene Sprechstunde für Studieninteressierte mit Fluchthintergrund an. Für die Koordination und Beratung gibt es eine Koordinationsstelle (50 %) sowie drei studentische Mitarbeiter*innen.

Die Aufgaben des Beauftragten für Studentinnen und Studenten mit Behinderung nach § 28a BerlHG wurden bis September 2018 kommissarisch durch die Leitung des Referats wahrgenommen, seit Oktober ist eine Beauftragte hauptberuflich dafür verantwortlich.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information, Stand Oktober 2018.

2 Allgemeine Studienberatung und Psychologische Beratung

Die Allgemeine Studienberatung unterstützt Studieninteressierte und Studierende beim Erreichen ihrer Ziele in Fragen, die im Zusammenhang mit Wahl, Aufnahme und Bewältigung ihres Studiums stehen: Entscheidungsberatung, Orientierungsberatung, Beratung bei Studienproblemen, Beratung in bestimmten Lebenssituationen oder Phasen der Persönlichkeitsentwicklung. Ziel ist die Förderung der Selbststeuerung und Selbstorganisation der Ratsuchenden als Voraussetzung für Handlungskompetenz, Optimieren von Entscheidungsprozessen, Prävention von Studienproblemen und Studienabbruch.

Das geschieht hauptsächlich in Form von ressourcenorientierter personenbezogener Einzelberatung, die sowohl persönlich als auch telefonisch, in offener Sprechstunde oder mit vorheriger Terminvereinbarung, erfolgen kann. Die Beratung ist vertraulich, freiwillig und ergebnisoffen.

Daneben werden auch verschiedene Veranstaltungsformate angeboten, teilweise mit Kooperationspartnern wie der Psychologischen Beratung und der Agentur für Arbeit Berlin-Mitte.

Außerdem werden die für eine fundierte Beratung notwendigen, beratungsvorbereitenden Informationsmaterialien erarbeitet und bereit gestellt (Studiengangsbeschreibungen, themenbezogene Informationsmaterialien zu häufigen Fragen). Diese werden von einem vielfältigen Nutzerkreis und zu verschiedenen Zwecken genutzt.

2.1 Beratungsgespräche

Die Allgemeine Studienberatung hat 2017/18 insgesamt 2.746 Beratungsgespräche geführt (+ 34 %). Neben den Beratungsgesprächen gab es im Jahr 2017/18 3.568 Kurzkontakte (persönlich, telefonisch oder per E-Mail).

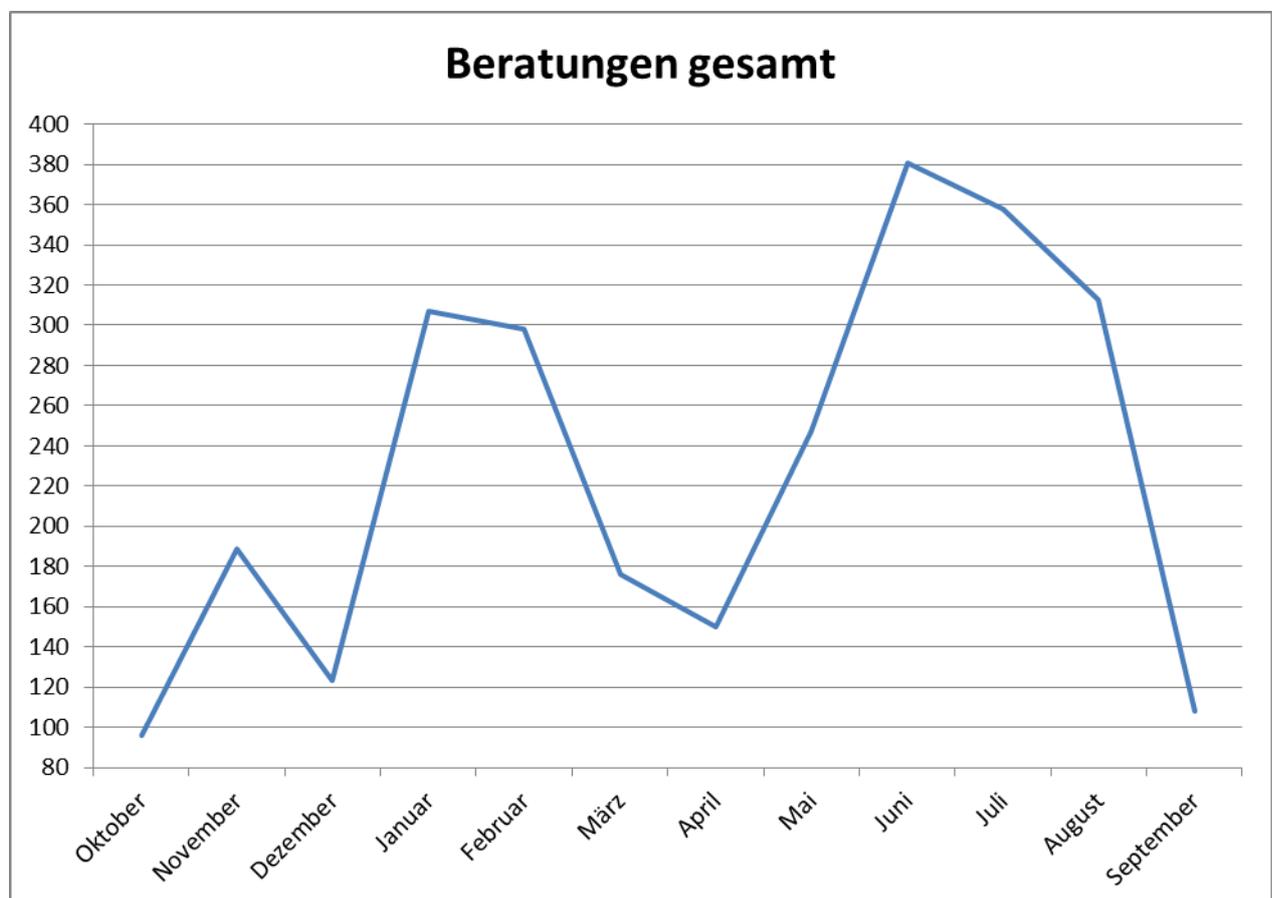


Abbildung 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

Die Anzahl an Anfragen per E-Mail zeigt, wie der Jahresverlauf bei den Beratungsgesprächen auch, einen signifikanten Anstieg im Januar 2018. Diese Entwicklung lässt sich nicht mit einem spezifischen Trend erklären und taucht vereinzelt seit 2014 auf.

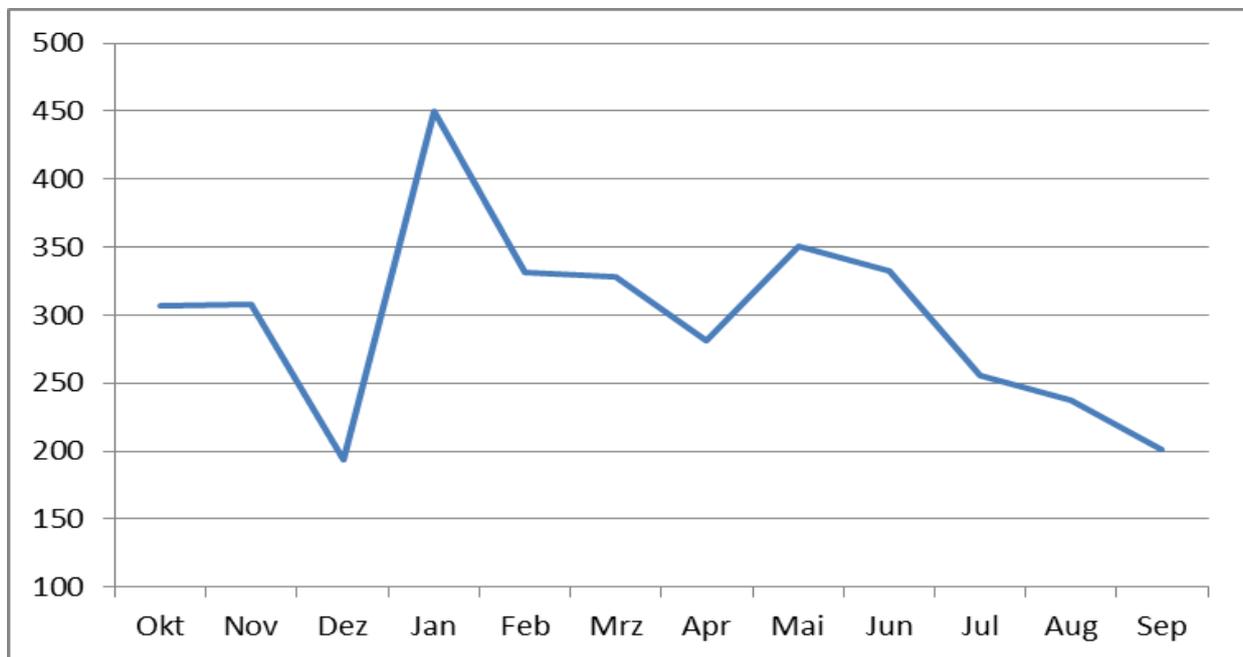


Abbildung 2: E-Mail-Anfragen an die Allgemeine Studienberatung pro Monat.

Die Fragestellungen, die in Gesprächen thematisiert wurden, lassen sich vier Gruppen zuordnen (Orientierung, Entscheidung, Lebenssituation, Studienprobleme); da in einem Gespräch mehrere Themen zur Sprache kommen können, weisen die Zahlen hier höhere Werte auf als insgesamt Gespräche geführt wurden und ergeben nicht 100 %.

Bei 74,8 % der Gespräche ging es um Orientierungsfragen (Komplexität reduzieren; Informationen suchen, korrigieren, bewerten, ordnen; Quellen und Ansprechpersonen finden/bewerten; Umgang mit Ungewissheit/Veränderlichkeit; Bildungskarrieren; Berufswegplanung, Weg ins Lehramt u.a. Tätigkeitsfelder; Studien- und Ausbildungsmöglichkeiten; rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen des Studiums; Studienwünsche und Alternativen generieren; Studienvoraussetzungen, Selbsterkundung, Testverfahren, Wie geht Studieren?, Studieneinstieg, Fächerkombination inkl. ungewollte Zweitfächer; Anerkennungsfragen; Gast- und Nebenhörerfragen).

35,6 % brauchten Unterstützung bei einer Entscheidung für ein Studium generell oder für ein Fach oder auch für einen Abbruch (Prozessberatung: Finden von Zielen, Einflussgrößen, Motiven, Kriterien, Chancen/Risiken; Wichten; Ableiten von Handlungsstrategien; Rückversicherung bei vorgefasster Entscheidung; Weichenstellung und Studienwahl vor erstem grundständigen Studium; erneut während des Studiums, zuzüglich ab- bzw. unterbrechen, wieder aufnehmen?; Zeitpunkt für Auslandsaufenthalt; Studienwahl nach erstem grundständigen Studium).

33 % suchten mit Fragen zur (aktuellen) Lebenssituation die Beratung auf (Spätadoleszenz, Ablösen/Abhängigkeit von Eltern bzw. peer group, Identitätsentwicklung; kulturelle und Sozialisationsaspekte; Hochbegabung; Leistungssportler*innen; Minderjährige; Frühstudium; Anspruchshaltungen; Sozialprestige; kein Abitur; Erkrankung/Behinderung; Kinder, Schwangerschaft; Krisensituationen; Ängste, Scham, Wut, Aggression; soziale Isolation; Berufstätigkeit, berufliche Neuorientierung, Arbeitslosigkeit; finanzielle/materielle Absicherung; Ende der Erwerbstätigkeit, Ruhestand).

Bei 26,4 % ging es um Studienprobleme (bei Studiengestaltung, Selbstorganisation; Sinn- und Zielsuche bzw. -verlust; Motivation; Zweifel an Universität/Fach, sich selbst; Lernstörungen; mangelnde Eignung/Neigung; Leistungs- bzw. Prüfungsversagen; Druck/Überforderung; Unter-

forderung; Versagensängste; Prokrastinieren; Abschlussprobleme; Konflikte mit Lehrenden; Unsicherheit/Unzuverlässigkeit bei Rahmenbedingungen).

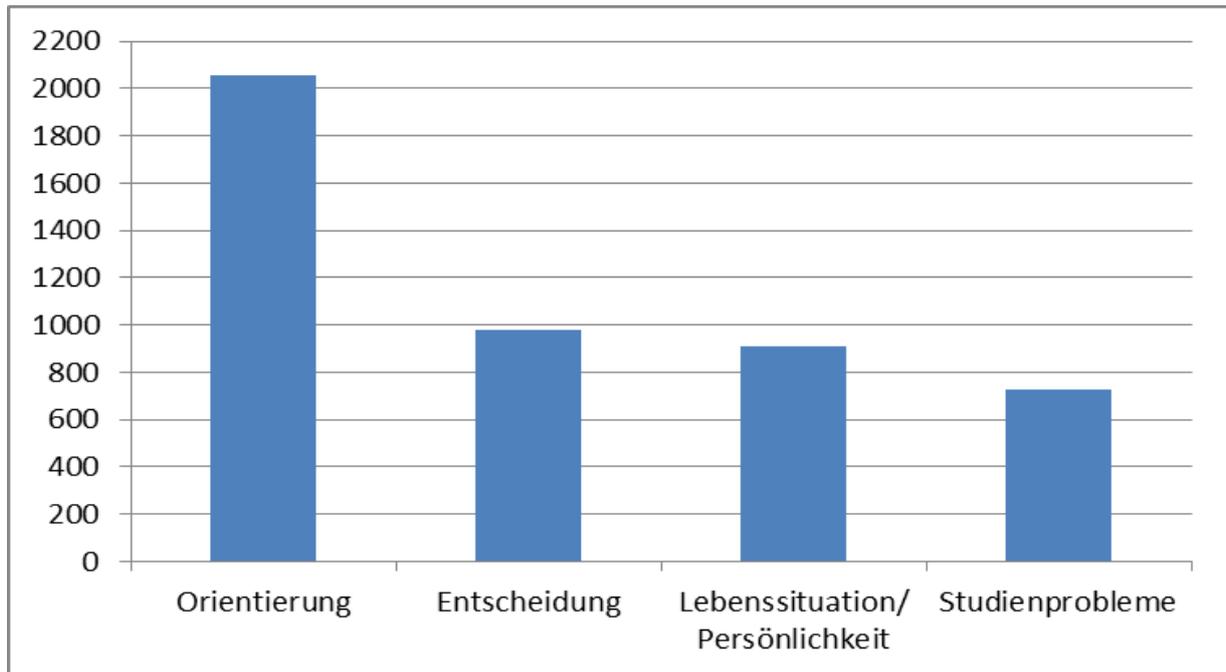


Abbildung 3: Beratungsgespräch der Allgemeinen Studienberatung nach Thematik pro Jahr.

2.2 Offene Sprechstunden

Die Allgemeine Studienberatung bot fünf offene Sprechstunden (Mo, Di, Do, Fr) und drei Telefonsprechstunden pro Woche (Mo, Di, Mi) an. Die offenen Sprechstunden fanden in Mitte und in Adlershof statt. Die gesamte Sprechzeit pro Monat ohne individuelle Termine belief sich auf durchschnittlich 72 Stunden. Zur offenen Sprechstunde in Mitte gehörte auch die Vorklärung durch Compass-Tutor.

2.3 Veranstaltungen

Im Jahr 2017/18 wurden 35 Veranstaltungen von und mit Studienberater*innen durchgeführt, darunter Veranstaltungen im Rahmen der Tage der offenen Tür, ständige Veranstaltungen wie „Studienausstieg überlegt – geplant oder vollzogen?“ mit der Agentur für Arbeit Berlin-Mitte, „Studienprobleme?“ und „Entscheidungstraining für die Studienwahl“ mit der Psychologischen Beratung, die offene wöchentliche Fragestunde im Bewerbungszeitraum zum Wintersemester, die Orientierungsveranstaltung „Wie beginne ich mein Studium“ sowie Veranstaltungen für Schulen, auch Partnerschulen und Deutsche Schulen im Ausland. (Weitere Veranstaltungen sind im Kapitel zu Compass-Tutor zu finden).

2.4 Psychologische Beratung (PBS)

Die Psychologische Beratungsstelle hat einen eigenen Tätigkeitsbericht veröffentlicht. Siehe hu-berlin.de/psyber/berichte.

3 Compass-Hotline

Die Compass-Hotline ist die erste Kontaktstelle an der HU für Fragen rund um Bewerbung, Studium und Universität, die telefonisch oder elektronisch gestellt werden. Die Anfragen werden entweder direkt beantwortet oder an die entsprechende Stelle weitergeleitet. Im Akademischen Jahr 2017/18 konnten E-Mail-Anfragen mit Ausnahme weniger Wochen innerhalb von 24 Stunden abschließend beantwortet werden; dabei kam der Bearbeitung zugute, dass neben dem Immatrikulationsbüro, dem AGNES- und Studienplatz-Support auch die Zulassungsbüros OTRS nutzten.

Die Hotline war bis 31. Mai 2018 montags bis freitags zwischen 9:30 und 16:30 Uhr und ab 1. Juni 2018 montags bis freitags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr an insgesamt 221 Öffnungstagen erreichbar. Aufgrund von Personalmangel wurden im Januar und Februar 2018 die Sprechzeiten der Compass-Hotline reduziert: dienstags bis donnerstags auf 10 bis 15 Uhr, montags regulär 9:30 bis 16:30 Uhr, freitags geschlossen. Im Zuge der Warnstreiks der studentischen Hilfskräfte im Mai und Juni 2018 wurde die Hotline an einzelnen Tagen geschlossen.

3.1 Gesamtkontakte

Die Gesamtkontakte im Akademischen Jahr 2017/18 betragen 38.530, davon waren 7.081 telefonisch (18,2 %) und 30.484 per E-Mail (78,2 %); es wurden 1.403 *lost calls* (Nachricht auf der Voicebox, Auflegegeräusch auf der Voicebox) verzeichnet. Durchschnittlich wurden pro Monat 3.130 (2016/17: 3.209) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2016/17 wurden insgesamt 0,07 % mehr Anfragen gestellt. Die Zunahme der telefonischen Kontakte korreliert dabei mit der Abnahme der Kontakte per E-Mail und ist mit der Einrichtung der festen telefonischen Sprechstunde zu erklären.

Durchschnittlich wurden 174 (2016/17: 157) Anfragen pro Tag beantwortet; der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 410 Anfragen pro Tag (August 2018), der minimale bei 68 pro Tag (Dezember 2017). Im Vergleich zum Vorjahr ist das durchschnittliche tägliche Anfragenthema im November um 31,6 %, im Januar um 9,5 %, im Juni um 28,3 % und im Juli um 15,8 % gesunken. Zusätzlich wurden in den folgenden Monaten mehr tägliche Anfragen als im Vorjahr verzeichnet: im Oktober 30,4 %, im Dezember 2,8 %, im Februar 5,3 %, im März 77,4 %, im April 7,4 %, im Mai 44,1 %, im August 45 % und im September 30,2 % mehr.

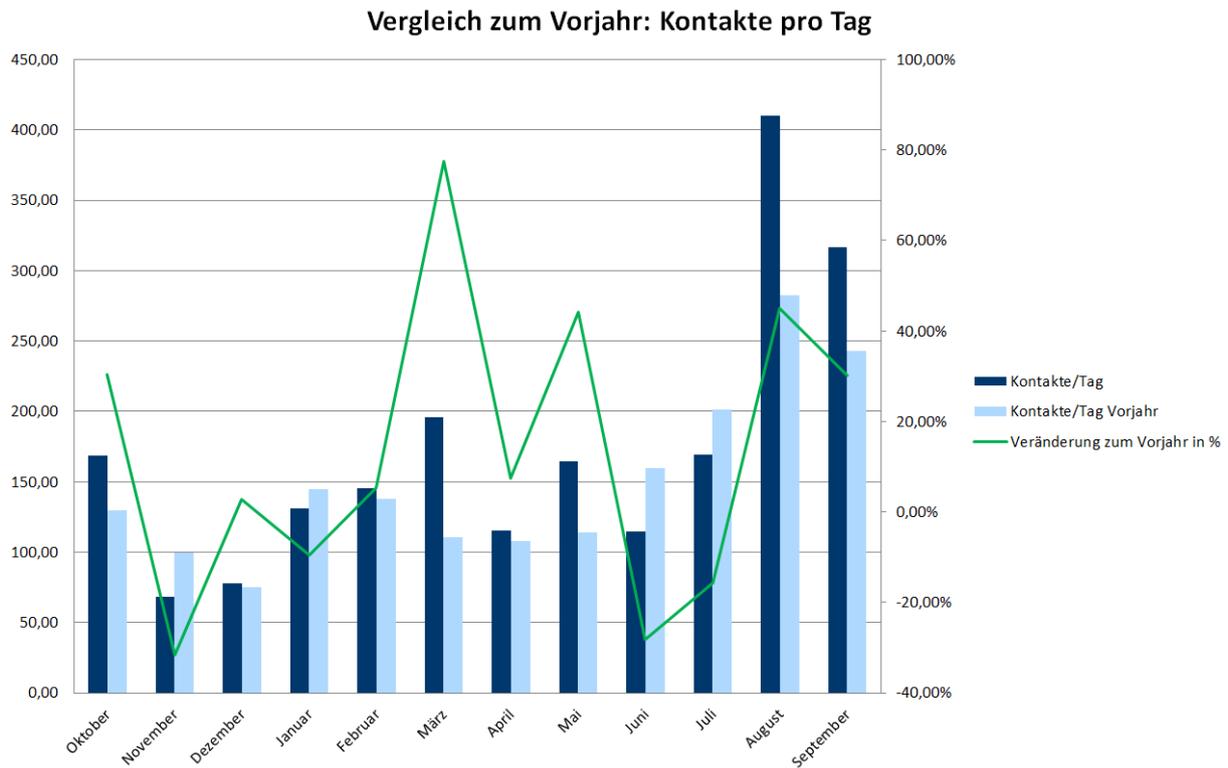


Abbildung 4: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Die *lost calls* konnten aufgrund der besseren telefonischen Erreichbarkeit um 60,09 % verringert werden (1.403 zu 2.335).

Wie auch im letzten Jahr stieg monatlich zur Anzahl der Anrufe parallel die Anzahl der *lost calls*. Eine Ausnahme bilden hier Dezember 2017 und Januar 2018. Zu vermuten ist, dass aufgrund der im Dezember zunächst niedrigen Auslastung die telefonischen Anfragen weitgehend beantwortet werden konnten, im Januar jedoch nach einer zweiwöchigen Schließzeit und des fortgeschrittenen Bewerbungszeitraums verstärkt E-Mails zu Lasten der Anrufe bearbeitet werden mussten.

Anrufe, E-Mails und lost calls nach Monat

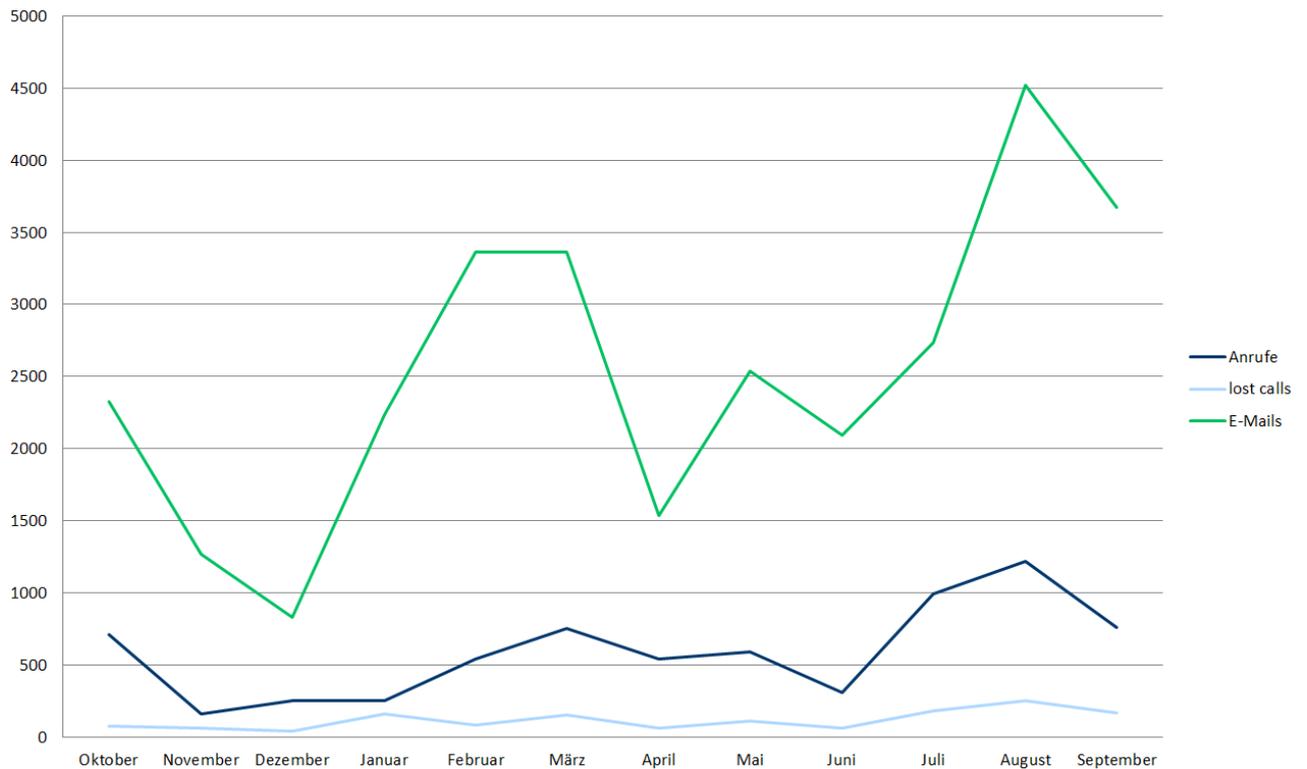


Abbildung 5: Anrufe, E-Mails und lost calls im Verlauf des Jahres.

Wie in den Vorjahren schwankte die Anzahl an Kontakten. Sie folgte nach wie vor dem universitären Zyklus. Im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum (Mai bis September) stieg die Anzahl der Kontakte stark an. Durch das hohe Aufkommen an E-Mail-Kontakten in dieser Zeit musste teilweise der Fokus auf die E-Mail Bearbeitung gesetzt werden. Dies spiegelt sich in den genannten Monaten wieder. Es wurden durchschnittlich 99,8 % aller Anfragen abschließend beantwortet.

3.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 7.081 Anrufe bearbeitet, die meisten im Juli und im August (17 % bzw. 14 %), die wenigsten im November und im Dezember (2 % bzw. 3 %).

Anrufe nach Monat

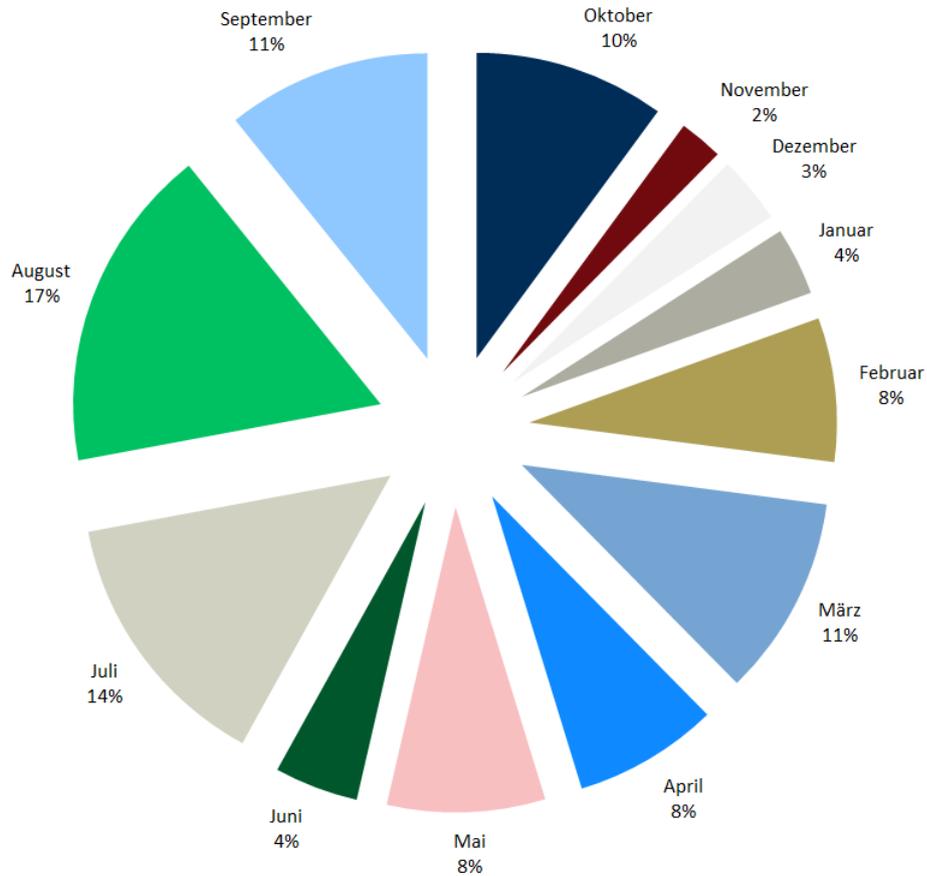


Abbildung 6: Verteilung der Anrufe nach Monaten in Prozent.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zuordnet. Die meisten Anrufe wurden zu Fragen zum Bewerbungsprozess (32,9 %) entgegengenommen, gefolgt von Anfragen zur Einschreibung (23,2 %), die teilweise direkt durch die Mitarbeiter*innen der Hotline beantwortet wurden (Unterlagen und Fristen der Erstimmatrikulation u. ä.). Darauf folgten Fragen zum Studienverlauf mit 19,5 % (Fragen zur Rückmeldung, Exmatrikulation, Urlaubssemester u. ä.).

Anrufe nach Sachgebiet (absolut und prozentual)

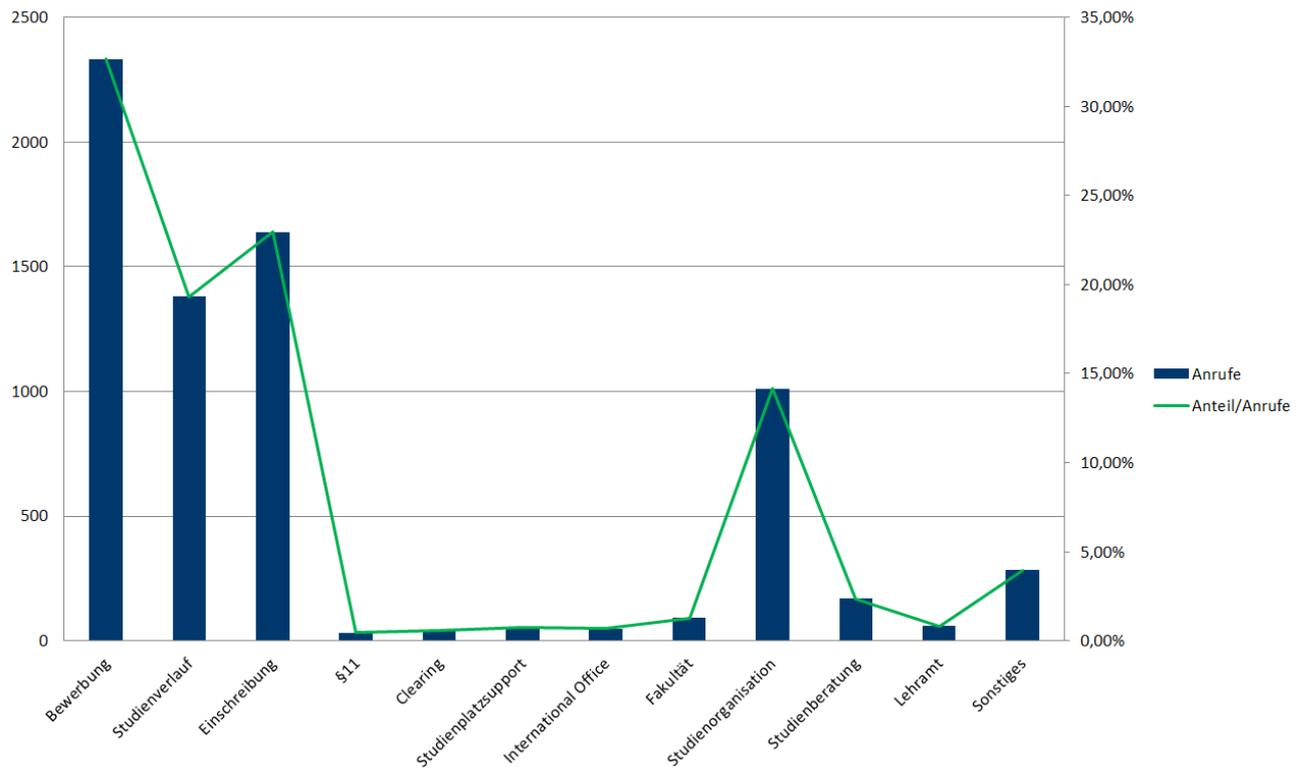


Abbildung 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ und absolut.

Der Anteil der Sachgebiete differiert nach Monat und ergibt sich detailliert aus dem folgenden Diagramm.

Anrufe nach Sachgebiet und Monat

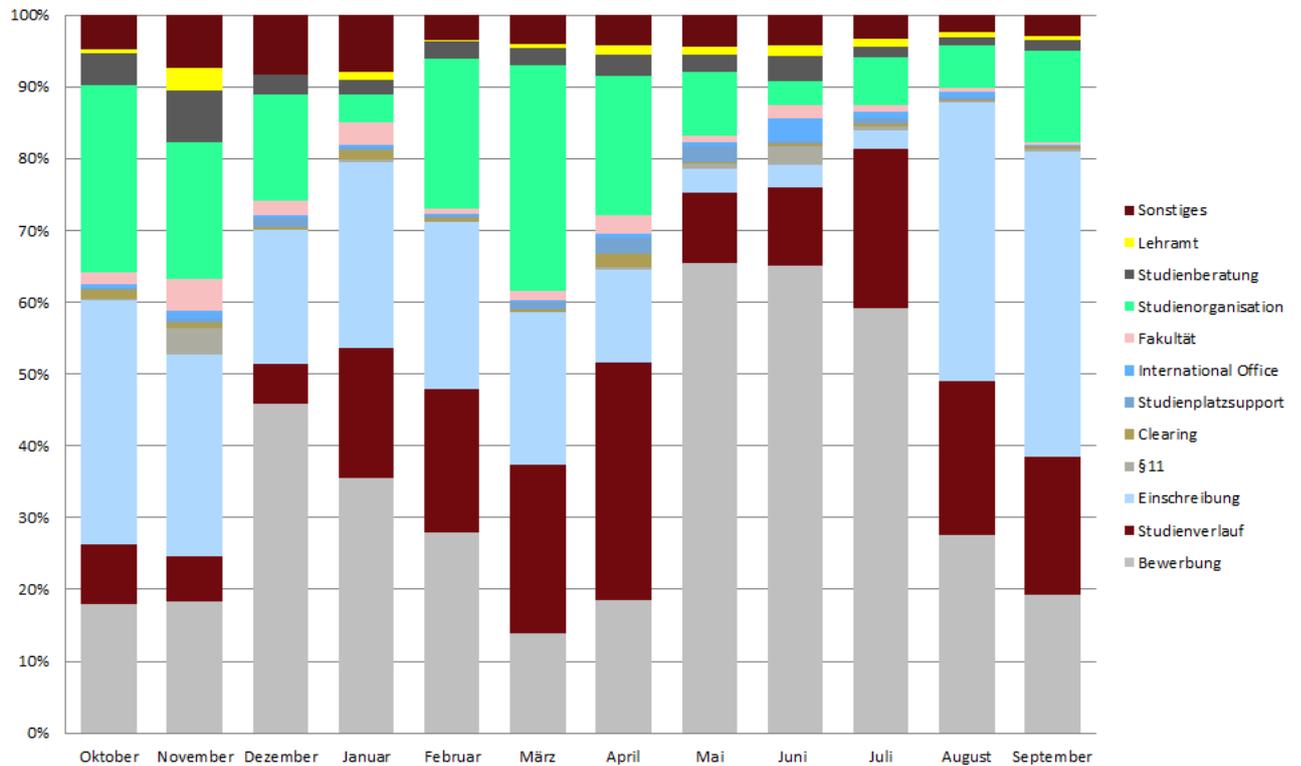


Abbildung 8: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

3.3 E-Mails

Die Anzahl der an compass@hu-berlin.de gesendeten und bearbeiteten E-Mails ist im Akademischen Jahr 2017/18 im Vergleich zum Vorjahr um 8,44 % auf 30.484 gesunken. Auch hier wurden die meisten Anfragen für Fragen zur Bewerbung gestellt, wiederum gefolgt von Fragen zum Studienverlauf und zur Einschreibung.

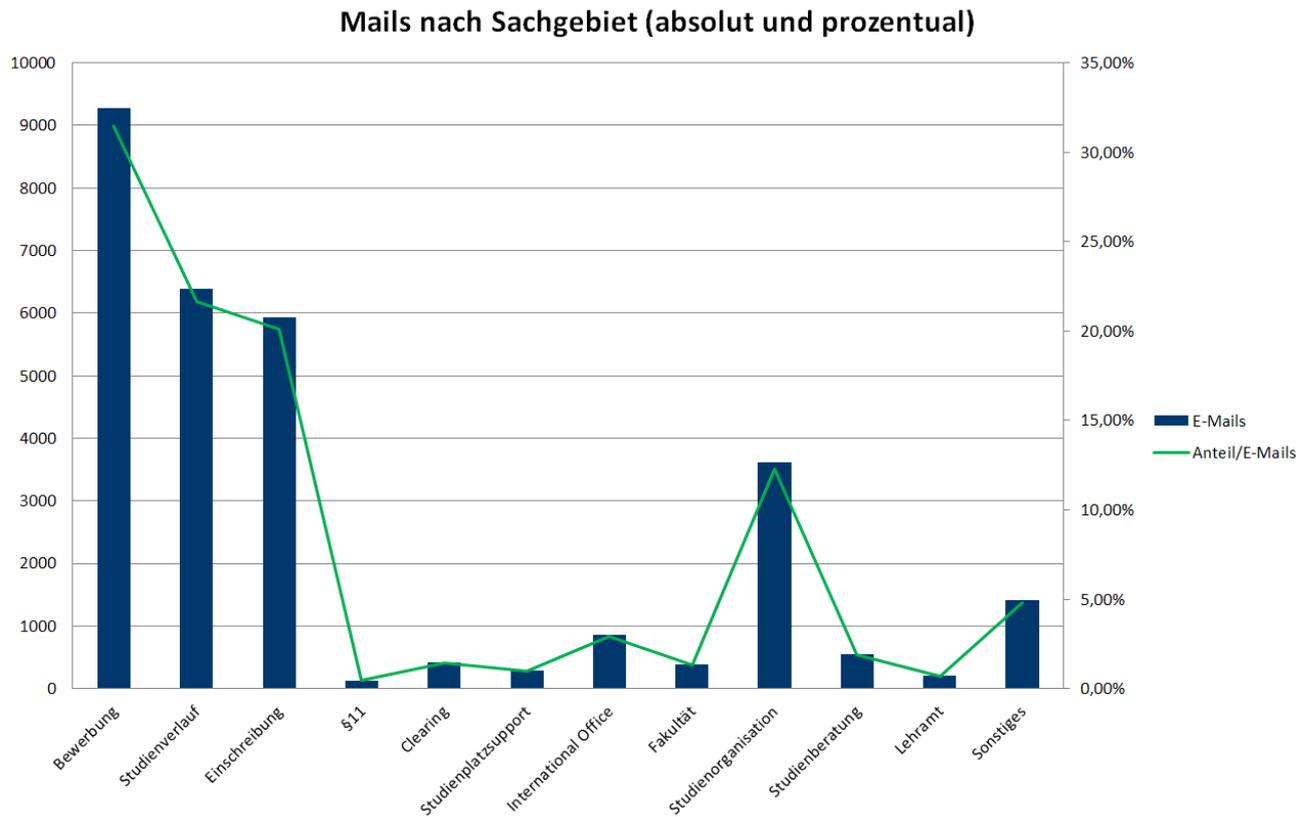


Abbildung 9: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ und absolut.

Analog zu den Anrufen zeigt sich das detaillierte Monatsbild:

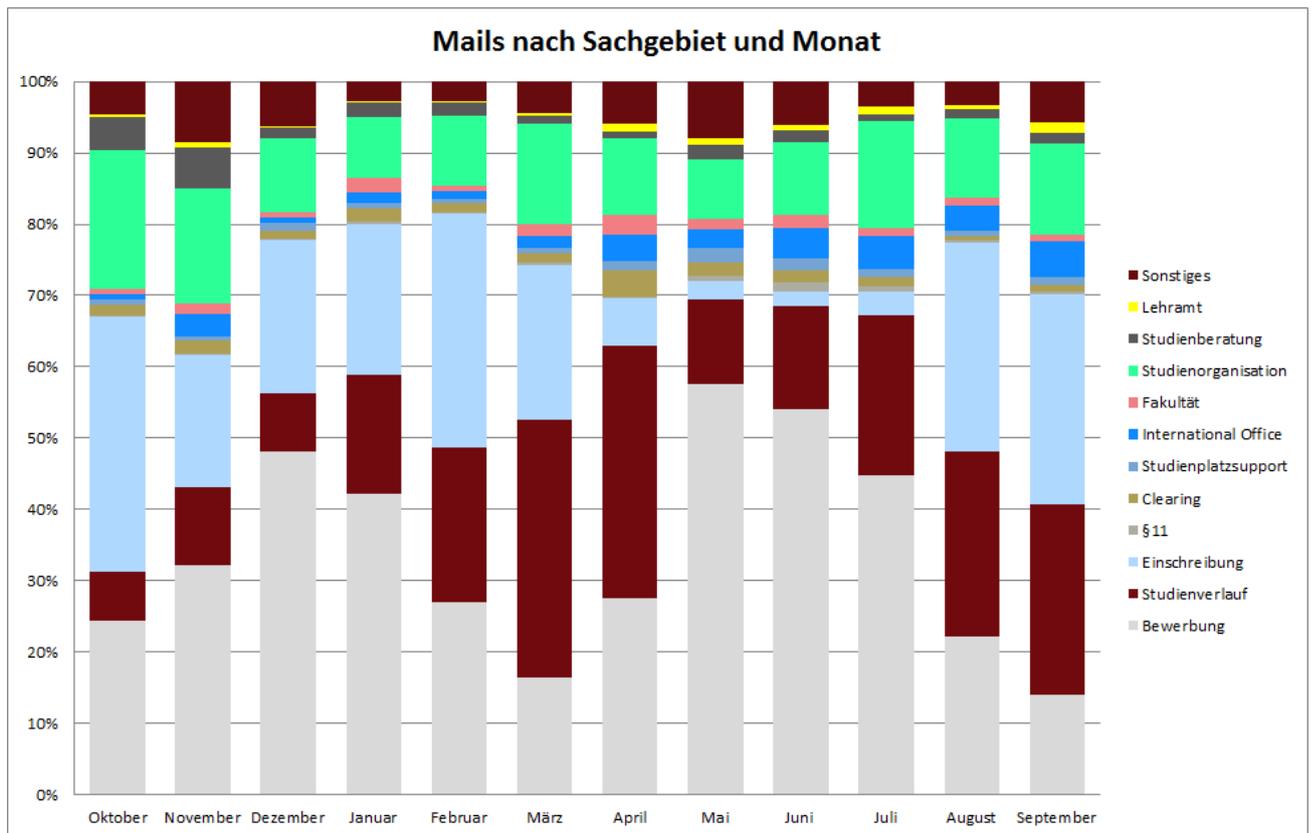


Abbildung 10: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die Bearbeitungsquote bei den E-Mails konnte dank des Einsatzes von OTRS nicht nur gehalten, sondern sogar auf 99,8 % gesteigert werden. Dafür wurden die in OTRS hinterlegten Standardtexte kontinuierlich optimiert und den differenzierten Anfragen angepasst. Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im August (15 %) gestellt, die wenigsten im Dezember (3 %).

Anteil E-Mails nach Monat

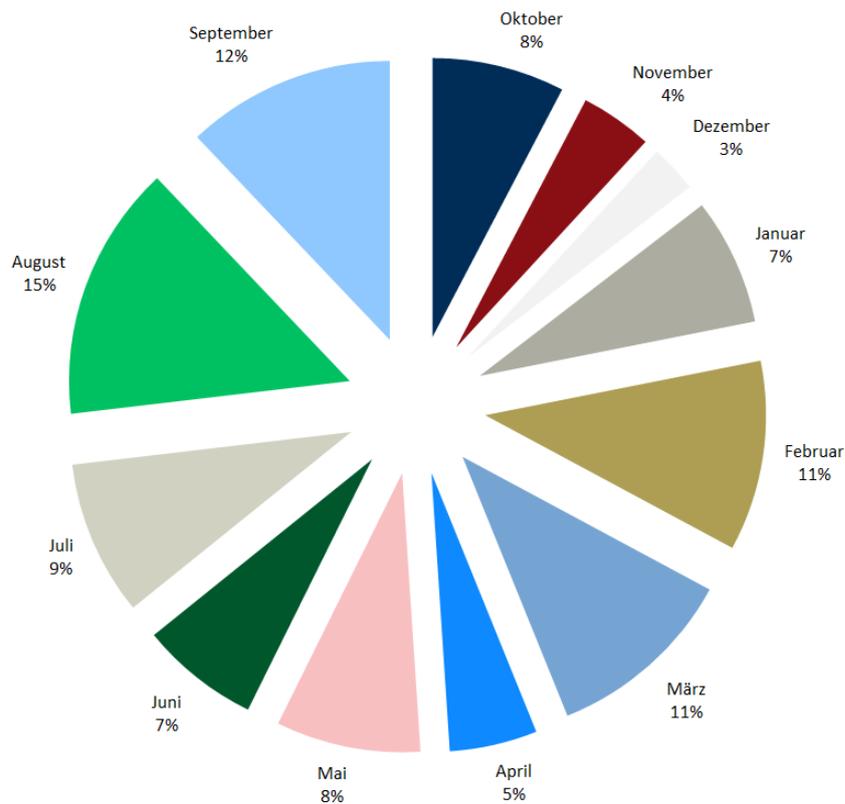


Abbildung 11: Verteilung der E-Mails nach Monaten in Prozent.

3.4 Vergleich 2017/18 zu 2016/17

Es wurden im Jahresmittel 2017/18 aufgrund des leicht gestiegenen Anfragevolumens 0,1 % mehr Anfragen als 2016/17 bearbeitet. Die seit Frühjahr 2016 leicht veränderten Bewerbungsmodalitäten sind nun etablierter, ebenso hat die im Rückmeldezeitraum zum SoSe 2018 eingeführte elektronische Rückmeldeaufforderung für weniger Nachfragen im darauffolgenden Rückmeldezeitraum gesorgt.

In den Monaten der Hochphase von Juni bis September ist die Anzahl der Gesamtkontakte dementsprechend im Vergleich zum Vorjahr gesunken (im Juni um 31,5 %, im Juli um 11,7 %, im August um 7,7 % und im September um 13,3 %). Eine offensichtliche Ausnahme stellt der März mit einer Erhöhung von 69,3 % des Anfragevolumens dar. Einen möglichen Grund hierfür stellen die vielzähligen Mahnungen nach nicht fristgerecht erfolgter Rückmeldung dar, da eine große Zahl Studierender den Umstieg auf die elektronische Rückmeldeaufforderung nicht rechtzeitig bemerkt hatte.

Ein Anfragenrückgang ist ebenfalls in den traditionellen Schwachlastmonaten November bis Januar sowie im April zu verzeichnen (im November um 31,6 %, im Dezember um 10,1 %, im Januar um 25,2 % und im April um 7,9 %). Zu einer Zunahme kam es wiederum im Oktober (um 6,7 %), Februar (um 5,3 %), März (um 69,3 %) und Mai (um 24,4 %).

Der bereits im letzten Jahr sich andeutende Trend bestätigt sich deutlich: Die Anfragen verteilen sich gleichmäßiger mit weiterhin klaren Spitzen auf das gesamte Jahr, was darauf hindeutet, dass die Hotline als erste Anlaufstelle für alle Anliegen etabliert ist.

Es wurden pro Monat im Schnitt 3.048 Anfragen beantwortet (im Vergleich hierzu im Jahr 2016/17: 3.209); der Monat mit den meisten Anfragen war der August 2018 mit 5.741 Anfragen, gefolgt vom September 2018 mit 4.431 Anfragen.

Vergleich zum Vorjahr: Kontakte

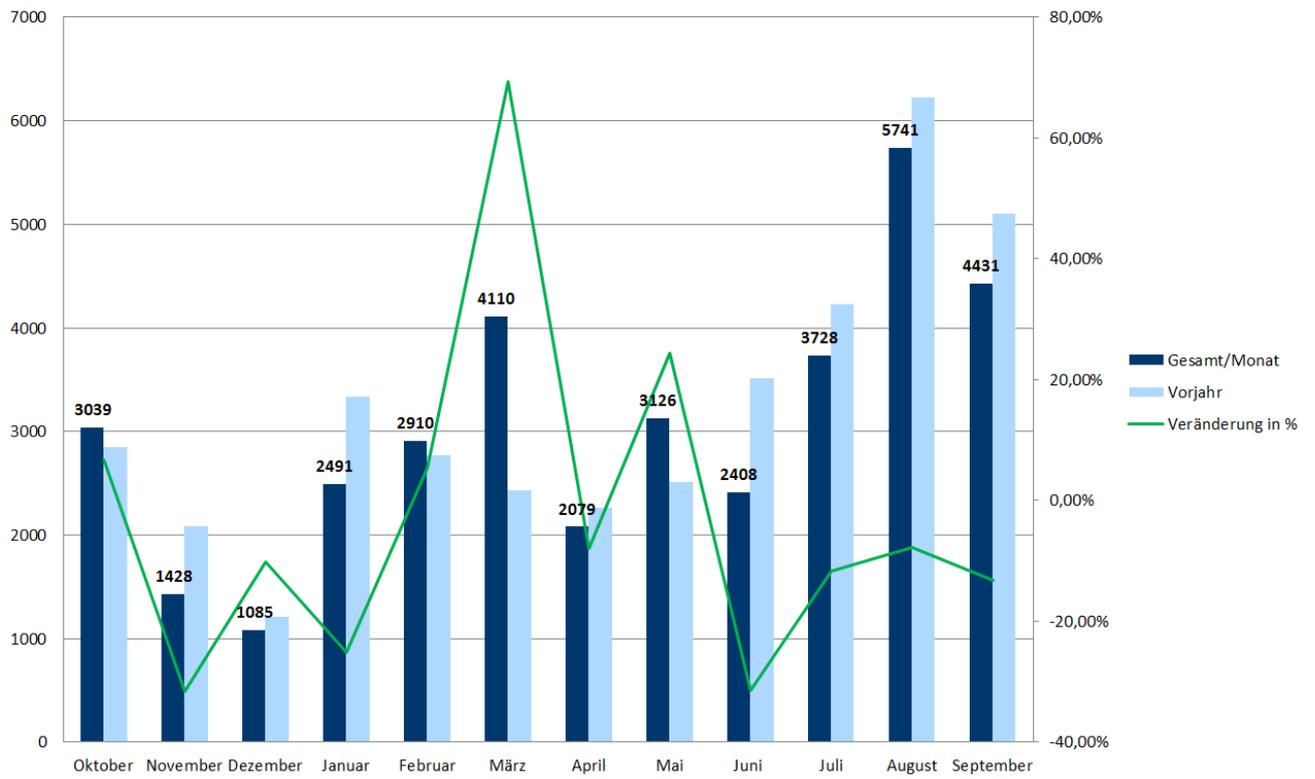


Abbildung 12: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

4 Infopoint im Studierenden-Service-Center

Der Infopoint im SSC ist die erste Anlaufstelle für Studieninteressierte, Bewerber*innen, Studierende und Gäste der HU. Er übernimmt die Clearingfunktion für alle Einrichtungen, die im Studierenden-Service-Center Sprechstunden anbieten. Im Akademischen Jahr 2017/18 waren beteiligt:

- Studierendenservice (Zulassungsbüros, Immatrikulationsbüro, Beglaubigungsservice)
- Allgemeine Studienberatung
- Career Center
- International Office/Woanders studieren (nur bis 11. Juli 2018)
- Professional School of Education (Lehramtsberatung)
- Beratung für Studierende mit Behinderung
- StudierendenWerk Berlin (Infopoint/Erstinformation, Beratung für Studierende mit Behinderung) (nur bis 9. August 2018)
- Hochschulteam der Agentur für Arbeit Berlin-Mitte
- INTEGRA (Sprechstunde für Geflüchtete)

Die Öffnungszeit des Studierenden-Service-Centers und damit des Infopoints war montags bis donnerstags von 9:00 bis 16:30 Uhr, freitags 9:00 bis 14:00 Uhr. Die Sprechstunden der beteiligten Einrichtungen waren größtenteils harmonisiert (Zeitfenster 9:00 bis 11:00 Uhr und Zeitfenster 13:00 bis 15:00 bzw. 16:00 Uhr). Im Januar und Februar 2018 wurden aufgrund von Personalmangel die Öffnungszeiten des SSC am Montag, Dienstag und Donnerstag um eine Stunde auf 15:30 Uhr verkürzt.

4.1 Gesamtkontakte und Bearbeitung

Insgesamt wurden im Akademischen Jahr 2017/18 durch das Team des Infopoints 31.304 Kontakte bearbeitet. Somit kam es zu einem erneuten Anstieg der Anfragen im Vergleich zu 2016/17 um 10,5 %. Der besucherstärkste Monat war der September (3.996, im Vgl. hierzu 2016/17: 3.654), gefolgt vom August mit 3.747 Besucher*innen (im Vgl. hierzu 2016/17: 3.583). Der besucherschwächste Monat war der Dezember (984, im Vgl. hierzu 2016/17: 852). Durchschnittlich wurden 2.609 (zu 2016/17: 2.361) Anliegen pro Monat bzw. 138 Anliegen pro Tag (zu 2016/17: 116 Anfragen) bearbeitet.

Gesamtkontakte und Direktkontakte Infopoint (IP)

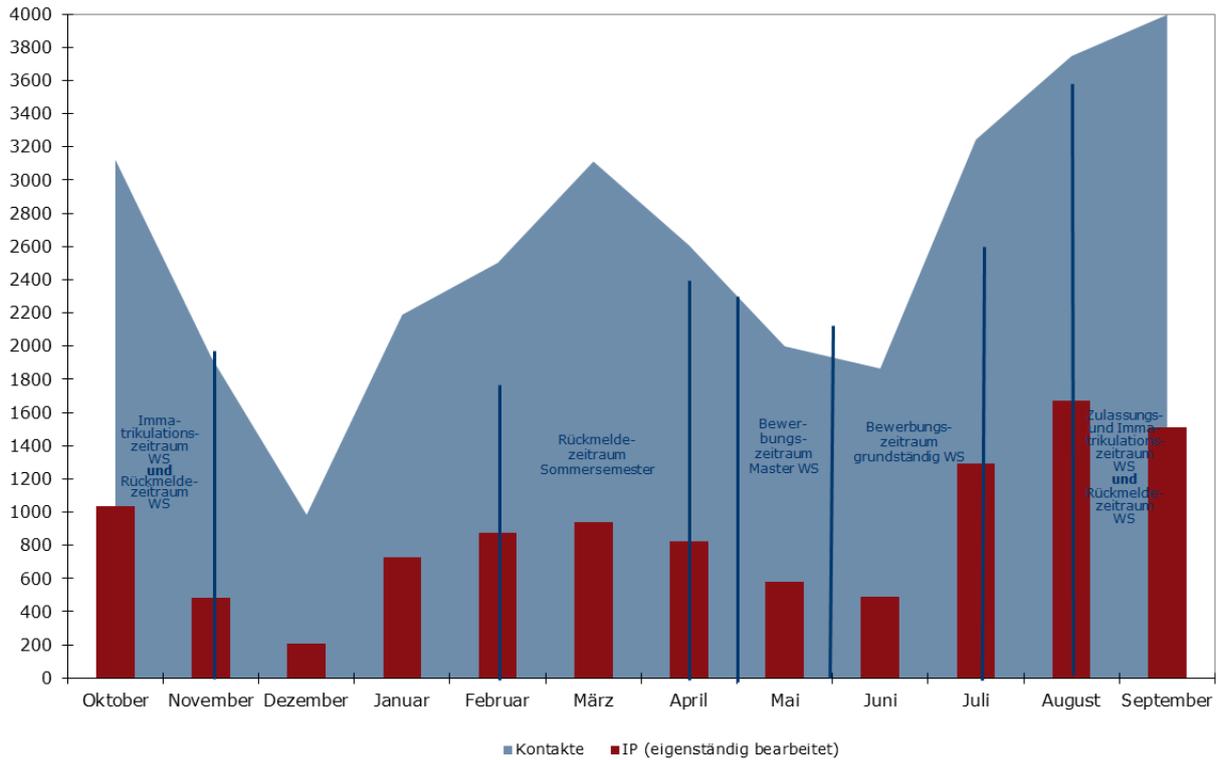


Abbildung 13: Gesamtkontakte und Kontakte, die nur vom Infopoint (IP) bearbeitet wurden.

Wie in den Vorjahren auch, schwankte der Anteil der Besucher*innen im Verlauf des Jahres parallel zu den universitären Phasen. Das Maximum wurde am 26.09.2017 mit 413 Besucher*innen am Tag erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung und wechselnde Belastung für die studentischen Mitarbeiter*innen des Infopoints.

Kontakte pro Tag

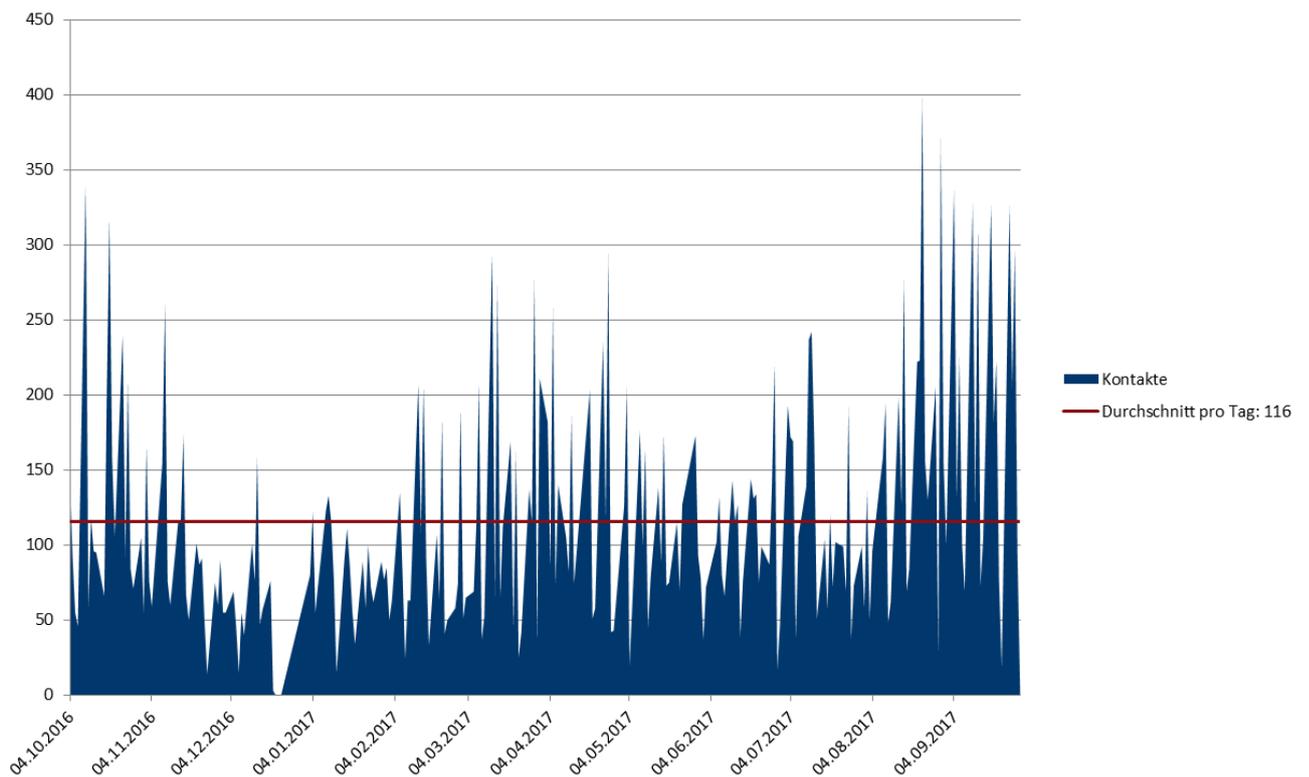


Abbildung 14: Kontakte des IP pro Tag.

Bei der Bearbeitung wurde unterschieden zwischen Anliegen, die vom Infopoint für die beteiligten Sachgebiete bearbeitet wurden (Wartenummernausgabe usw.) und Anliegen, die nur am Infopoint erledigt werden konnten (Antragsausgabe und -entgegennahme, Erstinformation usw.). Durchschnittlich kamen 34 % (zu 2016/17: 24 %) aller Besucher*innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. Die abschließende Bearbeitungsquote liegt tatsächlich höher, wird jedoch nicht gesondert erfasst. 2017/18 konnten 31.284 (99,9 %; zu 2016/17: +0,1 %) der zu bearbeitenden Anfragen abschließend erledigt werden, während ausschließlich 0,1 % (10) der Anfragen an externe Stellen weitergeleitet werden mussten.

4.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für das Immatrikulationsbüro bearbeitet (37,2 %, zu 2016/17: -6,4 %), die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete.

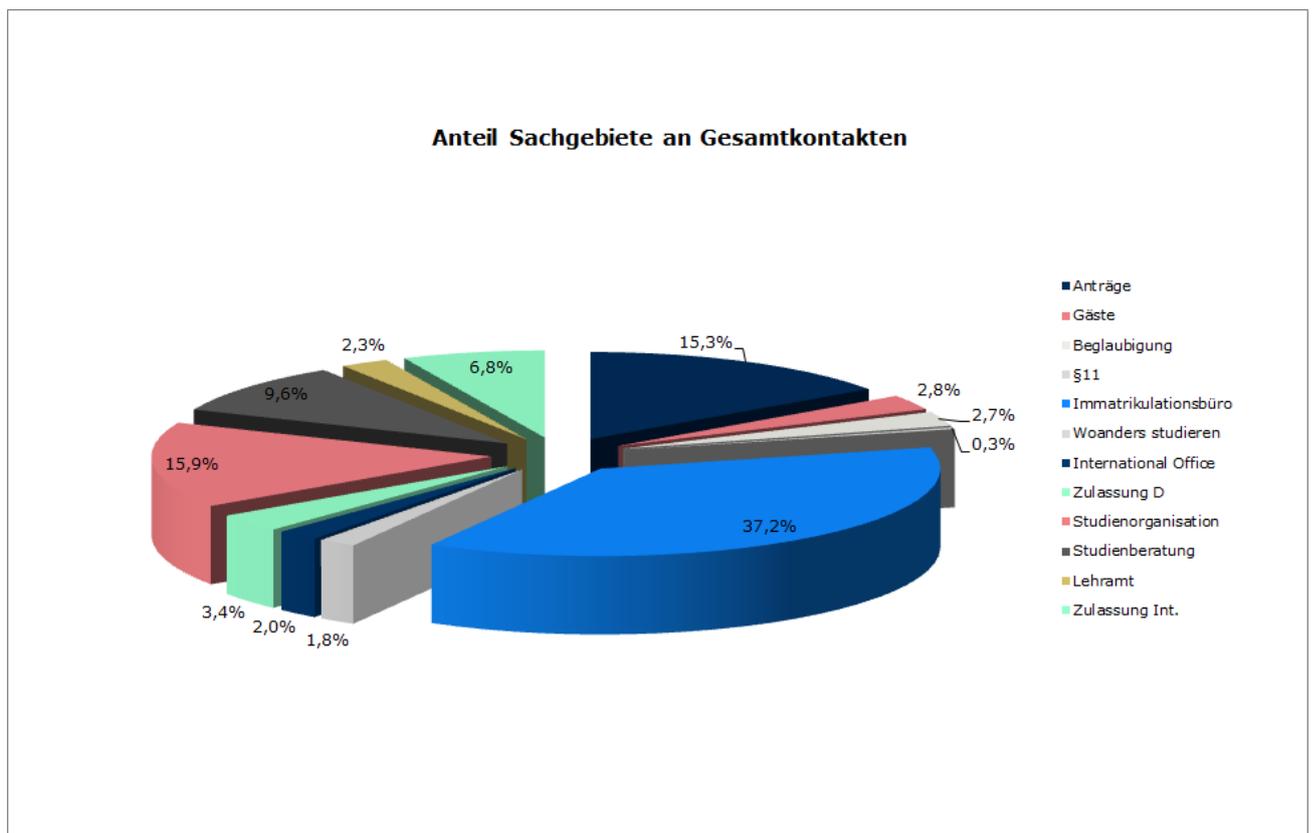


Abbildung 15: Anliegen nach Sachgebieten in Prozent.

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Deutlich hervorzuheben sind an dieser Stelle jene Anliegen, die dem Sachgebiet „Immatrikulationsbüro“ zugerechnet werden können. In den Monaten Oktober bis April sowie August und September handelt es sich dabei um 40 % bis 55 %, in den Monaten Mai bis Juli um ca. 30 %.

Zum Immatrikulationszeitraum für Erstsemester*innen stiegen die Besucher*innenzahlen für die Zulassungsbüros, insbesondere für die Zulassung für internationale Studierende, signifikant an.

Kontakte nach Anliegen und Monat

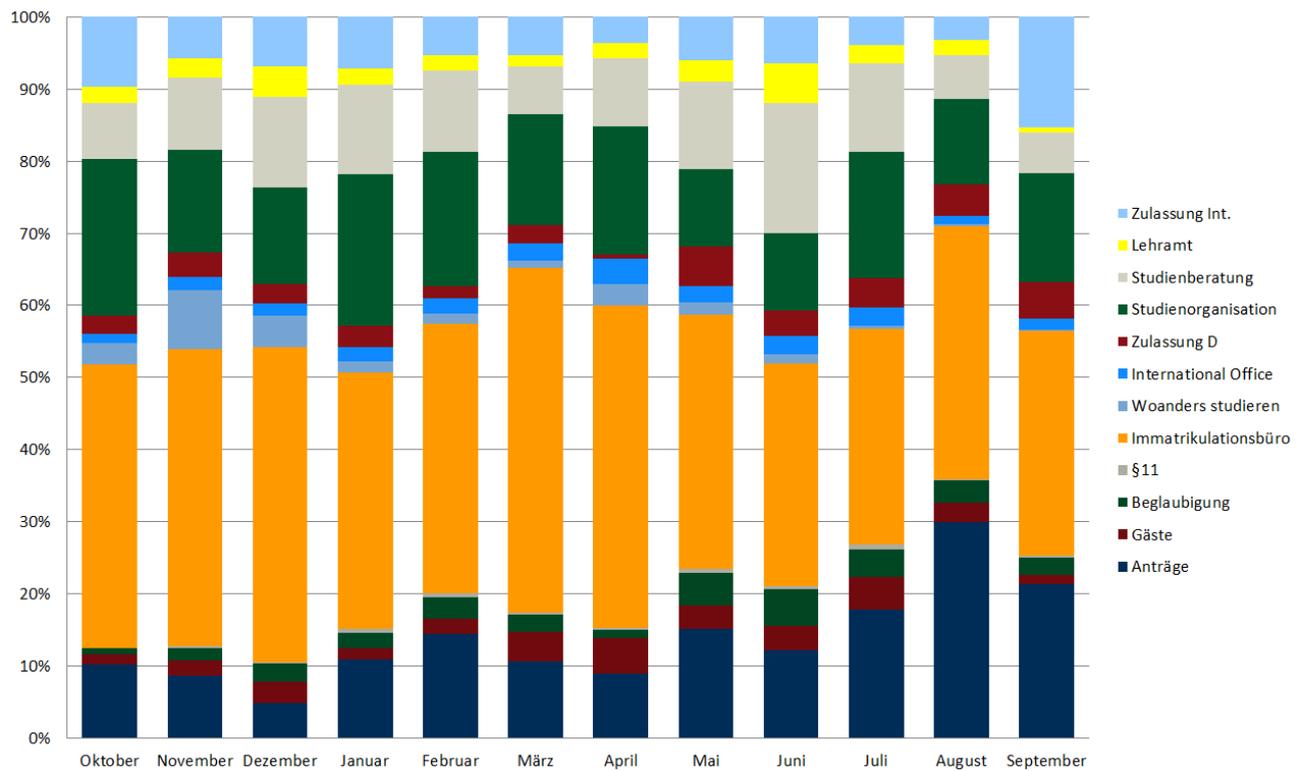


Abbildung 16: Kontakte nach Sachgebiet pro Monat in Prozent.

4.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher*innen kamen mittwochs (30,4 %) und montags (26 %); an diesem Tag fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und beider Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher*innen kamen donnerstags (12,1 %), was auf die stattfindenden Sprechstunden an diesem Tag zurückzuführen ist (lediglich Lehramt, bis April 2018 Agentur für Arbeit Berlin-Mitte, bis Juli 2018 Woanders studieren, bis August 2018 StudierendenWerk). Die Auslastung nach Wochentag variierte ebenfalls entsprechend dem universitären Zyklus.

Kontakte nach Wochentag

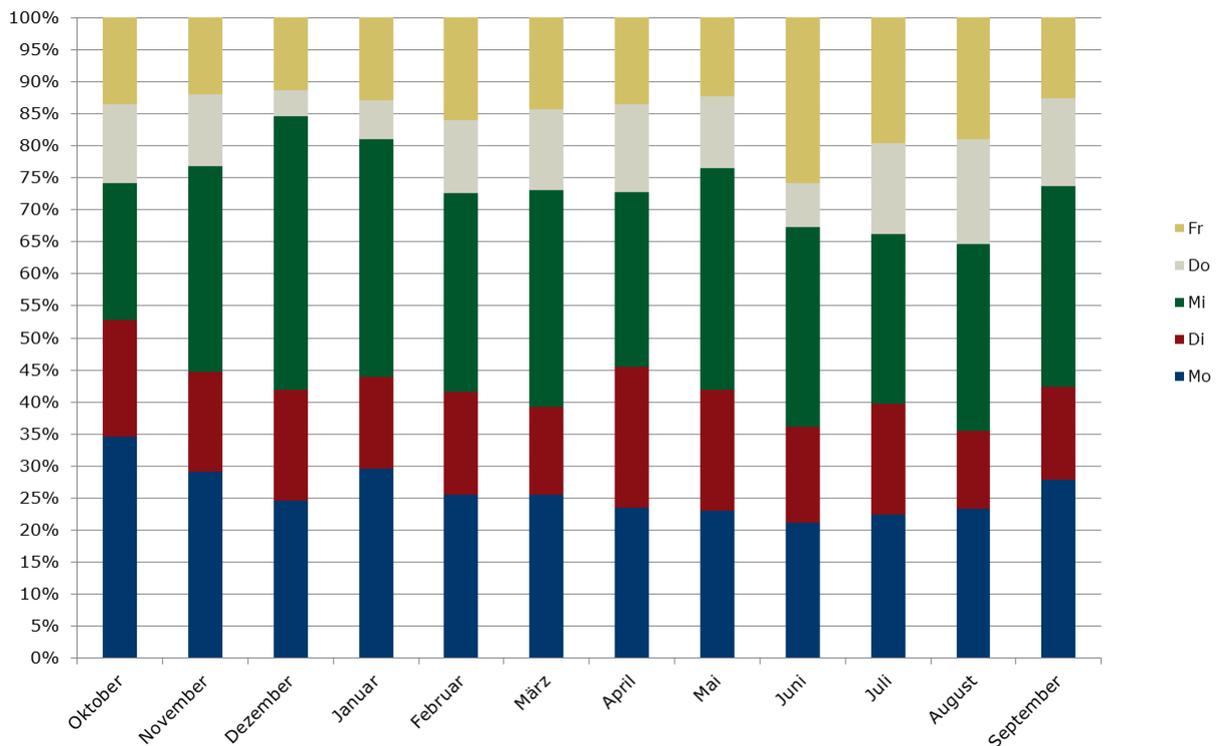


Abbildung 17: Kontakte nach Wochentag pro Monat in Prozent.

4.4 Vergleich 2017/18 zu 2016/17

Die Betrachtung der Werte des Akademischen Jahres 2017/18 im Vergleich zu 2016/17 erlaubt drei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints stieg von 28.333 auf 31.304 Kontakte an (+ 10,49 %). Der kontinuierliche Anstieg an Besucher*innen setzt sich also wie in den Vorjahren (2015/16 gab es einen Anstieg um 6,5 %, 2016/17 um 8,3 %) fort.
2. Die Tatsache, dass im Gegensatz zu 2016/17 im Jahr 2017/18 Durchschnittswerte im SSC mit über 2.600 Besucher*innen im Monat erreicht wurden, während die Anfragen bei der Hotline mit 0,07 % nur minimal zugenommen haben und die Verteilung außerhalb der Hochphase Mai-September über das Jahr insgesamt eher gleichmäßiger war, zeigt nachhaltig, dass viele die HU direkt aufsuchen und eine Vielzahl von Anliegen persönlich erledigen wollen.
3. Die Arbeit der studentischen Mitarbeiter*innen von Compass entlastet die beteiligten Einrichtungen und Sachgebiete um bis zu 34 %.

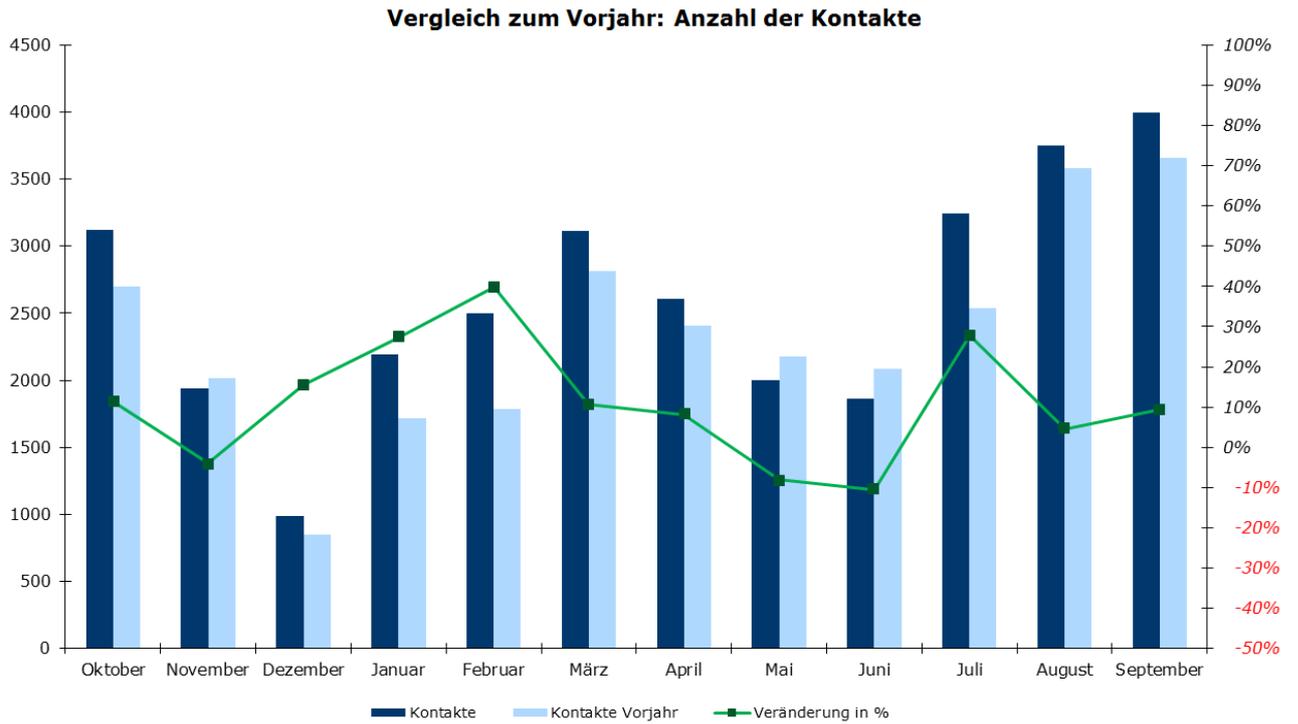


Abbildung 18: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

5 Compass-Tutor

Das Projekt Compass-Tutor existiert seit 2012 und wurde nach einer zweijährigen Angliederung an das Projekt „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ innerhalb der Allgemeinen Studienberatung und -information erneut mit Compass verbunden. Die bestehende und durch die Angliederung an „Crossover“ gestärkte Vernetzung mit den internen Beratungseinrichtungen wurde hierdurch erneut verstärkt.

Zum Kerngeschäft von Compass-Tutor gehören:

- Informationsveranstaltungen zum Übergang Schule/Universität inkl. Führungen über die unterschiedlichen Campus-Bereiche,
- Unterstützung der Studienberatung bei den bestehenden zentralen Einführungsveranstaltungen sowie dem Format Studium 201X,
- Unterstützung der Allgemeinen Studienberatung im Rahmen der Vorklärungssprechstunde im Studierenden-Service-Center,
- Redaktionsarbeit Uni-Compass und Begrüßungsschreiben.

Hinzugekommen ist durch die Angliederung an Compass auch die telefonische und elektronische Betreuung von Studieninteressierten im Rahmen der Mitarbeit bei der Compass-Hotline. Zusätzlich unterstützte auch in diesem akademischen Zyklus eine Tutorin das Zentrum für beruflich Qualifizierte durch die Konzeptionierung und Pflege des Webauftritts sowie der Unterstützung bei der statistischen Datenerfassung.

5.1 Begrüßungsschreiben

Wie auch im vergangenen Bewerbungszeitraum bot das Compass-Tutor-Team den Studienfachberatungen (SFB) und den Fachschaften im Akademischen Jahr 2017/2018 die redaktionelle Betreuung der Einladungs- bzw. Begrüßungsschreiben für Neumatrikulierte und das Hochladen im Online-Bewerbungsportal an. Dabei übernahm Compass-Tutor das Lektorat, die redaktionelle Überarbeitung, die Vereinheitlichung des Layouts sowie das Hochladen der Dokumente ins Online-Portal. Für die Einladungsschreiben hat Compass-Tutor Vorlagen entwickelt, die von den SFB genutzt wurden.

Durch das Angebot von Compass-Tutor konnten die Institute erneut entlastet werden. Einerseits wurde im Bereich der redaktionellen Unterstützung dafür gesorgt, dass Arbeitsabläufe optimiert wurden. Andererseits war es insbesondere die Angleichung der Dokumente an die vom Compass-Tutor-Team entwickelte einheitliche HU-Vorlage, die für eine professionelle Wirkung sowohl nach außen als auch nach innen sorgte. Diese Angleichung umfasste eine Anpassung an das offizielle HU-Design inklusive HU-Logo und die Aufnahme der Kontaktdaten der zuständigen Ansprechpartner*innen an den jeweiligen Instituten.

Hinsichtlich der Evaluation der Kooperation mit den SFB sowie mit den Fachschaften, kann die Zusammenarbeit, trotz einiger verspäteter Rückmeldungen, als sehr gut bezeichnet werden. Sowohl Studienfachberater*innen als auch die Fachschaftsinitiativen reagierten positiv auf die Anfragen von Compass-Tutor sowie auf Korrektur- und Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Inhalte und Layout der Einladungsschreiben. Vier Fakultäten, die Philosophische, die Sprach- und literaturwissenschaftliche, die Kultur-, sozial- und bildungswissenschaftliche sowie die Lebenswissenschaftliche Fakultät), erstellten ihre Einladungsschreiben für die grundständigen Studiengänge mithilfe der Vorlagen von Compass-Tutor selbstständig und luden diese selbst im Online-Portal hoch.

Im WiSe 2017/2018 ist es nicht gelungen an den Erfolg vom Vorjahr anzuknüpfen und alle Fakultäten einzubinden. Zusätzlich gab es innerhalb einiger Institute vermehrt spezifische Einladungen zu den Studiengängen, welche vom Institut angeboten wurden, sodass Compass-Tutor insgesamt 107 unterschiedliche Einladungsschreiben redaktionell betreut hat. Im Vorjahr waren es 132. Insgesamt ist somit ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Die Zahl von über 100 Begrüßungsschreiben zeigt jedoch deutlich, dass sich das Netzwerk etabliert hat.

Statistik Wintersemester 2017/18

Studiengänge denen min. 1 Schreiben zugordnet wurde:	102 (Vorjahr 132)
Bachelor-Studiengänge:	63 (Vorjahr 92)
Master-Studiengänge:	39 (Vorjahr 20)
Einladungsschreiben von Fachschaften:	10 (Vorjahr 12)

Im Hinblick auf die zukünftige Zusammenarbeit ist es für die Fakultäten und Institute in Bezug auf die gering zu haltende Investition von Arbeit und Zeit vorteilhaft, das gesamte Angebotsspektrum von Compass-Tutor zu nutzen. So bleibt die Gestaltung der Inhalte im Verantwortungsbereich der Fakultäten und Institute, während Compass-Tutor im Wesentlichen die formelle Ausgestaltung übernimmt. Dadurch erfolgt eine transparente Gestaltung der Kooperation zwischen dezentraler und zentraler Beratung.

5.2 Veranstaltungen

Mit zwei großen Veranstaltungsreihen war Compass-Tutor im Berichtszeitraum aktiv und präsent. Im Oktober 2017 wurden erneut die „Frühstarter-Tage“ veranstaltet. Dabei wurden, angelehnt an das Programm der Einführungswoche, zwei zentrale Veranstaltungen zu den Themen Studienordnung (StudO) und Nutzung der Dienste der HU sowohl in Adlershof als auch in Mitte angeboten. Ziel war es, Neuimmatrikulierten frühzeitig Informationsmöglichkeiten zum bevorstehenden Studienbeginn zur Verfügung zu stellen. Zudem unterstützte Compass-Tutor das Projekt Crossover bei der „Woche der Vielfalt“, der Orientierungswoche für beruflich qualifizierte, die ohne Abitur ein Studium an der HU begonnen haben.

Außerdem unterstützte Compass-Tutor die Veranstaltung „Kein Ende in Sicht“ der Projektleitung „Dropout/Studienerfolg sichern“.

Frühstarter-Woche

04.10.2017	Refugees Welcome Day	50 Teilnehmer*innen
05.10.2017	§11-Tag inkl. „Erfolgreich studieren – aber wie?“ sowie „Wie organisiere ich mein Studium?“	70 Teilnehmer*innen
06.10.2017	Studium mit Beeinträchtigung	20 Teilnehmer*innen
06.10.2017	Durchstarten in erfolgreiche Studium	900 Teilnehmer*innen

Ersti-Woche

09.10.17	Wie beginne ich mein Studium	1.500 Teilnehmer*innen (Adlershof und Mitte)
10.10.2017	Wie beginne ich mein Studium	700
11.10.2017	Wie beginne ich mein Studium	300
12.10.2017	Wie beginne ich mein Studium	300

Bei der Vorbereitung und Durchführung der Vorträge zur „StudO“ kooperierte das Compass-Tutor-Team neben den Fachschaften und SFB auch mit dem CMS und der UB. Die thematischen Schwerpunkte der Veranstaltung „StudO“ waren das Erstellen eines HU-Accounts, der Einstieg in Moodle, Agnes und HU-WLAN sowie die Nutzung der UB, ihre wichtigsten Standorte und entsprechende Recherchemöglichkeiten. In abschließenden Fragerunden nach den Präsentationen wurden Verständnisfragen aufgegriffen und individuelle Probleme (bspw. bei der Erstellung des Stundenplans) geklärt.

Insgesamt wurden ca. 7.100 Studierende in grundständige und Master-Studiengänge zum Wintersemester 2017/18 immatrikuliert. Davon nahmen 3.840 Personen an den Veranstaltungen von Compass-Tutor teil, was mit 54 %, mehr als die Hälfte der Neuimmatrikulierten und erneut 3 % mehr als im vergangenen Jahr ausmacht und das durchgehend hohe Interesse an diesen Veranstaltungen verdeutlicht.

Zu Beginn des Sommersemesters 2018 fand ebenfalls ein Tag zur Begrüßung der Neuimmatrikulierten mit zentralen Veranstaltungen und Führungen statt, an denen Compass-Tutor mit der Veranstaltung „Wie organisiere ich mein Studium?“ und einer Campus-Führung teilnahm. Außerdem unterstützte Compass-Tutor die Veranstaltung „Erfolgreich studieren – aber wie?“ des Projektes „Dropout“ im Rahmen der „Woche der Vielfalt“, die „Lange Nacht der Beratung“, eine dezentrale Ersti-Veranstaltung „Wie organisiere ich mein Studium?“ an der Theologischen Fakultät sowie den „Tag der Naturwissenschaften“ in Adlershof.

5.3 Uni-Compass

Zum WiSe 2017/18 wurde eine zentrale Broschüre (Auflage: 7.000) angefertigt. Bereits im Sommer wurde damit begonnen, den Uni-Compass nicht nur als HU-Compass zu gestalten, sondern das Design auch durch eine externe Grafikerin neu zu gestalten und zielgruppengerechter aufzusetzen. Des Weiteren wurde der HU-Compass gekürzt und eine Online-Version zugänglich gemacht. Die Auflage wurde von 5.000 auf 7.000 erhöht, um bereits für das kommende Akademische Jahr, in dem aufgrund von Personalkürzungen keine aktualisierte Version erscheinen wird, vorzusorgen.

5.4 Vorklärung zur Studienberatung

Die Vorklärungssprechstunde ist fest in das Service-Angebot des Studierenden-Service-Centers (SSC) integriert. Diese an eine Studieninformation angelehnte Sprechstunde wird von den studentischen Mitarbeiter*innen von Compass-Tutor durchgeführt und stellt eine Möglichkeit dar, das erhöhte Aufkommen von Ratsuchenden, insbesondere im Bewerbungszeitraum, zu bewältigen. Die Anfragen werden hierbei anhand der vielfältigen Merkblätter und der Homepage geklärt. In einem zweiten Schritt wird eruiert, ob ein Beratungsbedarf besteht. Da die Vorklärung parallel zu den offenen Sprechstunden der Allgemeinen Studienberatung stattfindet, können Ratsuchende im Falle eines Beratungsbedarfs direkt an die zuständigen Berater*innen weitergeleitet werden.

Die Kontakte und Anliegen werden in einer Statistik erfasst. Von Oktober 2017 bis September 2018 wurden während der Vorklärung 955 Ratsuchende mit Informationen versorgt. Davon wurden 100 Personen an die Allgemeine Studienberatung weitergeleitet. Die meisten Fragen wurden zum Thema Fachwechsel gestellt (25 %). An zweiter Stelle standen Fragen zum Studium allgemein (20 %), worunter beispielsweise Fragen zur Stundenplangestaltung, Studienorganisation oder Prüfungen zählen. Danach folgen Fragen zum Studienangebot (11 %), zum Hochschulwechsel (6 %) sowie zum Master- und Zweitstudium (beide 5 %). Die restlichen umfassten die Themen, Online-Bewerbung, Lehramt, Vorlesungsverzeichnis, Teilzeitstudium, Urlaubssemester und Gast- und Nebenhörerschaft (unter 5 %). Wichtig ist im kommenden Jahr zu untersuchen, in welche Bereiche der Teil „Sonstiges“ (10 %) zu untergliedern wäre, da er vergleichsweise hoch ist. Insgesamt wurden 248 Merkblätter ausgeteilt.

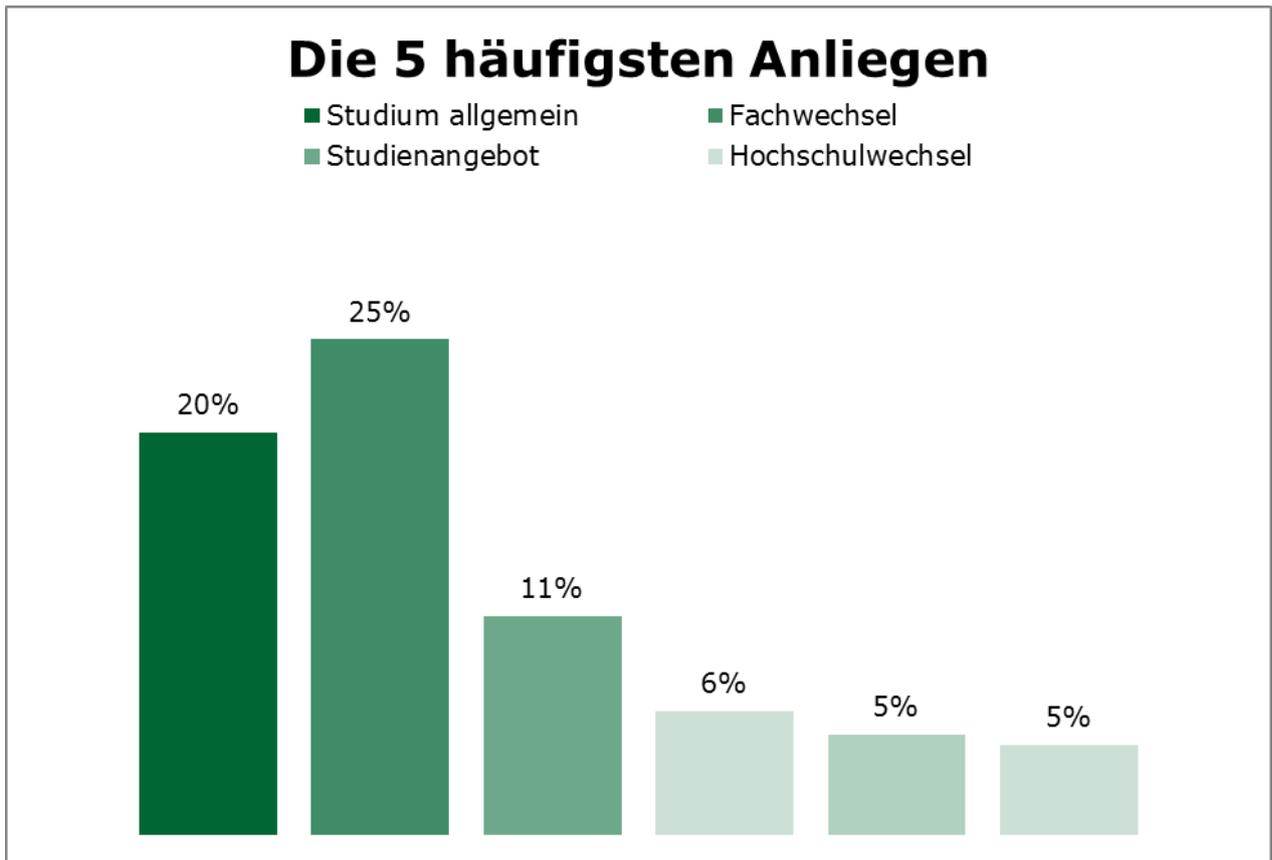


Abbildung 19: Die fünf häufigsten Anliegen in Prozent.

Die Kontakte nach Wochentag verteilen sich folgendermaßen auf die vier wöchentlichen Beratungstage: Montag (24 %), Dienstag (22 %), Donnerstag (33 %) und Freitag (21 %).

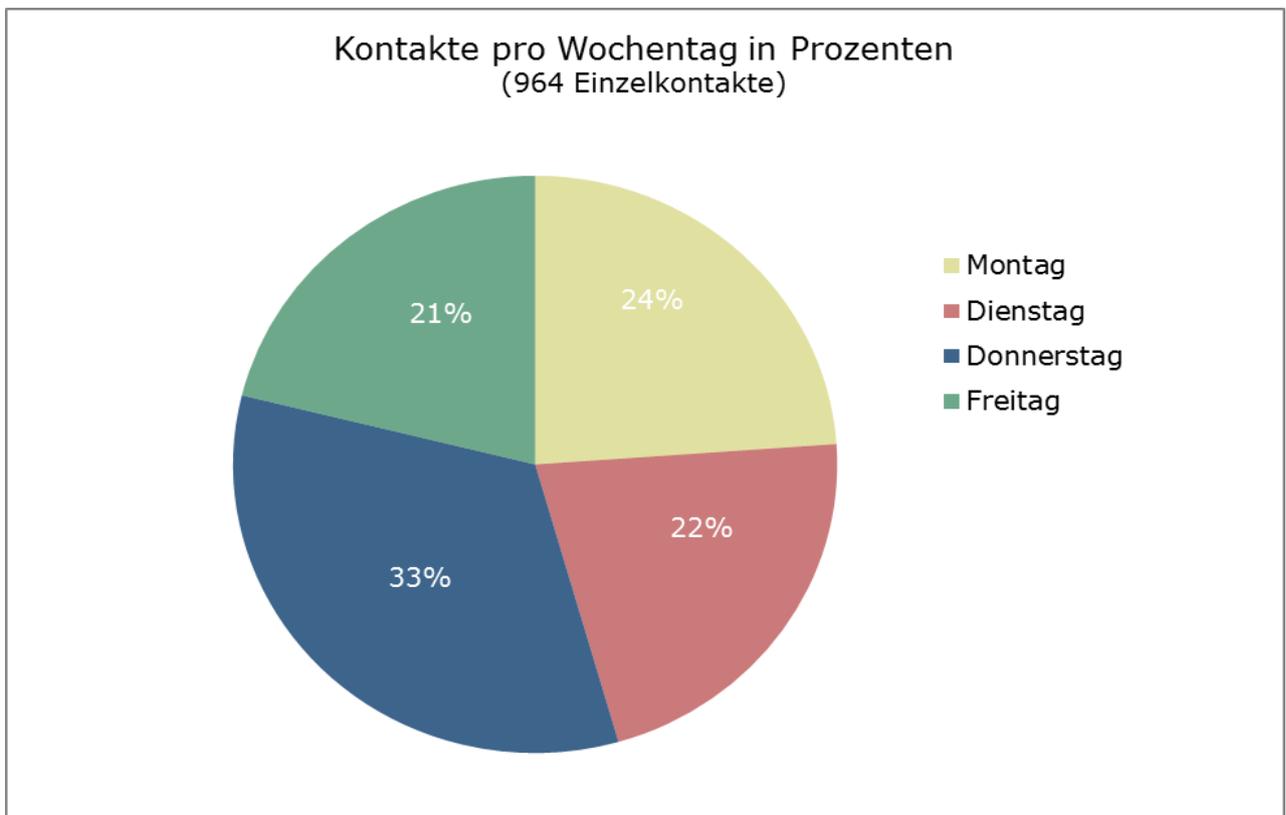


Abbildung 20: Kontakte in der Vorklärungssprechstunde je Wochentag.

Durch die Vorklärungssprechstunde kann einerseits der Infopoint im SSC entlastet werden, da in einem abgesteckten Rahmen individuelle Fragen beantwortet werden und ausreichend Zeit vorhanden ist, um umfassend zu informieren. Andererseits profitierten die Studienberater*innen von dem Service, da die Ratsuchenden besser auf Beratungsgespräche vorbereitet werden und viele Informationsanliegen bereits abschließend durch Compass-Tutor geklärt werden. Die Studienberater*innen können sich so auf die tatsächlichen Beratungsbedarfe fokussieren und die gewonnene Beratungszeit effektiv nutzen.

5.5 Führungen, Studieninformation und Partnerschulen

Einen großen Teil des Arbeitsbereichs von Compass-Tutor stellen die Studieninformationen für studieninteressierte Schüler*innen und die Führungen dar. Seit Juni 2016 hat Compass-Tutor ausschließlich die Koordination und Durchführung dafür übernommen. Für einen reibungslosen Ablauf sorgen zwei studentische Koordinatorinnen, die die angebotenen Formate auch selbst bedienen können und sich mit der Projektkoordination in regelmäßigen Abständen absprechen. Die Führungen finden in Mitte, Nord und Adlershof statt, thematisch stehen zur Auswahl:

- Hauptgebäude (historisch, studienbezogen),
- Campus Mitte (studienbezogen),
- Grimm-Zentrum (Teilgruppe, die nicht durch die Öffentlichkeitsarbeit der UB selbst bedient wurde; nutzerbezogen, touristisch),
- Tieranatomisches Theater (historisch),
- Campus Nord (historisch, studienbezogen),
- Campus Adlershof (studienbezogen).

Weitergeführt wurde die Zusammenarbeit mit den Partnerschulen der PSE, um eine zentrale und einheitliche Informationsmöglichkeit von studieninteressierten Schüler*innen zu gewährleisten. Die Schüler*innen werden entweder im Rahmen von Studieninformationsveranstaltungen (SI) mit anschließenden Führungen über die unterschiedlichen Campus-Bereiche oder direkt vor Ort an den Schulen durch eine Präsentation über die Studienmöglichkeiten, den Studienaufbau, die Studienfachwahl sowie das Beratungsangebot an der Humboldt-Universität informiert. Da diese Veranstaltungen zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehören, sind sie grundsätzlich kostenlos.

Zu den Partnerschulen kamen auch Anfragen von weiterführenden Schulen, die im Rahmen von dort stattfindenden Studien- oder Berufsinformationstagen um eine Studieninformation vor Ort baten. Auch diese Anfragen wurden komplett durch Compass-Tutor bedient. Insgesamt führte Compass-Tutor im Berichtszeitraum 47 Studieninformationsveranstaltungen und 98 Führungen mit insgesamt 2.318 Teilnehmenden durch. Davon 71 für Studieninteressierte, Bewerber*innen und Schüler*innen und 27 für andere Interessierte inklusive Alumni. Darüber hinaus wurden fünf Studienmessen besucht und zwei Studieninformationstage an Berliner Schulen besucht.

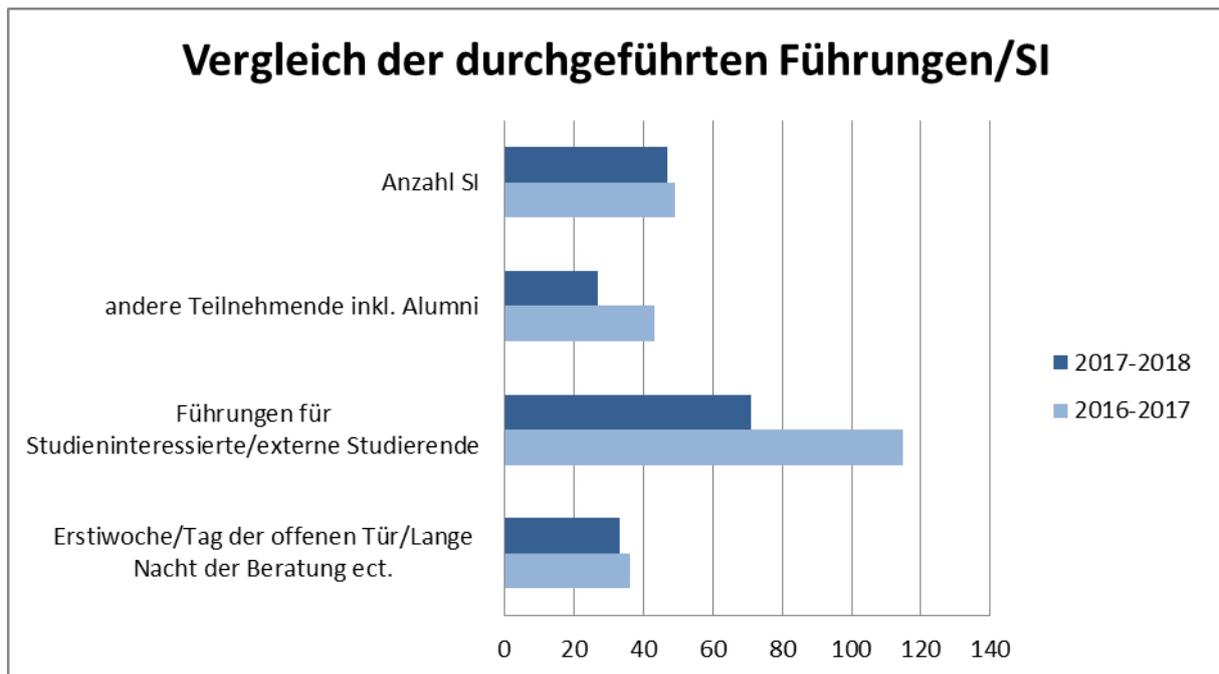


Abbildung 21: Vergleich der absoluten Führungsanzahl zum Vorjahr.

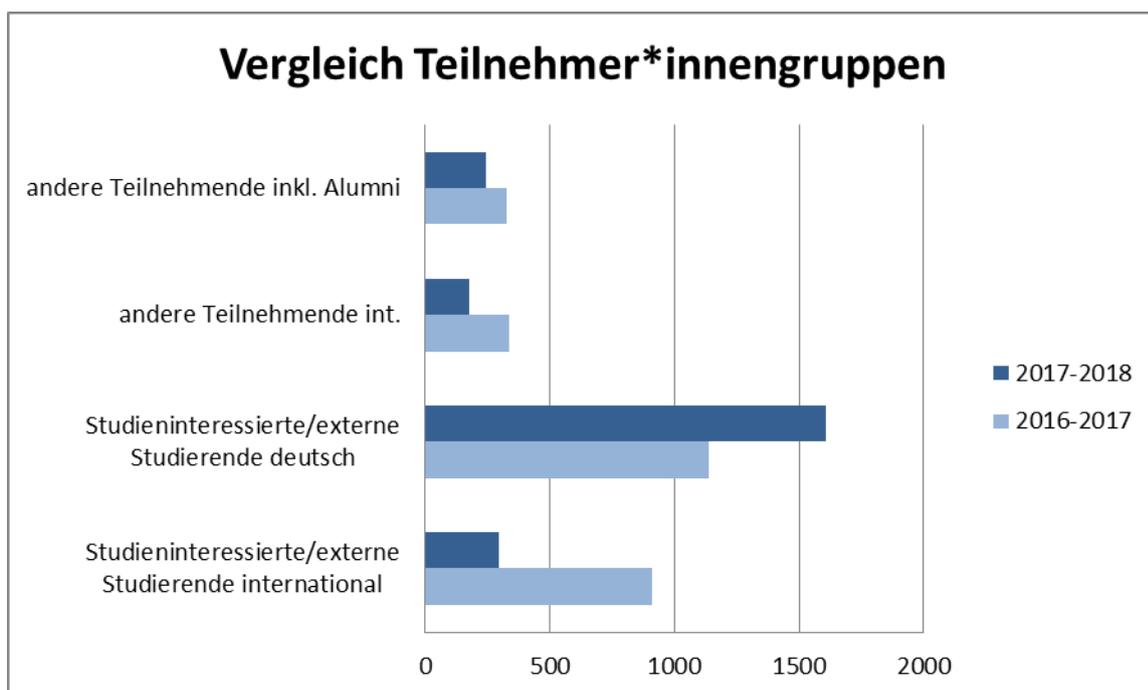


Abbildung 22: Vergleich der Teilnehmer*innenzahlen zum Vorjahr.

Da jede Führung mit personellem und somit finanziellem Aufwand verbunden ist, mussten Führungen, die nicht zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehörten, mit einer Gebühr versehen werden. Diese Führungen waren kostenpflichtig mit Beiträgen von 2,50 € (Schüler*innen) und 5 € (alle anderen) pro Person und einer Mindestanzahl von fünf Teilnehmenden.

Aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage für Studieninformationen und Führungen im Rahmen des fakultativen Ergänzungskurses für die Oberstufen „Studium und Beruf“ wurde bereits zu Beginn des WiSe 2017/18 in einer Pilotphase ein gemeinsames Studieninformationsformat zwischen der TU Berlin und der HU begonnen. Es informiert über das jeweils spezifische Studienangebot und die Bewerbungsmodalitäten der beiden Universitäten. Hierdurch gelang eine personelle, räumliche und fachliche Ressourcenschonung. Die Evaluation ergab, dass das Projekt auch im kommenden Akademischen Jahr weitergeführt werden wird.

Aufgrund der Streiks der Studierenden und den daraus resultierenden Vertragsverhandlungen zwischen den Gewerkschaften und den Hochschulen sowie den sich daraus ergebenden personellen Veränderungen konnten bereits im Sommer 2018 weniger Studieninformationen und Führungen bedient werden. Der Bedarf konnte nicht mehr gedeckt werden. Zum kommenden Akademischen Jahr musste der Betrieb bis auf weiteres eingestellt werden.

6 Projekt Vielfalt der Studierenden

Das Gesamtprojekt Vielfalt der Studierenden setzt sich aus zwei Teilprojekten zusammen: „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ und „Barrierefrei studieren“. Um der wachsenden Vielfalt der Studierenden Rechnung zu tragen, werden in den beiden Teilprojekten zielgruppenspezifische Beratungs- und Betreuungsangebote konzipiert und umgesetzt.

6.1 Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte

Im Mittelpunkt des Projekts stehen beruflich qualifizierte Studieninteressierte und Neuimmatrikulierte ohne Abitur, die ein Hochschulstudium anstreben bzw. gerade begonnen haben. Ziel ist es, diese Studieninteressierten umfassend und vertiefend zu beraten, sie während des Bewerbungsprozesses zu begleiten und beim Übergang von Beruf zum Studium zu unterstützen.

Das Konzept des Projekts fußt somit auf einer dreiteiligen Ausrichtung: Information und Beratung, Zulassung und Immatrikulation sowie Betreuung.

6.1.1 Beratung und Information

Das Beratungs- und Informationsangebot an der HU besteht aus ganzjährig angebotenen, wöchentlich stattfindenden Sprechstunden: eine offene Sprechstunde mittwochs im Studierenden-Service-Center und eine telefonische Sprechstunde am Dienstag. Darüber hinaus können die Ratsuchenden jederzeit per E-Mail Kontakt aufnehmen und ihre Bewerbungsunterlagen prüfen lassen.

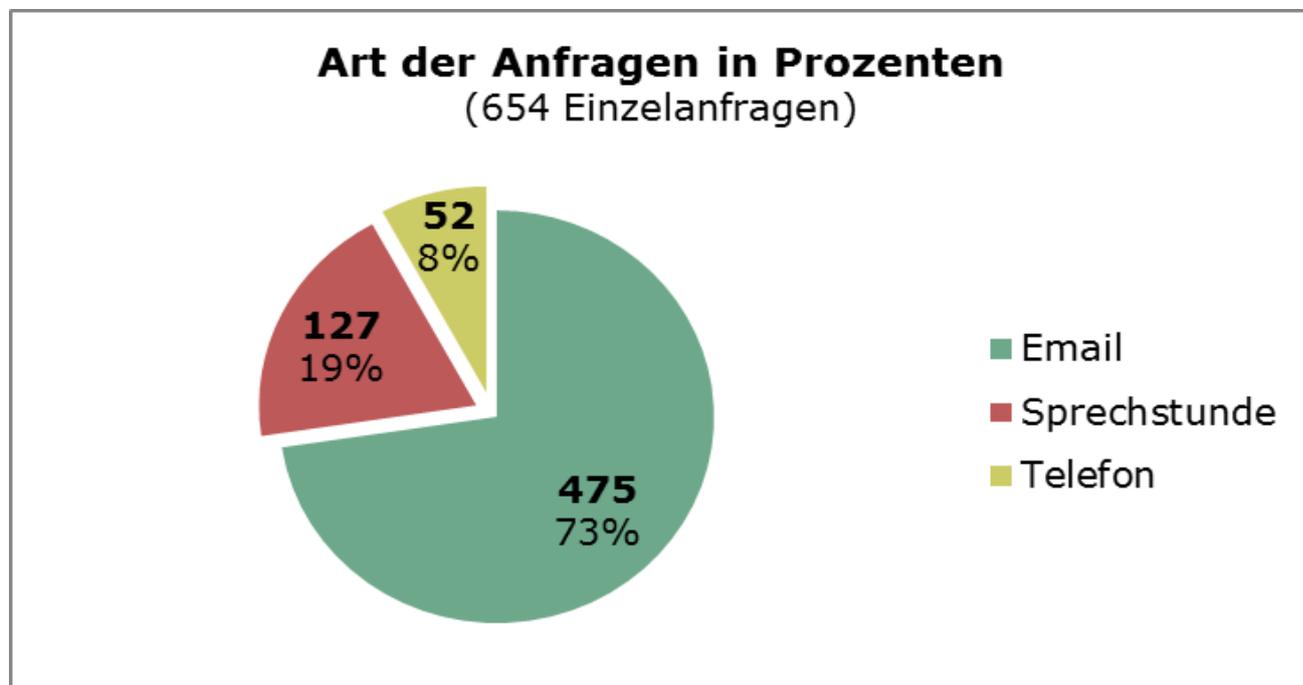


Abbildung 23: Anteile des Anfrageaufkommens.

Im Akademischen Jahr 2017/18 konnten insgesamt 654 unterschiedliche Anfragen bearbeitet werden. Davon wurden 475 per E-Mail, 127 persönlich in den Sprechstunden und 52 telefonisch beantwortet. Im Hinblick auf das Gesamtanfrageaufkommen waren 62 % Erstkontakte und 38 % Folgekontakte zu verzeichnen. Da das Anfrageaufkommen eng mit den Bewerbungszeiträumen und der Vorbereitung auf die Zugangsprüfung im Juni des Jahres zusammenhängt, war die Zahl der bearbeiteten Anliegen, wie auch in den vorherigen Jahren, von Januar bis Juli besonders hoch. In den Monaten Mai, Juni und Juli erreichte das Anfragevolumen seinen Höhepunkt,

da durch die Einheit von Zulassung und Immatrikulation direkt formale und bewerbungsbezogene Anliegen geklärt werden konnten.

Inhaltlich bezogen sich knapp über die Hälfte (54 %) der Anfragen auf Fragen, die die Zugangsvoraussetzungen der Ratsuchenden betrafen. 19 % der Anfragen bezogen sich auf die Zugangsprüfung am gemeinsamen Studienkolleg der HU und FU und die Anmeldung zu den Vorbereitungskursen. Fast genauso viele Anfragen bezogen sich auf die Online-Bewerbung (18 %).

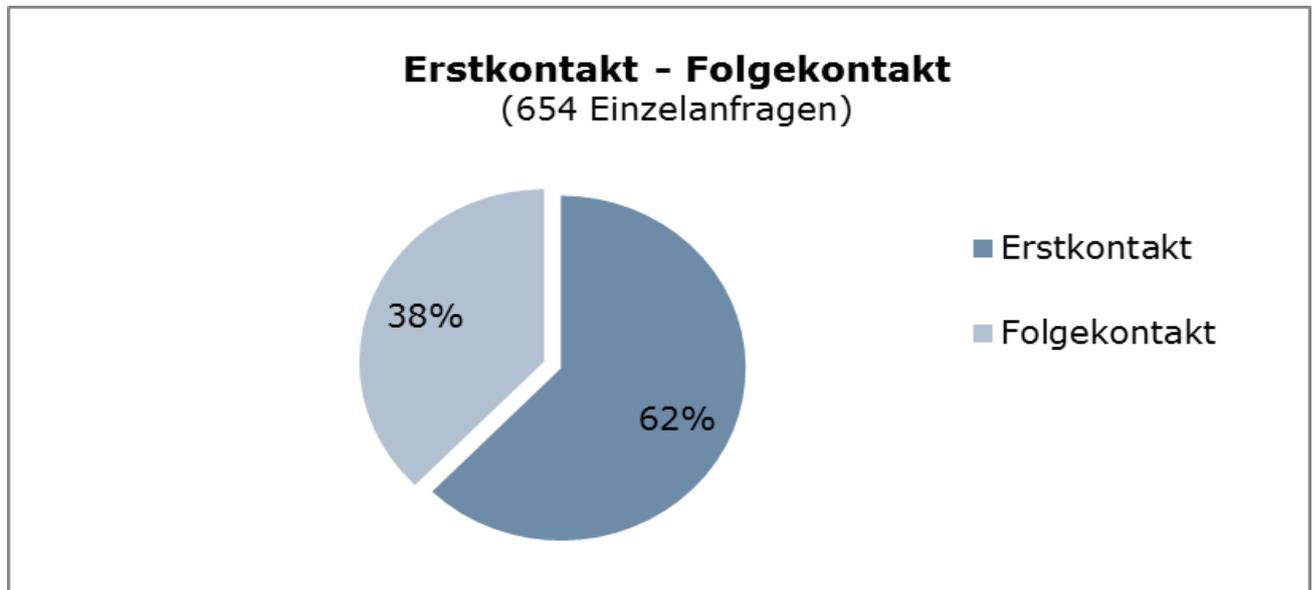


Abbildung 24: Prozentuale Gewichtung Erst- und Folgekontakt.

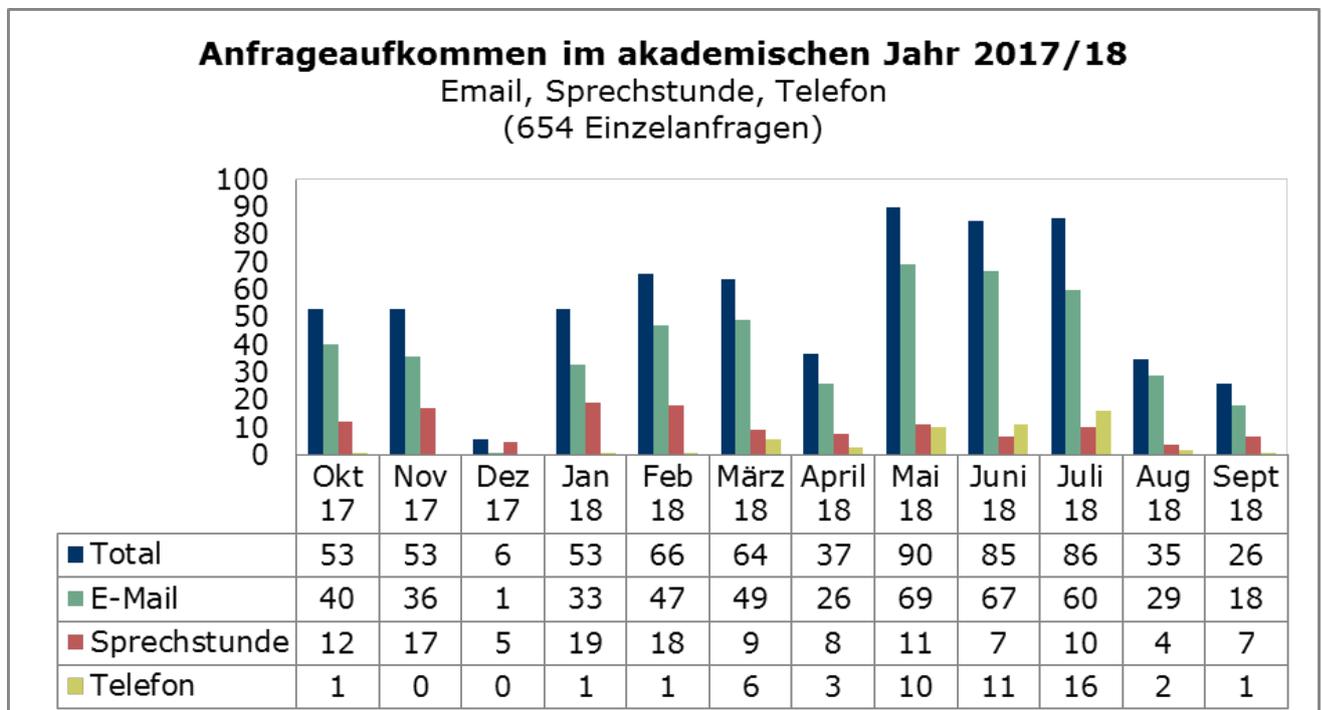


Abbildung 25: Prozentuale Gewichtung Erst- und Folgekontakt.

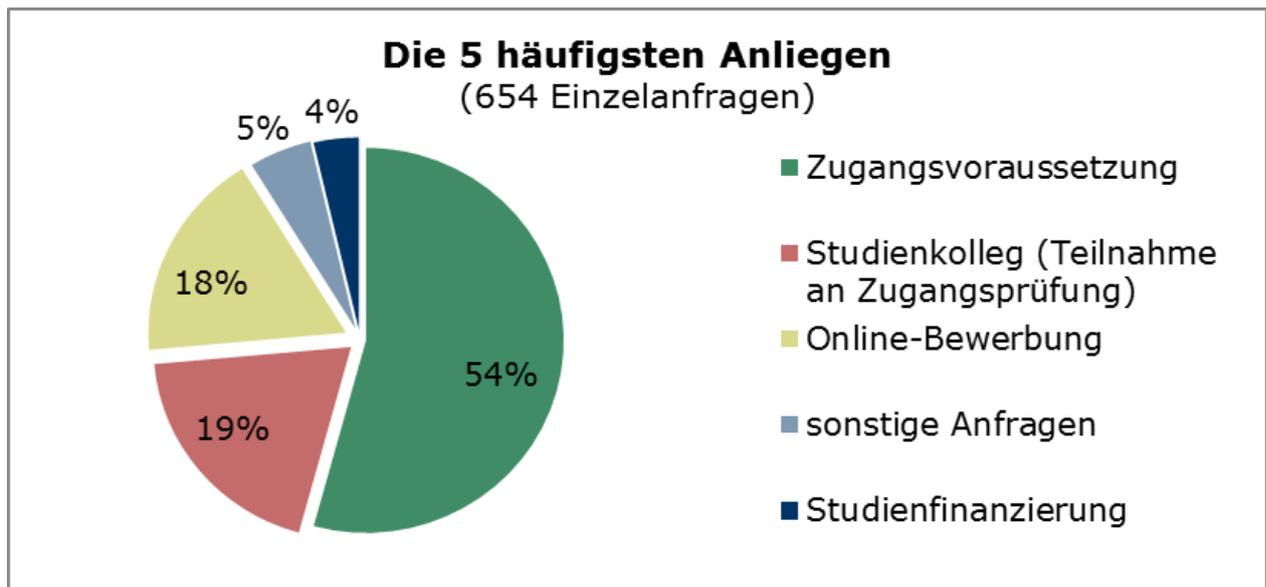


Abbildung 26: Die Themenschwerpunkte der Anliegen in Prozent.

Die Auswertung der Sprechstunden und der schriftlichen Anfragen ergibt, dass die Mehrheit (46 %) der Anfragenden weiterhin über eine fachgebundene Hochschulzugangsberechtigung (HZB) verfügte, 29 % hatten eine allgemeine HZB, 25 % erfüllten die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nicht.

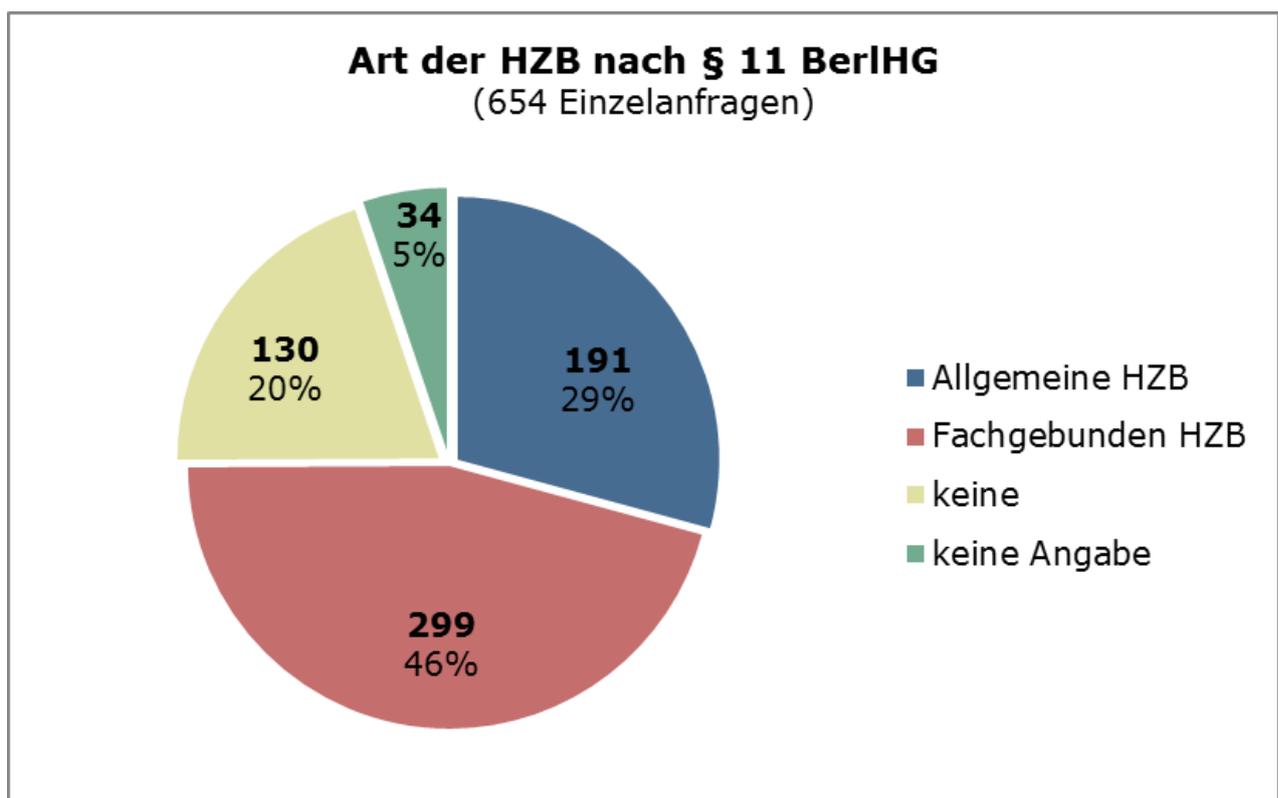


Abbildung 27: Art der HZB in Prozent.

Betrachtet man die Gruppe derjenigen, die über eine allgemeine HZB nach § 11 Abs. 1 BerlHG verfügten differenzierter, so ist festzustellen, dass 65 % eine Fachschulausbildung, meistens als staatlich anerkannte Erzieher*innen, vorweisen konnten, und 30 % eine Aufstiegsfortbildung, wie bspw. als staatlich geprüfte Meister*in oder Techniker*in hatten.

Von der Gruppe derjenigen, die die Voraussetzungen einer fachgebundenen HZB nach § 11 Abs. 2 BerlHG erfüllten, hätten 72 % eine Zugangsprüfung ablegen müssen, da sie sich auf Studienfächer bewerben wollten, die keine hinreichende fachliche Nähe zu dem erlernten Beruf

aufwiesen. Dahingegen hätten sich 28 % fachgebunden ohne Zugangsprüfung bewerben können.

Wurden die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nach § 11 BerIHG nicht erfüllt, lag dies hauptsächlich daran, dass die Antragenden weder eine Berufsausbildung noch ausreichende Berufserfahrung vorweisen konnten. 28 % konnten trotz abgeschlossener Berufsausbildung keine ausreichende oder geeignete Berufserfahrung im erlernten Beruf nachweisen. 20 % hatten keine abgeschlossene Berufsausbildung und 21 % konnten nur eine allgemeine Fachhochschulreife vorweisen.

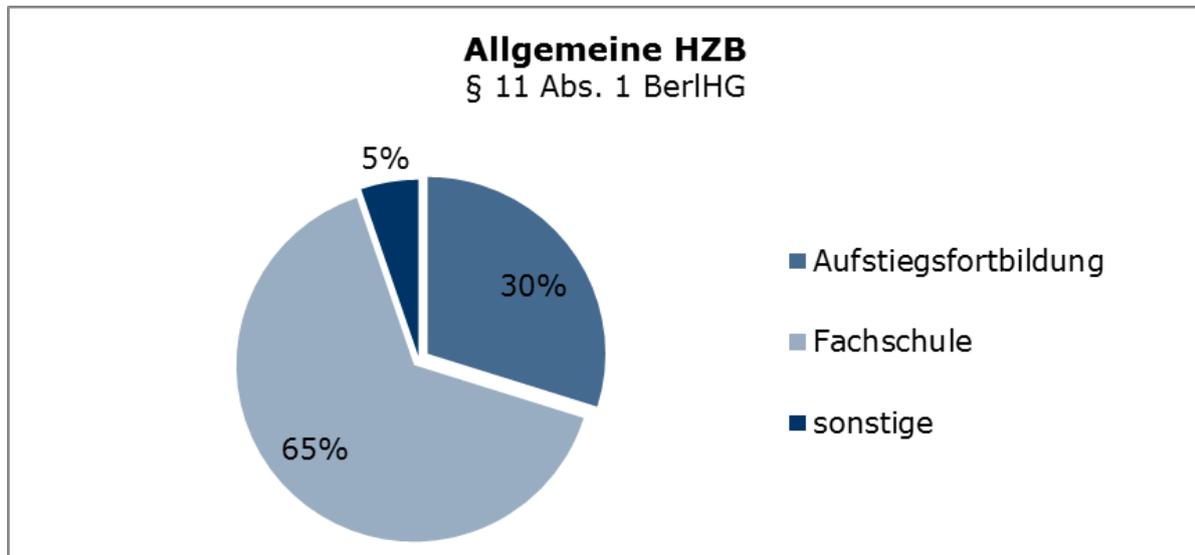


Abbildung 28: Gewichtung der Arten der allg. HZB nach § 11 Abs. 1 BerIHG in Prozent (191 von 654 Einzelanfragen).

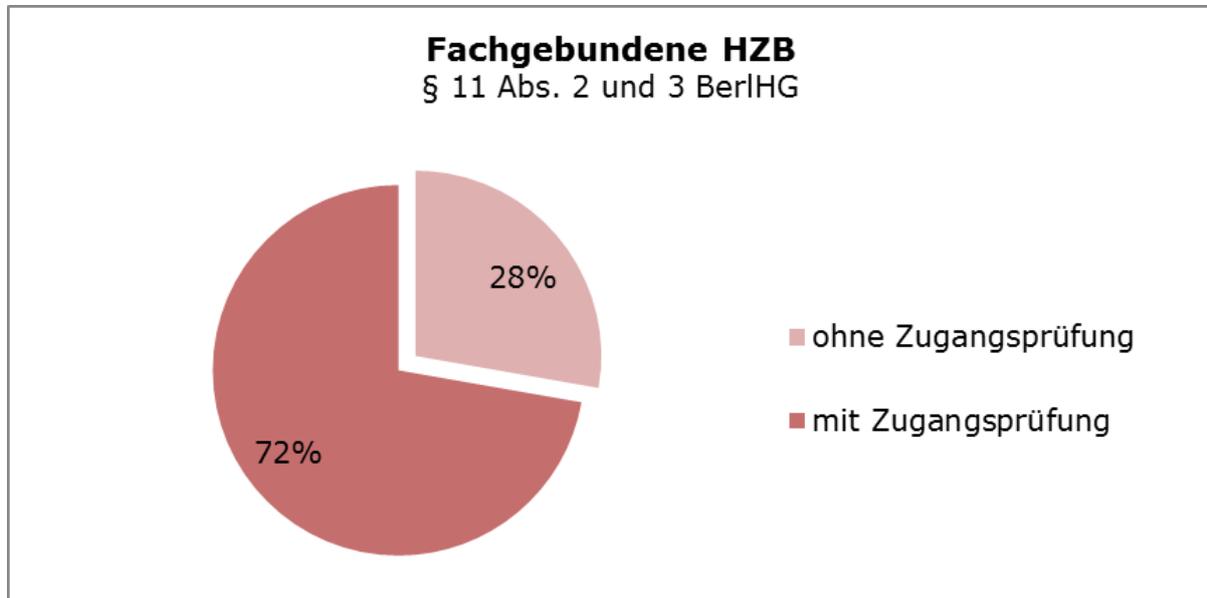


Abbildung 29: Gewichtung fachgebundene HZB nach § 11 Abs. 2 und 3 BerIHG in Prozent (299 von 654 Einzelanfragen).

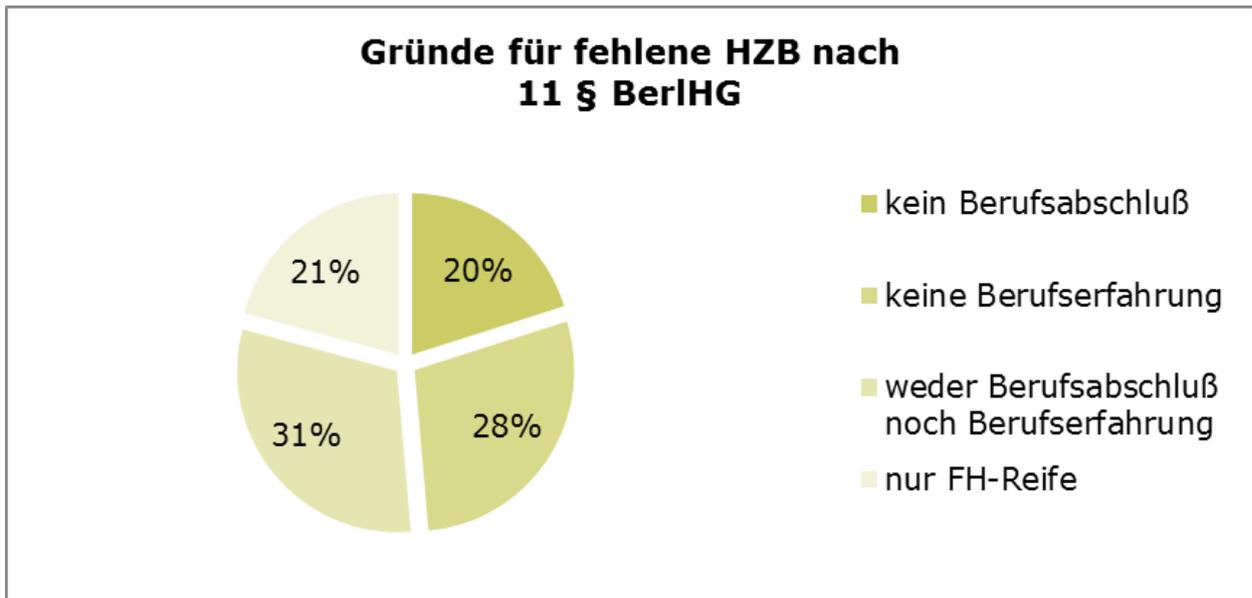


Abbildung 30: Gründe bei Nichterfüllung der Zugangsvoraussetzungen nach § 11 BerLHG in Prozent.

Die fachliche Verteilung zeigt, dass auch bei den Ratsuchenden mit beruflicher Qualifikation die Wunschfächer ähnlich gelagert sind wie bei Bewerber*innen mit Abitur. Am stärksten gefragt sind Bildung an Grundschulen (BaGS, 32 %), Psychologie (13 %), BWL (8 %), sowie Rechtswissenschaft (7 %) und Rehabilitationswissenschaften (6 %).

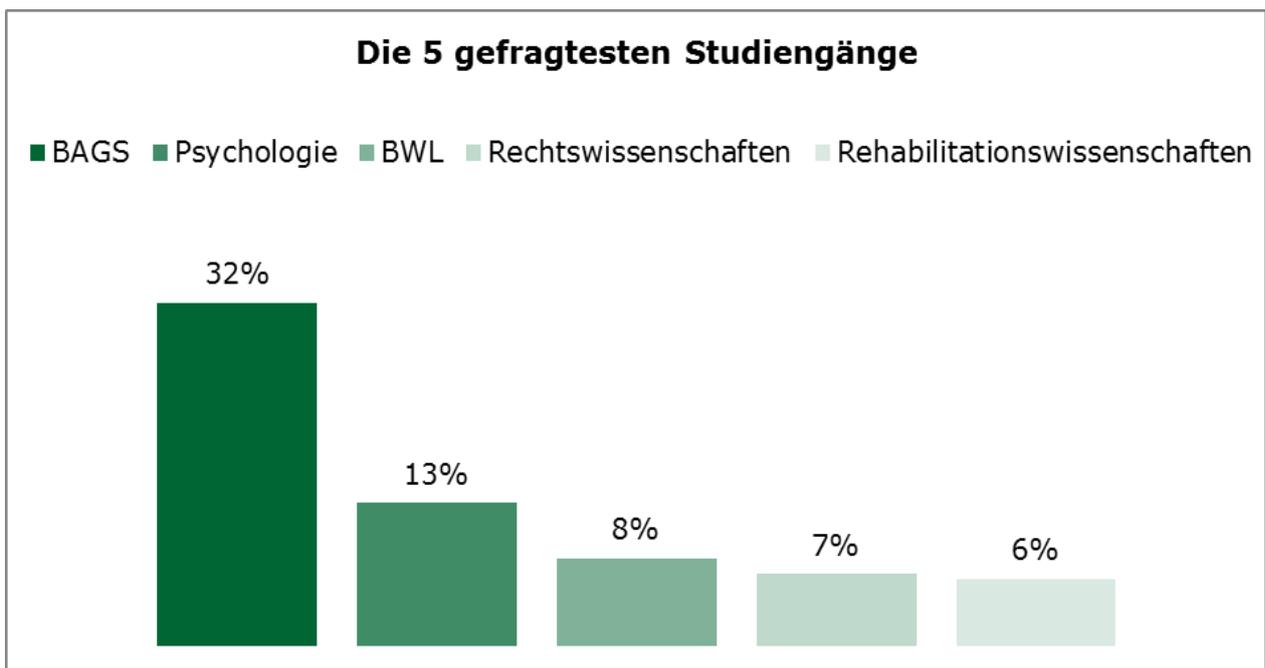


Abbildung 31: Die fünf gefragtesten Fächer in Prozent.

Neben den im Referat angebotenen Beratungs- und Informationsangeboten war das Zentrum für beruflich Qualifizierte im Berichtszeitraum mit zielgruppenspezifischen Veranstaltungen im Rahmen der Tage der Naturwissenschaften, der Langen Nacht der Beratung, bei der Veranstaltungsreihe Studium 2018 und auf der Hochschulmesse *stuzubi* vertreten. Zwei zielgruppenspezifische Informationsveranstaltungen wurden zudem zur Vorbereitung auf den Bewerbungsprozess angeboten. Ferner wurde an der zielgruppenspezifischen Studieninformationsmesse 3. Fachmesse des BFD Berlin „Studieren mit und ohne Abitur“ teilgenommen.

6.1.2 Zulassung und Immatrikulation

Innerhalb der Zulassung und Immatrikulation wurden vor allem die oben genannten Sprechstunden und Kanäle genutzt, um die Zielgruppe bei der Bewerbung zu begleiten, und bei der Bewertung der Zugangsvoraussetzungen und Formalitäten sowie den einzureichenden Unterlagen zu unterstützen.

Für das Wintersemester 2017/18 bewarben sich insgesamt 165 beruflich Qualifizierte auf ein Studium. 17 Bewerber*innen legten die Zugangsprüfung ab, 5 davon bestanden die Prüfung nicht. Insgesamt konnten 144 Bewerber*innen zugelassen werden. 102 Bewerber*innen wurden immatrikuliert.

6.1.3 Betreuung

Zu den Erstsemestertagen im Oktober 2017 wurde wie auch im Vorjahr in Zusammenarbeit mit Compass-Tutor und anderen zielgruppenspezifischen Beratungseinrichtungen der HU ein Informationstag für die neuimmatrikulierten beruflich qualifizierten Studierenden durchgeführt, der von ca. 60 Personen, also gut über die Hälfte der immatrikulierten Bewerber*innen, besucht wurde.

Ferner wurde die Webpräsenz umfassend überarbeitet und zielgruppenspezifischer gestaltet. Unter anderem wurde die Gesetzesgrundlage des § 11 BerIHG verbraucherfreundlicher aufbereitet und mit einer Graphik zum besseren Verständnis ergänzt. Zudem wurde ein Slider eingerichtet, der Studieninteressierte und Neuimmatrikulierte nun ganzjährig zu aktuellen Themen und über zielgruppenspezifische interne und externe Veranstaltungen informiert. Ebenso wurden die FAQ überarbeitet und mit den Erfahrungswerten aus den Sprechstunden ergänzt.

Die statistische Auswertung der Aufrufe der Website zeigt einen rapiden Anstieg nach dem Launch der neuen Website im April 2018.

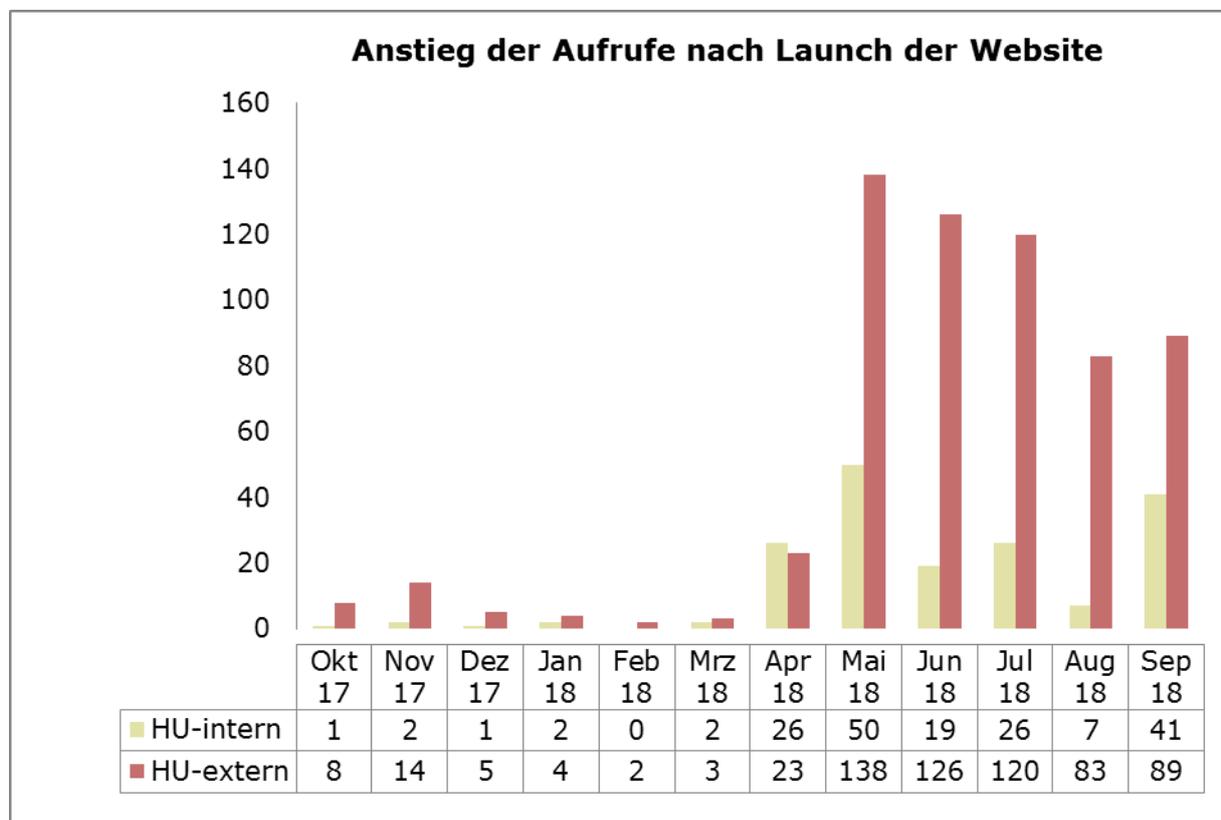


Abbildung 32: Im Akademischen Jahr 2017/18 wurde die Website insgesamt 792-mal aufgerufen, davon 748-mal von April bis September 2018 (Daten stammen aus der statistischen Erfassung von: hu.berlin/statistics).

Die Auswertung zeigt, dass die Website vermehrt zwischen Mai und September während des Bewerbungs- und Immatrikulationzeitraums aufgesucht wurde. Vergleicht man das Aufrufaufkommen der Kalenderjahre 2017 und 2018, dann ist auch ein allgemeiner Anstieg des Aufrufaufkommens zu verzeichnen: Während 2017 die Website insgesamt nur 160-mal aufgerufen wurde, konnten 2018 insgesamt 1.033 Aufrufe registriert werden.

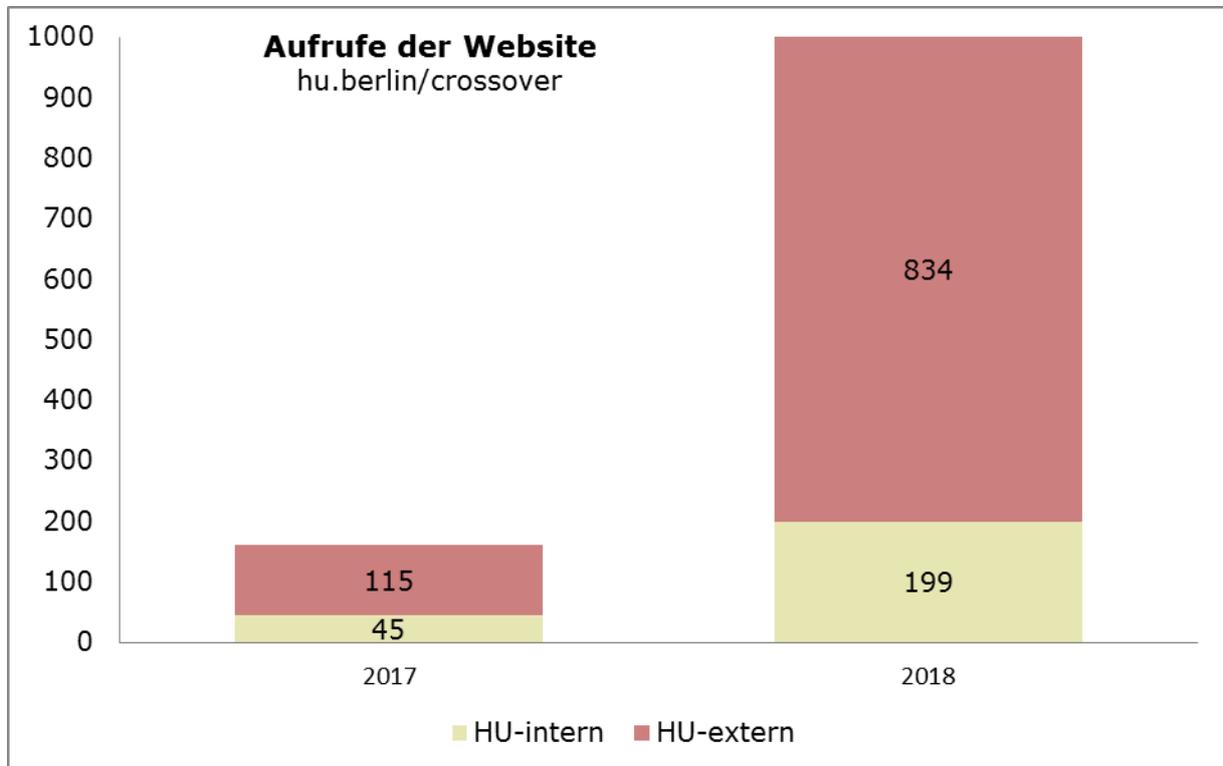


Abbildung 33: Vergleich der Aufrufe der Website in den Kalenderjahren 2017 und 2018. Insgesamt wurde die Website in beiden Jahren 1.193-mal aufgerufen, 244-mal intern, 949-mal extern (die Daten stammen aus der statistischen Erfassung von: hu.berlin/statistics).

Für die weitere strategische Ausrichtung des Projekts ist die Zusammenarbeit mit dem Projekt „Barrierefrei studieren“ und dem Dachprojekt „Vielfalt der Studierenden“ vorangetrieben worden. So konnten mit einem gemeinsamen Projektlogo und einem einheitlichen Homepageauftritt das Projektprofil geschärft werden.

6.2 Studium mit Beeinträchtigung – Barrierefrei studieren

Das Projekt *Studium mit Beeinträchtigung* ist seit Projektbeginn 2017 ein Teilbereich des Gesamtprojektes *Vielfalt der Studierenden* und wird von zwei in Teilzeit beschäftigten Mitarbeiter*innen ausgeführt sowie von einer studentischen Mitarbeiterin unterstützt.

Ein Ziel des Projektes ist es, dem Thema Beeinträchtigung zu mehr öffentlicher Präsenz an der HU und darüber hinaus zu verhelfen. Dabei sollen Hochschulmitarbeitende für die Bedürfnisse und Rechte von Studierenden mit einer Beeinträchtigung sensibilisiert und die Vernetzung der Studierenden untereinander im Sinne von Empowerment unterstützt werden.

Gleich zum Semesterbeginn im WiSe 2017/18 konnten, in Kooperation mit und finanziert durch den Beauftragten für die behinderten Studentinnen und Studenten, die zentralen Erstsemesterveranstaltungen von Schriftdolmetscherinnen begleitet werden. Daneben wurde erstmals eine Begrüßungsveranstaltung für Neuimmatrikulierte mit einer Beeinträchtigung angeboten, die Informationen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten vermittelte und Raum für persönliche Fragen zum Studienbeginn bot. Dabei wurde auch die neu gegründete Plattform für Studierende als Netzwerk vorgestellt.

Nachdem Mitarbeitende der Allgemeinen Studienberatung und -information bereits 2016 in London und 2017 in Mexiko-Stadt an die *Dialogues on Disability*, einem internationalen Aus-

tauschprogramm für Studierende mit einer Beeinträchtigung, teilgenommen hatten, konnte die HU 2018 dieses Programm ausrichten. Für die Vorbereitung und inhaltliche Ausgestaltung sowie die Logistik der Teilnehmenden war das Projekt *Studium mit Beeinträchtigung* verantwortlich und wurde strukturell durch das *International Office* der HU sowie personell durch die ASBi unterstützt. Die organisatorische Vorbereitung, Kommunikation mit den Teilnehmenden und Ausgestaltung des Programms waren der Tätigkeitsschwerpunkt des Projektes.

An dem einwöchigen Austausch konnten 21 Studierende und Lehrende der UFabc (Sao Paulo, Brasilien), UNAM (Mexiko-Stadt, Mexiko), dem King's College (London, England), der University of Delhi (Neu-Delhi, Indien) und der HU teilnehmen. Als thematischer Fokus wurden *inclusive teaching strategies* gesetzt. Diese sollten den Studierenden nicht nur theoretisch vermittelt, sondern auch von diesen in der Vorbereitung der Abschlusspräsentation angewandt werden. Neben dem inhaltlichen Schwerpunkt, der im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung durch Professorinnen der Rehabilitationspädagogik vertieft wurde, lernten die Teilnehmenden einander, die juristische Situation von und Unterstützungsstrukturen für Menschen mit einer Beeinträchtigung in Deutschland, die Angebote an der HU sowie verschiedene Vereine und kulturelle Angebote kennen. Dazu gehörte ein Besuch im Bundestag ebenso wie eine thematische Stadtführung und ein Vortrag zu behindertenpolitischem Aktivismus. Als besonders wertvoll empfanden die Teilnehmenden die Gelegenheit zu persönlichem Austausch und Workshops, die Empowerment in den Mittelpunkt stellten.

Um die *Dialogues on Disability* als Programm des internationalen Austausches zu festigen, wird in der Nachbereitung ein *Memorandum of Agreement* zwischen den Teilnehmenden Hochschulen erarbeitet. Für zukünftige Teilnehmer*innen und interessierte Universitäten werden Testimonials in Text und Videoformaten gesammelt. Diese sollen eine gemeinsame Plattform (ein Blog o.ä.) bekommen.

7 Projekt „Studienerfolg sichern – ESRA“

Das Projekt „Studienerfolg sichern – ESRA“ läuft seit Januar 2017 und wird durch die Berliner Qualitäts- und Innovationsoffensive bis Dezember 2019 gefördert. Für die Produktion von Videoclips erfolgt seit August 2018 eine zusätzliche Finanzierung aus dem Innovationsfonds der Vizepräsidentin für Lehre und Studium. Dadurch konnte eine weitere Projektstelle geschaffen werden, weshalb derzeit eine Projektleiterin (100 %), zwei Mitarbeiterinnen (je 50 %) und ein studentischer Mitarbeiter (75 %) im Projekt tätig sind.

Ziel des Projektes ist es,

- Beratungs- und Unterstützungsangebote für Studierende zu generieren und auszubauen,
- das Online-Orientierungstool ESRA zu implementieren,
- wissenschaftliche Erkenntnisse über Studienabbrüche und Studienerfolg zu gewinnen,
- durch Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit dem Tabu „Studienabbruch“ entgegenzuwirken und das Projekt zu positionieren.

7.1 Beratungs- und Unterstützungsangebote

7.1.1 Perspektivenberatung Studienausstieg

Wie viele Personen nehmen die Perspektivenberatung wahr?

Im Akademischen Jahr 2017/18 fanden 46 Sprechzeiten am Campus Mitte und 19 Sprechzeiten am Campus Adlershof statt. Die Perspektivenberatungen wurden insgesamt von 205 Personen wahrgenommen. Im Vergleich zum Vorjahr ist somit ein leichter Anstieg an Ratsuchenden zu verzeichnen (2016/17: 186 Personen). Die Sprechstunde am Campus Adlershof läuft seit Oktober 2017 zweiwöchentlich und wurde im ersten Jahr nur wenig nachgefragt (11 Ratsuchende). Um das Angebot zu etablieren, wird die Perspektivenberatung weiterhin am Campus Adlershof stattfinden. Zur besseren Sichtbarkeit wird zukünftig verstärkt Werbung für die Sprechstunde gemacht.

Sehr häufig wurde die Sprechstunde im November und Dezember besucht (durchschnittlich sieben Ratsuchende pro Sprechstunde). Wie in den vergangenen Jahren war die Sprechstunde im März und im August weniger frequentiert. Im Jahresdurchschnitt kamen vier Ratsuchende pro Sprechzeit in die Beratung am Campus Mitte.

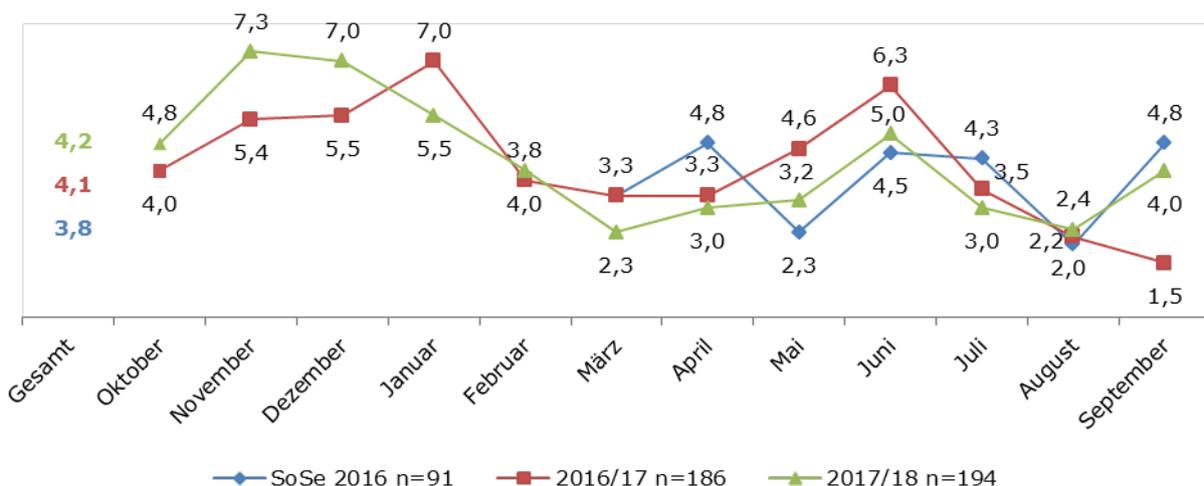


Abbildung 34: Durchschnittliche Anzahl der Ratsuchenden pro Sprechstunde pro Monat. Vergleich 2017/18, 2016/17 und SoSe 2016 am Campus Mitte. N = Ratsuchende am Campus Mitte.

Welche Studierenden besuchen die Perspektivenberatung?

Im Vergleich zum Akademischen Jahr 2016/17 ist der Anteil der Masterstudierenden und der Staatsexamen-Studierenden in der Beratung gestiegen. Der Anteil an Studierenden aus Staats-examen-Studiengängen ist mit 18 % bisher am höchsten. Die Ratsuchenden aus einem Jura-Studium bilden somit die größte Gruppe (34 Personen). Ähnlich wie im Vorjahr, befanden sich auch vermehrt Studierende aus den Studiengängen Betriebswirtschaftslehre, Biologie, Mathematik, Sozialwissenschaften und Chemie unter den Ratsuchenden. Diese Studiengänge zeichnen sich aus durch eine hohe Anzahl an Studierenden. 10 % der Ratsuchenden gaben an, an einer anderen Hochschule zu studieren.

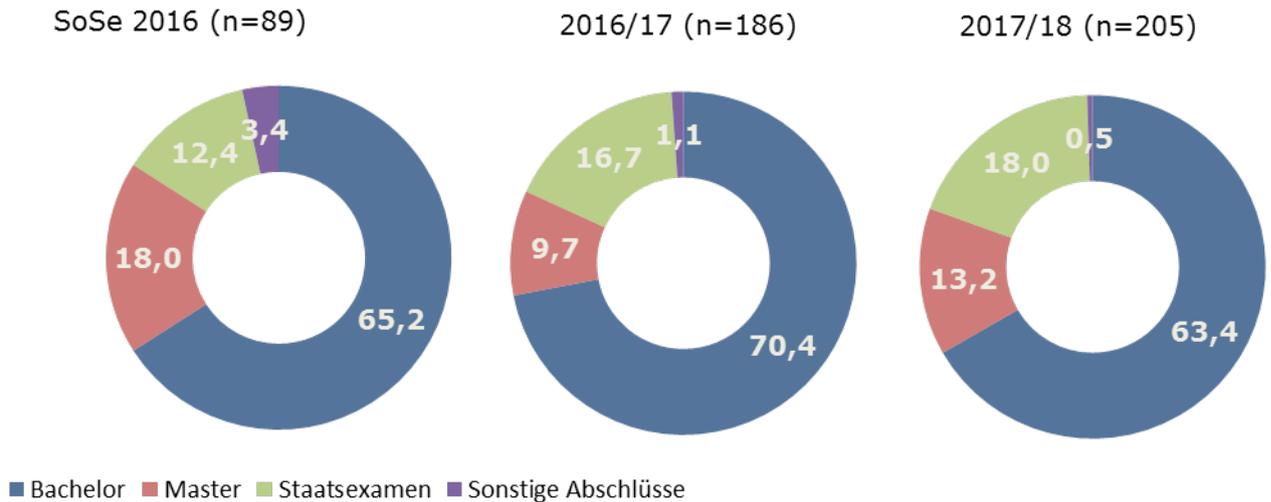


Abbildung 35: Anteil der Ratsuchenden nach Abschluss je Akademisches Jahr in Prozent.

Die Ratsuchenden aus den Bachelorstudiengängen befinden sich zum Großteil im 1. Fachsemester. Rund jede*r dritte Bachelorstudent*in nahm innerhalb des ersten Semesters die Beratung in Anspruch (30 %). Während bei den Studierenden in Staatsexamen der Peak im zweiten Semester erreicht ist (40 %). Masterstudierende nehmen die Beratung zu einem späteren Zeitpunkt, vor allem im zweiten und dritten Semester, wahr. Zwischen dem vierten und sechsten Semester ist die Quote unter den Masterstudierenden im Vergleich zu den anderen Studienformen am höchsten.

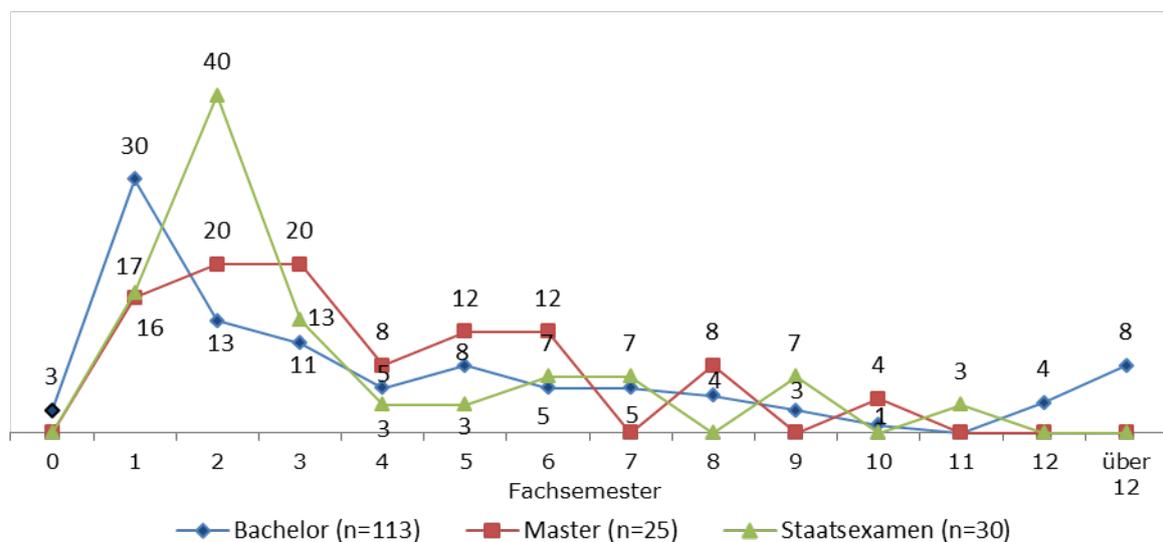


Abbildung 36: Anteil des genannten Fachsemesters je Studienform in Prozent. N = alle Personen, die ein Fachsemester bekannt gegeben haben.

Welche Gründe für Studienzweifel werden in der Beratung geäußert?

Wie in den Vorjahren ist das mangelnde Interesse am Fach der häufigste genannte Grund, der zu Studienzweifeln führt (38 %). An zweiter Stelle liegt die mangelnde Studienmotivation (16 %).

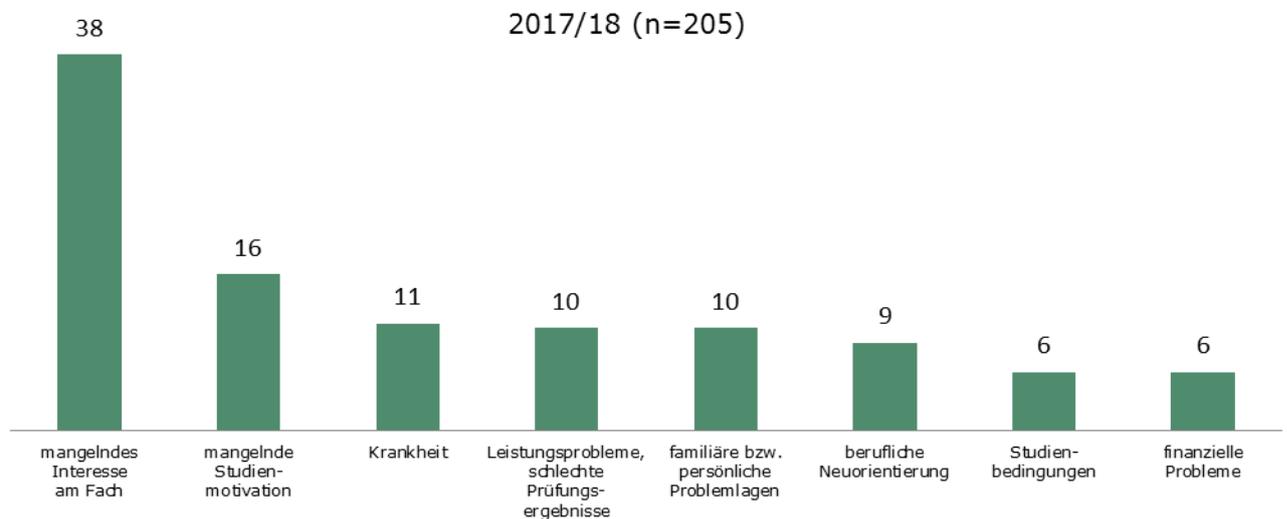


Abbildung 37: Die neun häufigsten in der Beratung geäußerten Gründe für Studienzweifel in Prozent (Mehrfachnennung).

Welcher Beratungsbedarf besteht?

Ein Großteil der Ratsuchenden (43 %) interessierte sich unter anderem für einen Studienfachwechsel. Rund jede*r Dritte wollte sich zu einem Umstieg in die Ausbildung oder den direkten Berufseinstieg informieren.



Abbildung 38: Verteilung nach Beratungsbedarf in Prozent (Mehrfachnennung).

In welchen Bereichen ist Unterstützung erforderlich?

Der größte Unterstützungsbedarf liegt auch weiterhin bei der Entscheidungsfindung (37 %). Am zweithäufigsten wurde Unterstützung bei der Neuorientierung gegeben. Rund jede*r Zehnte benötigte Hilfe bei der Lösung von Studienproblemen und ebenfalls jede*r Zehnte bei der Gewinnung von neuer Motivation für das Studium.

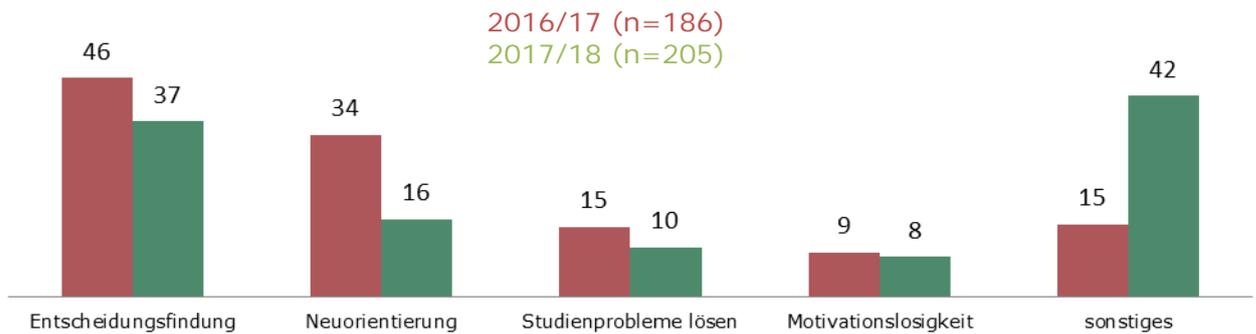


Abbildung 39: Verteilung nach gewünschtem Unterstützungsbedarf in Prozent je Akademisches Jahr (Mehrfachnennung).

7.1.2 Veranstaltungen und Messen

Im Akademischen Jahr 2017/18 wurden sieben Veranstaltungen angeboten. Die Veranstaltung „Erfolgreich studieren – aber wie?“ wurde zusammen mit Compass-Tutor dreimal gehalten und erreichte insgesamt 830 Studieninteressierte und Studienanfänger*innen. Die erneut angebotene Veranstaltung „(K)ein Ende in Sicht? – So gelingen Ihnen die Abschlussarbeit und der Berufseinstieg“ (in Zusammenarbeit mit der Psychologischen Beratung und dem Career Center) erreichte 30 Teilnehmer*innen. 35 Studierende nahmen an der Veranstaltung „Abbrechen? Wechseln? Neuorientieren! – Ein Nachmittag für Studienzweifler*innen und Studienaussteiger*innen“ teil. Diese Veranstaltung wurde zum zweiten Mal gehalten und erfolgte in Kooperation mit der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer und der Notarkammer Berlin. Die Evaluierungen der Veranstaltungen fielen äußerst positiv aus.

Zudem wirkte das Projektteam bei der Zweiten „Langen Nacht der Beratung“ und bei der „Gong-Show“ in Adlershof mit. Ebenso war da Team mehrmals auf Messen vertreten; zweimal bei der Stuzubi Berlin, der Messe Studieren in Berlin und Brandenburg sowie auf der Jobmesse Berlin. Bei Letzterer wurde der Workshop „Studienabbruch als Chance“ gehalten.

Erstmalig wurde im April 2018 das fünfteilige Coaching „Team Studienabschluss“ angeboten, an dem zehn Studierende verschiedener Fachrichtungen teilnahmen. Es fanden fünf persönliche Gruppentreffen à drei Stunden statt, das letzte im Juli 2018. Der Workshop erstreckte sich insgesamt über rund vier Monate. Zwischen den Treffen wurden die Studierenden durch Impuls-E-Mails, die weitere Übungen enthielten, beim Erreichen ihrer Studienabschlüsse unterstützt. Ziel des Workshops war es, die Studierenden zur Kooperation anzuregen, ihnen Tools zur verbesserten Selbstorganisation zu vermitteln und sie für die anstehenden Aufgaben zu motivieren. Außerdem stellte der Workshop einen sicheren Rahmen dar, in dem auch Zweifel und Sorgen in Bezug auf die Studienabschlussphase geteilt werden konnten. Der Workshop wurde sehr gut angenommen und der Wunsch nach Verstärkung von Seiten der Studierenden war einstimmig.

Ergänzend zu den bewährten Veranstaltungsformaten wurde der Grundstein für digitale Beratung und Information gelegt. Durch die Unterstützung einer Praktikantin, die im Sommer 2018 im Projekt tätig war, wurde ein Konzept zur „Online-Beratung“ verfasst. Zukünftig werden unterschiedliche digitale Beratungsangebote ausprobiert.

7.2 ESRA – Das Online-Orientierungstool

ESRA ist das Online-Orientierungstool der HU, das sich an Studieninteressierte richtet und für „Entscheiden? Suchen. Reflektieren. Auswählen!“ sowie für Elektronisches Studienwahl-Reflexionsangebot steht. Es zielt auf eine begleitende und informierte Selbstreflexion ab, im Sinne der Eigenverantwortlichkeit, die an der Universität gelebt wird. Dies gelingt durch einen modularen Aufbau des Tools, einer bewussten Kombination aus audiovisuellen und textuellen Inhalten sowie einer Verknüpfung zum bestehenden Beratungsangebot. Es funktioniert ohne Registrierung, ist responsiv gestaltet und barrierefrei.

Die Konzeptionierung für ESRA wurde im Akademischen Jahr 2017/18 abgeschlossen und erste Texte sowie Selbstreflexionsfragen erarbeitet. Nach der Erstellung des Lastenheftes und der Klärung des Datenschutzes wurde ein Vergabeverfahren für die Umsetzung durchgeführt. Ein externer Programmierer und ein Grafikdesigner konnten für das Projekt gewonnen werden. Die Gestaltung des Webdesigns und die Programmierung begannen im September 2018 und sind inzwischen abgeschlossen. Ergänzend zum zeitgemäßen, zielgruppennahen und responsiven Webauftritt erhielt ESRA ein Logo.



Abbildung 40: Logo ESRA.

Zudem wurde das Tool in Kooperation mit dem Programmierer und dem CMS um ein interaktives Studienangebot erweitert. ESRA ist über Plone an die Webseite der HU angebunden. Dies ermöglicht einen einfachen Zugang für HU-Angehörige, sowie eine automatische Wartung. Zudem wurde bei dem interaktiven Studienangebot mit Schnittstellen zu AGNES gearbeitet, um eine manuelle Pflege möglichst gering zu halten. Um die Barrierefreiheit von ESRA zu gewährleisten gab es ein Austauschtreffen mit der Schwerbehindertenvertretung.

Durch die Förderung aus dem Innovationsfonds konnte im September 2018 mit der Produktion der Videos für ESRA begonnen werden. Dafür wurde ein umfangreiches Videokonzept erstellt. In kurzen Videoclips geben Studierende, Alumni und Lehrende im Testimonial-Format Tipps zur Entscheidungsfindung und decken Mythen über das Studium auf. Um Einblicke in den Studienalltag und zu Studieninhalten zu erhalten, werden fachspezifische Videos gedreht.

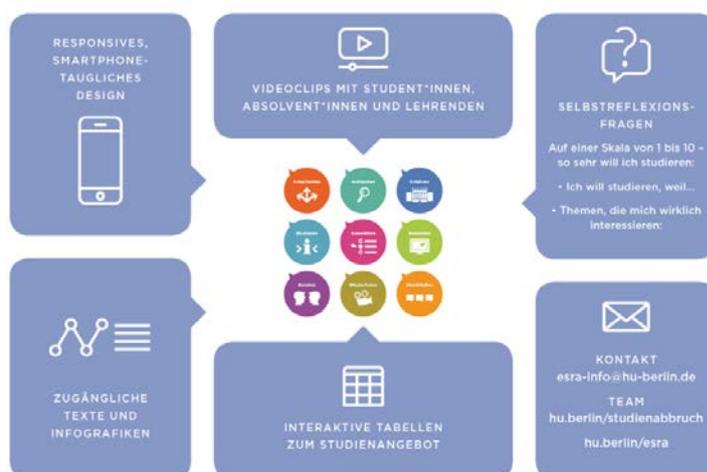


Abbildung 41: Flyer ESRA.

7.3 Forschung

Im Rahmen des Projektes ist die Durchführung einer qualitativen Studie zum Thema Studienabbruch vorgesehen. Dafür wurde 2017/18 das Forschungsdesign inkl. eines ausführlichen Datenschutzkonzepts angefertigt. Die Studie beabsichtigt, mittels qualitativer Erhebungs- und Analyseverfahren Wissen über Bedingungsfaktoren für Studienabbrüche aus soziologischer Perspektive zu gewinnen. Dabei steht vor allem das Erleben des Studienabbruchsprozesses im Fokus. Die zugrunde liegende Forschungsfrage lautet: „Wie vollzieht sich der Entscheidungsprozess für einen Studienabbruch, und welche Bedingungen beeinflussen diesen?“ Die Ergebnisse ermöglichen es, die Komplexität eines Studienabbruchs zu beleuchten und Antworten auf das „Warum?“ zu geben. Die Resultate der qualitativen Untersuchung werden mit der vorangegangenen Studienverlaufsanalyse kontrastiert und daraus Handlungsempfehlungen für die HU

erarbeitet. Es werden neue Erkenntnisse zum Entscheidungsprozess im Allgemeinen als auch zu Bedingungen von Studienabbrüchen an der HU im Besonderen gewonnen. Im Gegensatz zu den bereits analysierten Studienverläufen ermöglicht das qualitative Verfahren, die empirischen Befunde nicht nur in der Breite, sondern eben auch in der Tiefe darzulegen, und leistet somit eine verdichtete Darstellung des Forschungsgegenstands. Im Fokus stehen individuelle Lebenswelten und das Streben nach Verständnis.

Für die Studie „Entscheidung: Studienabbruch“ werden zehn bis max. 20 problemzentrierte, leitfadengestützte Interviews mit Studienabbrecher*innen aus Bachelorstudiengängen der HU geführt. Die Interviewpartner*innen dürfen weder diesen noch einen anderen Studienabschluss erworben haben. Neue Erkenntnisse zum aktuellen Forschungsstand und zu methodischen Verfahren konnten bei zwei Fachtagungen¹ gewonnen werden.

7.4 Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Durch die Teilnahme an mehreren Tagungen und Netzwerktreffen wurde das Projekt deutschlandweit bekannter und ist sehr gut positioniert. Dazu trug auch eine wirksame Öffentlichkeitsarbeit bei, die sich in mehreren Artikeln und einer Social-Media-Kampagne spiegelt. Im Akademischen Jahr 2017/18 erschienen zwei Artikel im Tagesspiegel und ein kurzer Fernsehbeitrag auf Welt-TV. Neben jährlichen Netzwerktreffen wie den GIBeT-Tagungen und dem Runden Tisch Studienabbruch fanden auch HU-interne Austauschtreffen statt. Projektergebnisse wurden z. B. in der AG „Erfolgsquote erhöhen“ und beim Jour fixe der Studiendekan*innen vorgestellt.

¹ NEXUS-Tagung: „Brücken ins Studium: Orientieren, qualifizieren, fördern“ 20.–21.03.2018, Stuttgart

BIBB-Tagung: „Abbruch, Umbruch, Aufbruch? Lebensverläufe junger Menschen und Ungleichheit in Ausbildung“ 25.–26.04.2018, Bonn.

8 Projekt INTEGRA

Die Angebote für Geflüchtete mit Studienwunsch wurden im September 2015 auf Wunsch des Vizepräsidenten initiiert. Alle Angebote des Berichtszeitraums wurden durch die DAAD Förderlinie INTEGRA finanziert. Die bewilligte Förderung belief sich im Jahr 2017 auf insgesamt 327.600 Euro, im Jahr 2018 auf insgesamt 301.140 Euro.

Kernaufgaben des Projektes waren:

- Durchführung von studienvorbereitenden Sprachkursen, sowohl eigenständig als auch in Kooperation mit der Freien Universität (FU) und der Technischen Universität Berlin (TU),
- Koordination der begleitenden vorbereitenden Propädeutika,
- Initiierung und Durchführung des Programms zum Erwerb von Studien- und Prüfungsleistungen *HU4Refugees*,
- Durchführung einer offenen Sprechstunde für studieninteressierte Geflüchtete,
- Ausstellung eines Beratungsscheins zur kostenfreien Bewerbung bei uni-assist e.V.,
- Durchführung von Informationsveranstaltungen für Geflüchtete.

8.1 Studienvorbereitende Sprachkurse

Im Wintersemester 2017/18 bewarben sich 261 Interessierte auf die angebotenen Sprachkurse, im darauffolgenden Sommersemester 2018 bewarben sich 175 Personen. Im Semesterturnus wurden an der HU je drei Kurse auf den Niveaustufen GER B1 bis GER C1 angeboten. Im Rahmen des GER C1 Kurses hatten die Teilnehmer*innen die Möglichkeit, die Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang (DSH) abzulegen. In Kooperation mit der FU und der TU nahmen zusätzlich je Semester rund 20 Geflüchtete an den durch die HU finanzierten Sprachkursen der Studienkollegs teil. Für den Berichtszeitraum belief sich die Gesamtzahl der Teilnehmer*innen auf 160 Geflüchtete.

8.2 Koordination studienvorbereitender Propädeutika

Begleitet wurden die Sprachkursangebote zusätzlich durch inhaltlich-fachliche Propädeutika, die durch die Berliner Wissenschaftliche Gesellschaft (BWG) unter dem Titel „Welcome to Classes“ durchgeführt und aus INTEGRA-Mitteln finanziert wurden. Gegliedert nach den Fachclustern Natur-, Lebens- und Sozialwissenschaften wurden den Teilnehmer*innen im Rahmen von wöchentlich stattfindenden Veranstaltungen und Coachings von Professor*innen und wissenschaftlichen Mitarbeiter*innen der HU, FU und TU fachspezifische Inhalte vermittelt.

8.3 Programm *HU4Refugees*

Seit dem Sommersemester 2017 bietet die HU das Programm *HU4Refugees* an, das es Geflüchteten ermöglicht Studien- und Prüfungsleistungen zu erbringen, ohne dass sie offiziell immatrikuliert sind. Die im Rahmen des Programms erworbenen Leistungspunkte können bei der Bewerbung für ein späteres reguläres Studium an der HU angerechnet werden. Teilnahmevoraussetzungen sind Deutschkenntnisse mindestens auf Niveau GER B1, eine direkte Hochschulzugangsberechtigung, der Nachweis über den Geflüchtetenstatus sowie ein Wohnsitz in Berlin oder Brandenburg. Die Teilnahme ist auf maximal zwei Semester beschränkt. Im Wintersemester 2017/18 qualifizierten sich insgesamt 50, im Sommersemester 2018 gesamt 42 Teilnehmer*innen für das Programm und damit durchschnittlich fast doppelt so viele wie seit Einführung des Programms. Die meisten davon interessierten sich für einen Studiengang an der Mathematisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät, gefolgt von der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät.

8.4 Offene Sprechstunde für Geflüchtete

Durchgeführt wurde die Sprechstunde von den studentisch Beschäftigten aus dem Projekt INTEGRA. Die Sprechstunde fand im Berichtszeitraum wöchentlich am Dienstag von 13:00 bis 16:00 Uhr im Studierenden-Service-Center statt. Aufgrund abnehmender Besucher*innenzahlen findet die Sprechstunde seit Mai 2018 nur noch von 13:00 bis 15:00 Uhr statt. Die meisten Besucher*innen der Sprechstunde kamen aus Syrien, gefolgt von Ratsuchenden aus Afghanistan und dem Iran. Insgesamt wurden im Akademischen Jahr 2017/18 553 Ratsuchende in der offenen Sprechstunde für Geflüchtete informiert: Hiervon waren 24 % weiblich, 32 % hatten bereits ein Bachelorstudium abgeschlossen, 54 % mit dem Bachelorstudium begonnen.

Die Sprechstunde fand auf Deutsch und English statt und wurde ins Arabische übersetzt. Die Übersetzung wurde zunächst auch zweimal im Monat auf Farsi angeboten, aufgrund der geringeren Nachfrage fand die Sprechstunde seit Juli 2018 nur noch jeweils am ersten Dienstag im Monat mit Übersetzung auf Farsi statt.

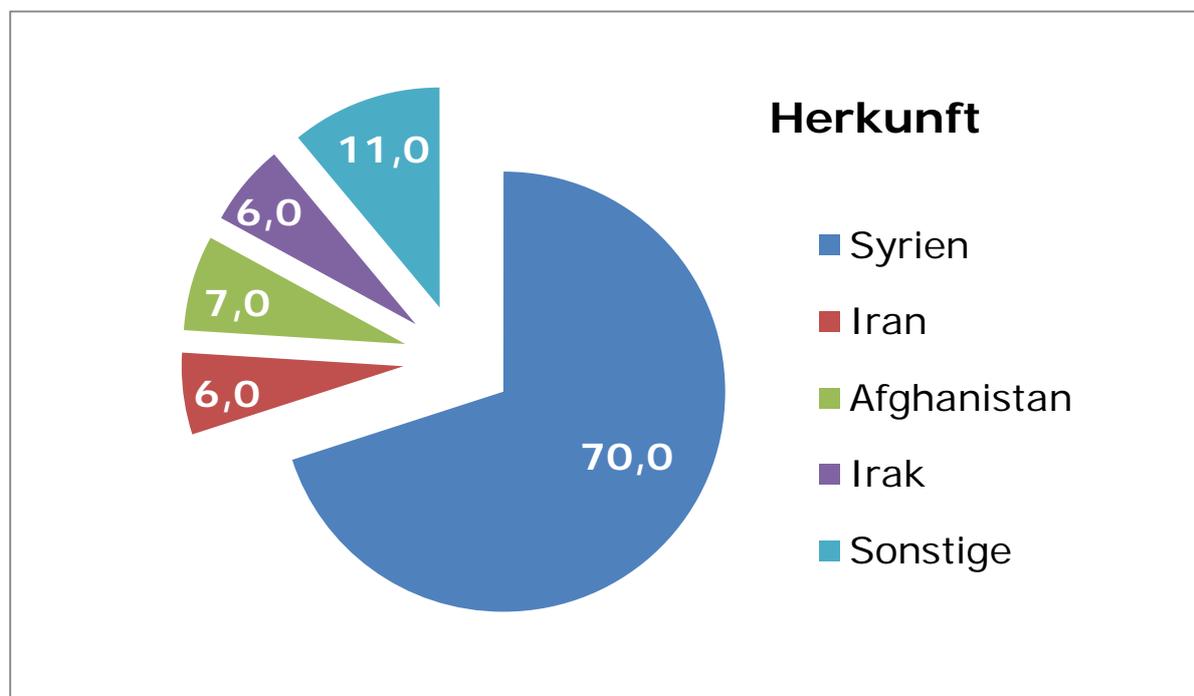


Abbildung 42: Ratsuchende bei der offenen Sprechstunde nach Herkunftsland.

Besonders das Angebot der Übersetzung in die Erstsprache der meisten Ratsuchenden wurde sehr begrüßt. Der direkte Austausch mit anderen im SSC verorteten Einrichtungen wie der internationalen Zulassung erwies sich bei der Beratung als besonders hilfreich. Die Anliegen waren weit gefächert und es standen insbesondere die (Wieder-)Aufnahme eines regulären Studiums, Fragen zum Studienangebot und damit verbunden den jeweiligen Zugangsvoraussetzungen im Vordergrund. Zentrale Themen waren für viele Ratsuchende die Sprachkurseangebote der HU sowie die weiteren Programme für Geflüchtete wie *HU4Refugees* und die Gasthörer-schaft.

8.5 Beratungsschein

Seit dem Sommersemester 2016 werden von den Mitarbeiter*innen des Projekts INTEGRA Beratungsscheine ausgestellt, die es Geflüchteten ermöglichen, eine Kostenbefreiung für die regulär anfallenden Gebühren bei uni-assist e.V. zu erhalten. Als Mitgliedshochschule von uni-assist e.V. ist die HU dazu befähigt, die entsprechenden Beratungsscheine auszustellen. Innerhalb des zu berichtenden Zeitraums wurden rund 100 Beratungsscheine erstellt, dies entspricht etwa der Hälfte der Beratungsscheine die im Berichtsvorjahr ausgestellt wurden.

8.6 Informationsveranstaltungen

In Vorbereitung auf das jeweils neue Semester wurde der „Refugees Welcome Day“ ausgerichtet, um Studieninteressierten mit Fluchthintergrund Informationen zur Hochschule und zu den unterschiedlichen Angeboten für Geflüchtete an der HU weiterzugeben. Für die Teilnehmer*innen am Programm *HU4Refugees* fand zusätzlich vor Semesterbeginn eine Informationsveranstaltung zum Thema Studium und Stundenplanerstellung statt. An allen Veranstaltungen beteiligten sich auch die studentischen Initiativen des DAAD-finanzierten Programms WELCOME und stellten ihre Angebote vor. Im Rahmen eines informellen Austausches hatten die Interessierten im Anschluss an die Veranstaltung die Möglichkeit mit den Vertreter*innen der HU ins Gespräch zu kommen.

9 Ausblick

Im Akademischen Jahr 2017/18 wurde die interne Kommunikation gestärkt und zugleich die externe hinsichtlich der gewünschten Digitalisierung ausgebaut. Mit ESRA ist das Desiderat einer zielgruppenorientierten Darstellung des Studienangebots nun in Arbeit und wird zum WiSe 2019/20 fertiggestellt sein. Ein erster Schritt wurde bei Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen der HU gemacht, nicht zuletzt dank der verschiedenen Austauschplattformen im Ressort der Vizepräsidentin für Lehre und Studium. Hier gilt es nun, die Angebote trennschärfer und präziser für die Zielgruppe/n darzustellen und gleichzeitig herauszuarbeiten, wo die Stärken der jeweiligen Einrichtungen liegen, um Synergien und Alleinstellungsmerkmale greifbarer zu machen. Auch bei der Nutzung der zielgruppengerechten Kanäle ist weiterhin Anpassungsbedarf zu erkennen: Die Nutzung social media wird künftig zusammen mit der Öffentlichkeitsarbeit der HU konzipiert und umgesetzt werden.

Diversität ist und bleibt ein Hauptthema der gesamten Universität. Mit den *Dialogues on Disability* konnte es sowohl innerhalb der Universität als auch extern sichtbar gemacht werden; für die nächsten Jahre gilt es, den Fokus zu halten und nicht nur die Wahrnehmung von Vielfalt zu stärken, sondern auch mit geeigneten Maßnahmen nachhaltig zu gestalten, damit sie unabhängig von Projektlaufzeiten und externer Finanzierung Bestand haben.

Nach den positiven Erfahrungen bei gemeinsamen Veranstaltungen mit anderen Beratungseinrichtungen, wie z. B. der Agentur für Arbeit und der TU Berlin, werden hochschulübergreifende Angebote ebenfalls einen Schwerpunkt der Arbeit bilden. Dafür ist die AG Studienberatung der Berliner und Brandenburger Hochschulen eine sinnvolle Basis, zum einen um Ratsuchenden mit ähnlichen Anliegen valide Information zu bieten, zum anderen um die Ressourcen der einzelnen Studienberatungen zu schonen.