

Tätigkeitsbericht 2018/19 der Allgemeinen Studienberatung und -information

(Allgemeine Studienberatung, Compass-Hotline und Infopoint im Studierenden-Service-Center, Crossover, Dropout/Studienerfolg sichern, Führungen und Studieninformation, Studium mit Beeinträchtigung)



Bild: Ben Gross

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

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

Datum: 30. März 2020

Inhalt

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	7
3.1	COMPASS-HOTLINE	7
3.1.1	<i>Gesamtkontakte</i>	8
3.1.2	<i>Anrufe</i>	9
3.1.3	<i>E-Mails</i>	11
3.1.4	<i>Vergleich 2018/19 zu 2017/18</i>	14
3.2	INFOPOINT IM STUDIERENDEN-SERVICE-CENTER	15
3.2.1	<i>Gesamtkontakte und Bearbeitung</i>	15
3.2.2	<i>Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet</i>	17
3.2.3	<i>Auslastung nach Wochentag</i>	19
3.2.4	<i>Vergleich 2018/19 zu 2017/18</i>	20
3.3	VORKLÄRUNG ZUR STUDIENBERATUNG	20
3.4	VERANSTALTUNGEN UND FÜHRUNGEN	22
3.4.1	<i>Veranstaltungen</i>	22
3.4.2	<i>Messen</i>	23
3.4.3	<i>Führungen, Studieninformation und Partnerschulen</i>	24
4	BEAUFTRAGTE FÜR BEHINDERTE STUDENTINNEN UND STUDENTEN	27
5	PROJEKT „VIELFALT DER STUDIERENDEN“	28
5.1	CROSSOVER – ZENTRUM FÜR BERUFLICH QUALIFIZIERTE	28
5.1.1	<i>Beratung und Information</i>	28
5.1.2	<i>Zulassung und Immatrikulation</i>	33
5.1.3	<i>Betreuung</i>	33
5.2	STUDIUM MIT BEEINTRÄCHTIGUNG – BARRIEREFREI STUDIEREN	35
6	PROJEKT „STUDIENERFOLG SICHERN – ESRA“	37
6.1	BERATUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE	37
6.1.1	<i>Perspektivenberatung Studienausstieg</i>	37
6.1.2	<i>Veranstaltungen und Messen</i>	40
6.2	ESRA – DAS ONLINE-ORIENTIERUNGSTOOL	41
6.2.1	<i>Technische Umsetzung</i>	41
6.2.2	<i>Textuelle und grafische Inhalte</i>	41
6.2.3	<i>Videos</i>	41
6.2.4	<i>Evaluation</i>	42
6.3	FORSCHUNG	42
6.4	VERNETZUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	43
7	AUSBLICK	44

1 Struktur

Das Referat Allgemeine Studienberatung und –information (ASBi) 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).

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 von Compass unterstützt werden.

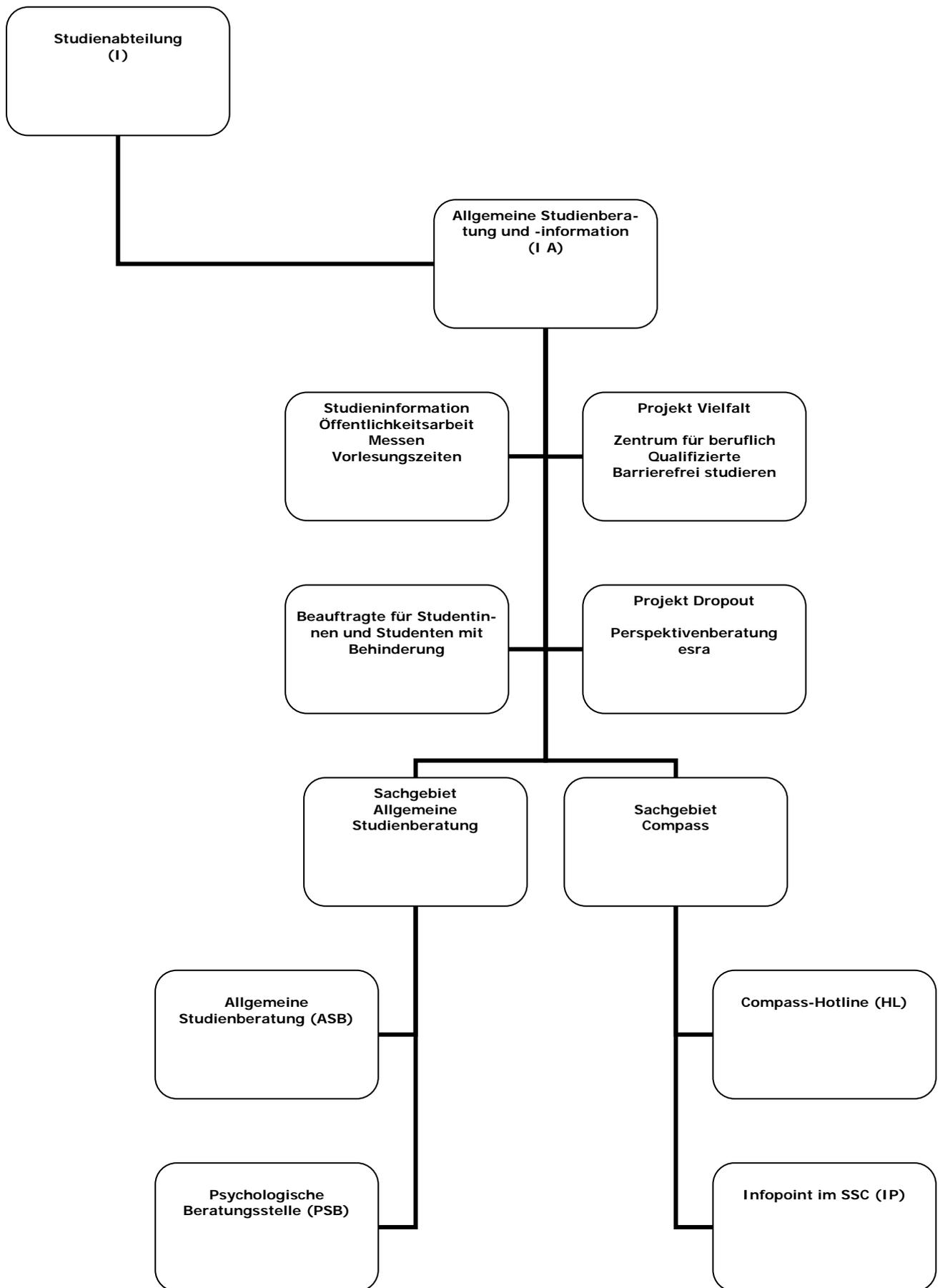
Das Sachgebiet Compass wird von einer Sachgebietsleitung und zwei Koordinator*innen geleitet, ihnen unterstehen vier studentische und sechs feste Mitarbeiter*innen für den operativen Betrieb von Hotline und Studierenden-Service-Center. Die Aufgaben Compass-Tutor (Betreuung von Neuimmatrikulierten, Übergang von der Schule zur Hochschule, studienbezogene Führungen und Veranstaltungen) sind in das Sachgebiet Compass fast gänzlich übergegangen.

Die Aufgaben der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten nach § 28a BerlHG werden hauptberuflich von einer halben Stelle und einer Mitarbeiterin für die Beratung wahrgenommen.

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 verhelfen und koordiniert die *Dialogues on Disability*.

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 wurde im Berichtsjahr an das Referat Beruf und Wissenschaft übertragen und wird seitdem dort fortgesetzt.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information, Stand Oktober 2019.

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, der Agentur für Arbeit Berlin-Mitte, der Hochschule für Wirtschaft und Recht sowie Berliner Gymnasien.

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 2018/19 insgesamt 2.790 Beratungsgespräche geführt (keine Veränderung zum Vorjahr). Neben den Beratungsgesprächen gab es im Jahr 2018/19 4.260 Kurzkontakte (persönlich, telefonisch oder per E-Mail.), was einer Zunahme von 16 % entspricht, vermutlich aufgrund der schwierigen Personalsituation bei Compass (siehe unten).

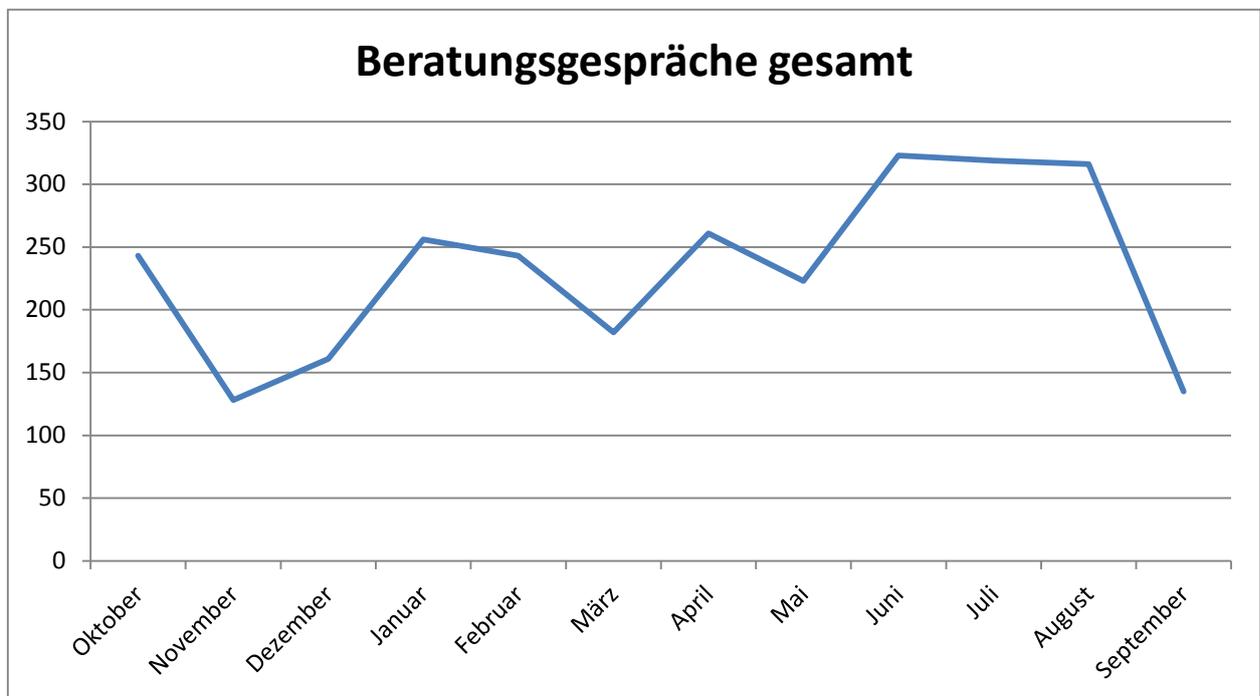


Abbildung 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

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

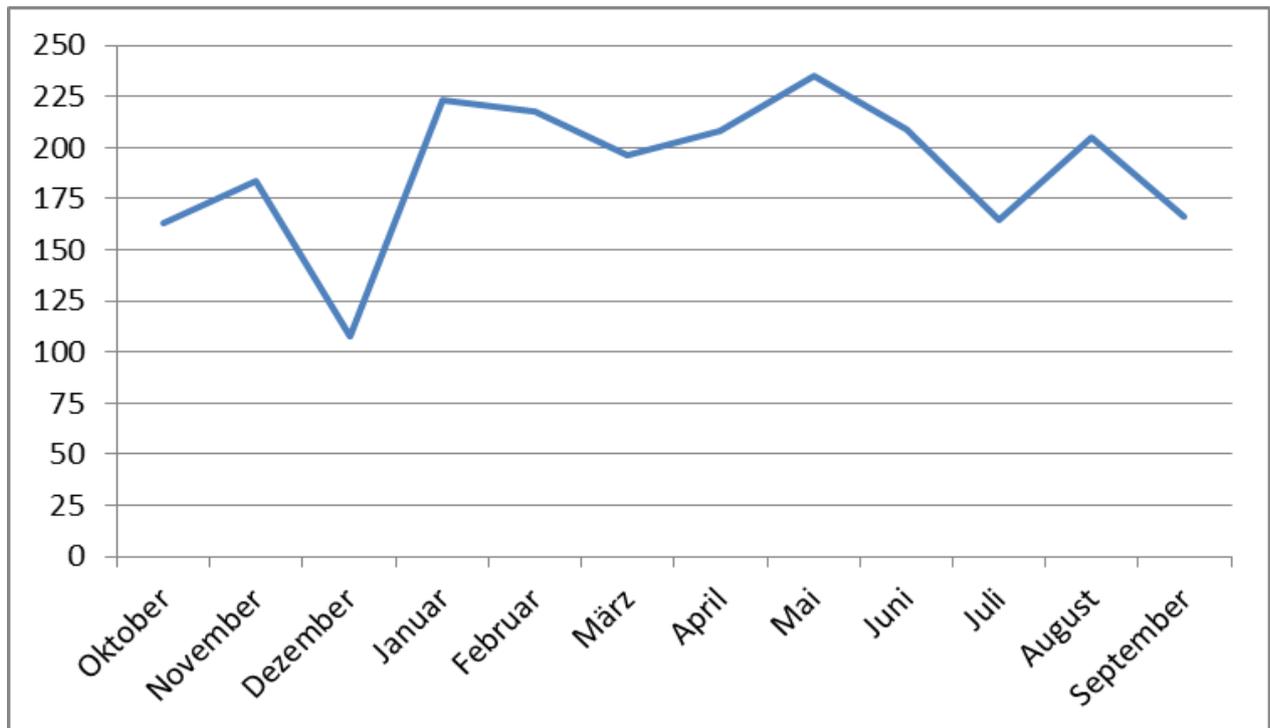


Abbildung 2: E-Mail-Anfragen an die Allgemeine Studienberatung pro Monat.

Die Fragestellungen, die in Beratungsgesprächen 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 76 % 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).

33 % 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).

34 % 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 ca. 28 % 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;

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

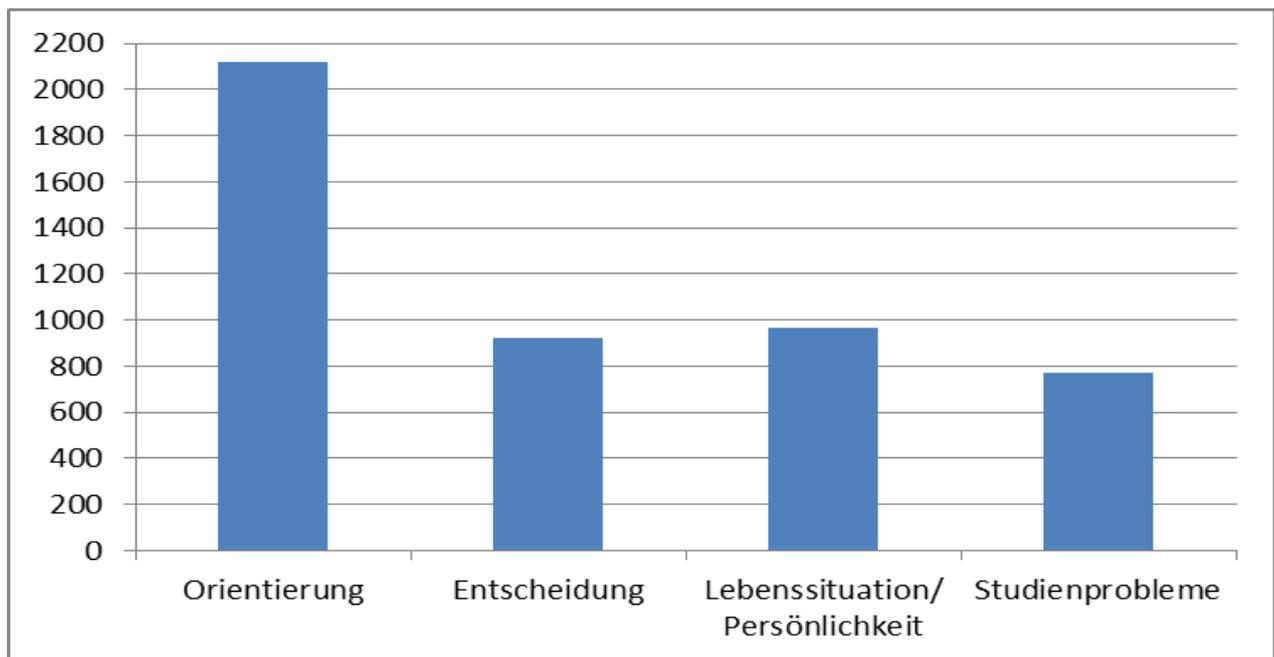


Abbildung 3: Beratungsgespräch der Allgemeinen Studienberatung nach Thematik pro Jahr.

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 2018/19 wurden 32 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 „Entscheidungsstraining 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

Compass ist die erste Kontaktstelle für Fragen rund um Bewerbung und Studium an der HU für Studieninteressierte, Bewerber*innen, Studierende und Gäste der HU. Compass besteht zum einen aus der Hotline, die telefonische und elektronische Fragen bearbeitet bzw. an die entsprechende Stelle weiterleitet. Zum anderen besteht Compass aus dem Infopoint (IP) im Studierenden-Service-Center (SSC). Er übernimmt eine Clearingfunktion für alle Einrichtungen, die im SSC Sprechstunden anbieten.

Darüber hinaus betreut Compass die Vorklä rung zur Allgemeinen Studienberatung im SSC (siehe 3.3), koordiniert und bietet Führungen für Studieninteressierte und Gäste sowie Studieninformationen für Schüler*innen an, unterstützt die unterschiedlichen Veranstaltungen des Referats und führt eigene durch (im Rahmen der Tage der offenen Tür, der Begrüßungswoche oder zu gesonderten Tagen wie dem Bewerbungsschluss am 15.07., siehe 3.4). Des Weiteren betreut Compass die Begrüßungsschreiben für Neuimmatrikulierte und erstellt den HU-Compass, eine Einführungsbroschüre für einen erfolgreichen Studienstart.

Aufgrund der Tarifverhandlungen TVStud/TV-L und des nachfolgenden Streiks im Jahr 2018 schieden einige studentische Mitarbeiter*innen aus. Der Betrieb wurde hierdurch stark beeinträchtigt (siehe 3.1. und 3.2.) Führungen und Studieninformationen, die redaktionelle Bearbeitung des HU-Compass sowie der Begrüßungsschreiben entfielen ersatzlos. Auch das Projekt Compass-Tutor reduzierte sich zum Ende 2018 auf zwei studentische Mitarbeiter*innen. Nach einer Umwandlung der Mittel für die Beschäftigung studentischer Mitarbeiter*innen in TV-L-Stellen sowie einer Aufstockung konnten bereits im Frühjahr 2019 – neben der Übernahme von drei studentischen Mitarbeiter*innen – weitere neue, festangestellte Mitarbeiter*innen eingestellt werden. Im Verlauf des Jahres wurde der Betrieb somit wieder vollständig hergestellt. Um das Angebot von Compass-Tutor aufrecht zu erhalten, wanderte das gesamte Leistungsspektrum in die Arbeit von Compass über.

3.1 Compass-Hotline

Im Akademischen Jahr 2018/19 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.

Der Telefondienst der Hotline wurde im Akademischen Jahr 2018/19 vom 01.12.2018 bis zum 10.04.2019 aufgrund von Personalmangel nicht bedient. Aus demselben Grund konnte die gesamte Hotline (Telefon- und E-Mail-Dienst) im Zeitraum 04.03.2019 bis 10.04.2019 nicht bedient werden und blieb geschlossen. Im April 2019 konnte die Hotline nur unregelmäßig bedient werden und erst ab dem 01.05. konnte sie wieder regulär von 9 bis 15 Uhr in Betrieb genommen werden. Dies gilt es im Hinblick auf die Zahlen der Jahresstatistik zu berücksichtigen. Mit dieser Verkürzung war die Hotline an insgesamt 104 Öffnungstagen (2017/18: 221) erreichbar.

Ab dem 25.02.2019 verwendete Compass ein Kontaktformular anstatt der E-Mail-Adresse. Das Kontaktformular erlaubt eine Drei-Wege-Identifikation (Matrikelnummer, Geburtsdatum, Geburtsort), sodass alle Anfragen in Übereinstimmung mit der EU-DSGVO bearbeitet werden können. Außerdem ermöglicht das Formular eine schnellere Bearbeitung, da es alle benötigten Informationen enthält. Eine Auswertung im Juli 2019 darüber, wie viele Ratsuchenden ihre Anfrage bereits über das Kontaktformular anstelle der E-Mail-Adresse stellten, ergab, dass an allen drei Stichprobentagen jeweils doppelt so viele Ratsuchende das Kontaktformular nutzten. Die täglich durchgeführte Statistik in der Hotline sowie die im Studierenden-Service-Center wurde für das Akademische Jahr 2018/19 angepasst, um Weiterleitungen an die unterschiedlichen Einrichtungen der HU und durch den Compass selbst bearbeitete Anliegen besser im Sinne einer Prozessorganisation nachvollziehbar zu machen.

3.1.1 Gesamtkontakte

Die Gesamtkontakte im Akademischen Jahr 2018/19 betragen 29.830, davon waren 8.060 telefonisch (29,1 %) und 19.515 per E-Mail (70,4 %). Durchschnittlich wurden pro Monat 2.298 (2017/18: 3.048) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2017/18 wurden insgesamt 24,6 % weniger Anfragen gestellt, davon aber 13,8 % mehr per Telefon (8.060 zu 7.081) und 36, % weniger per E-Mail (19.515 zu 30.484). Eine ausführliche Betrachtung der Vergleichswerte folgt unter 3.1.4.

Durchschnittlich wurden 113 (2017/18: 174) Anfragen pro Tag beantwortet; der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 214 Anfragen pro Tag (August 2019), der minimale bei 1 pro Tag (März 2019). Im Vergleich zum Vorjahr ist das durchschnittliche tägliche Anfragenvolumen im Oktober um 15,4 %, im November um 21 %, im Dezember um 23,8 %, im Januar um 46,5 %, im Februar um 35,3 %, im März um 89,3 % (Hotline geschlossen), im April um 52,9 %, im Mai um 42,9 %, im August um 47,9 % und im September um 35 % gesunken. Im Juni wurden mit 12,7 % sowie im Juli mit 25,3 % mehr Anfragen pro Tag als im Vorjahr verzeichnet.

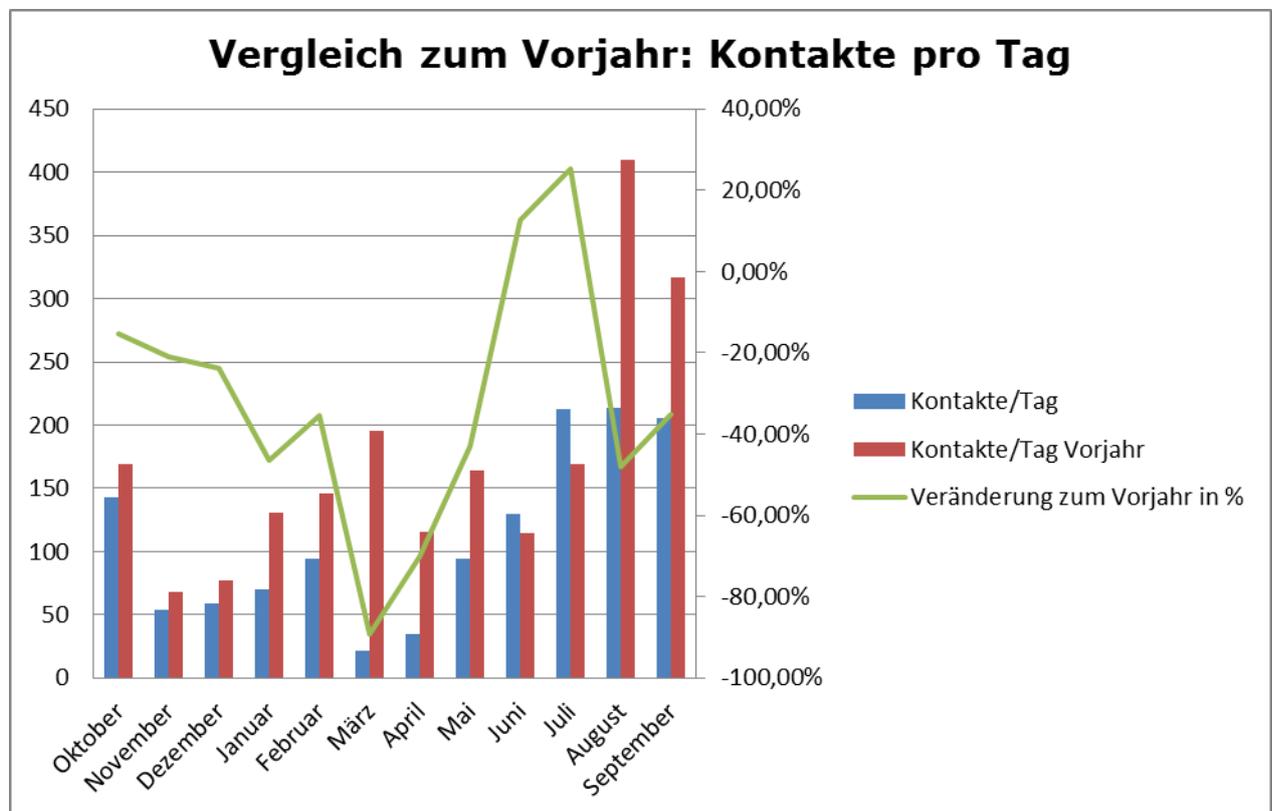


Abb. 4: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Wie in den Vorjahren schwankte die Anzahl an Kontakten. Sie folgte nach wie vor dem universitären Zyklus. Im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum (Juni bis September) stieg die Anzahl der Kontakte stark an. Es wurden durchschnittlich 64 % aller Anfragen abschließend beantwortet und nur 32 % weitergeleitet.

3.1.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 8.060 Anrufe bearbeitet, die meisten im Juli und im August (28,4 % bzw. 24,6 %).

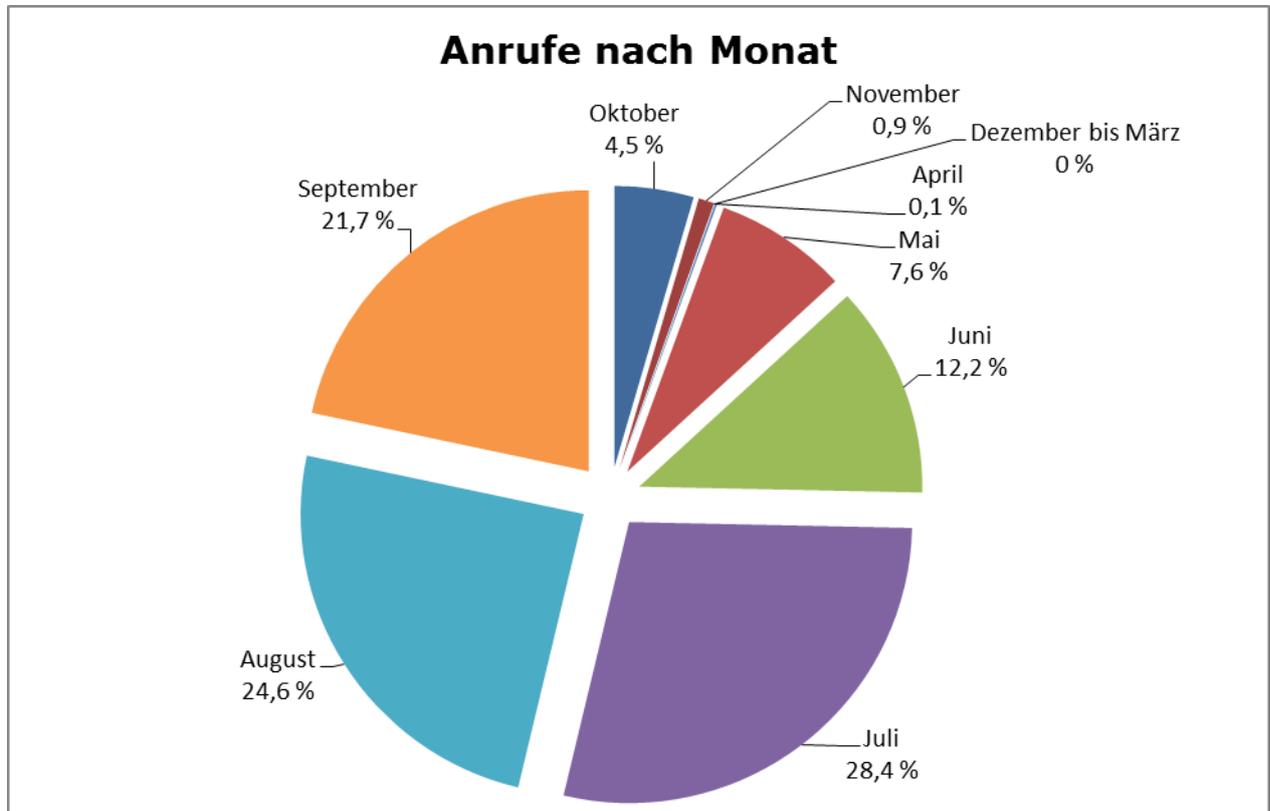


Abb. 5: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zugeordnet. Die meisten Anrufe wurden zum Bewerbungsprozess (37,8 %) entgegengenommen, gefolgt von Anfragen zur Einschreibung (24 %), die teilweise direkt durch die Mitarbeiter*innen der Hotline beantwortet wurden (Unterlagen und Fristen der Erstimmatrikulation etc.) sowie Fragen zum Studienverlauf mit 24 % (Fragen zur Rückmeldung, Exmatrikulation, Urlaubssemester etc.).

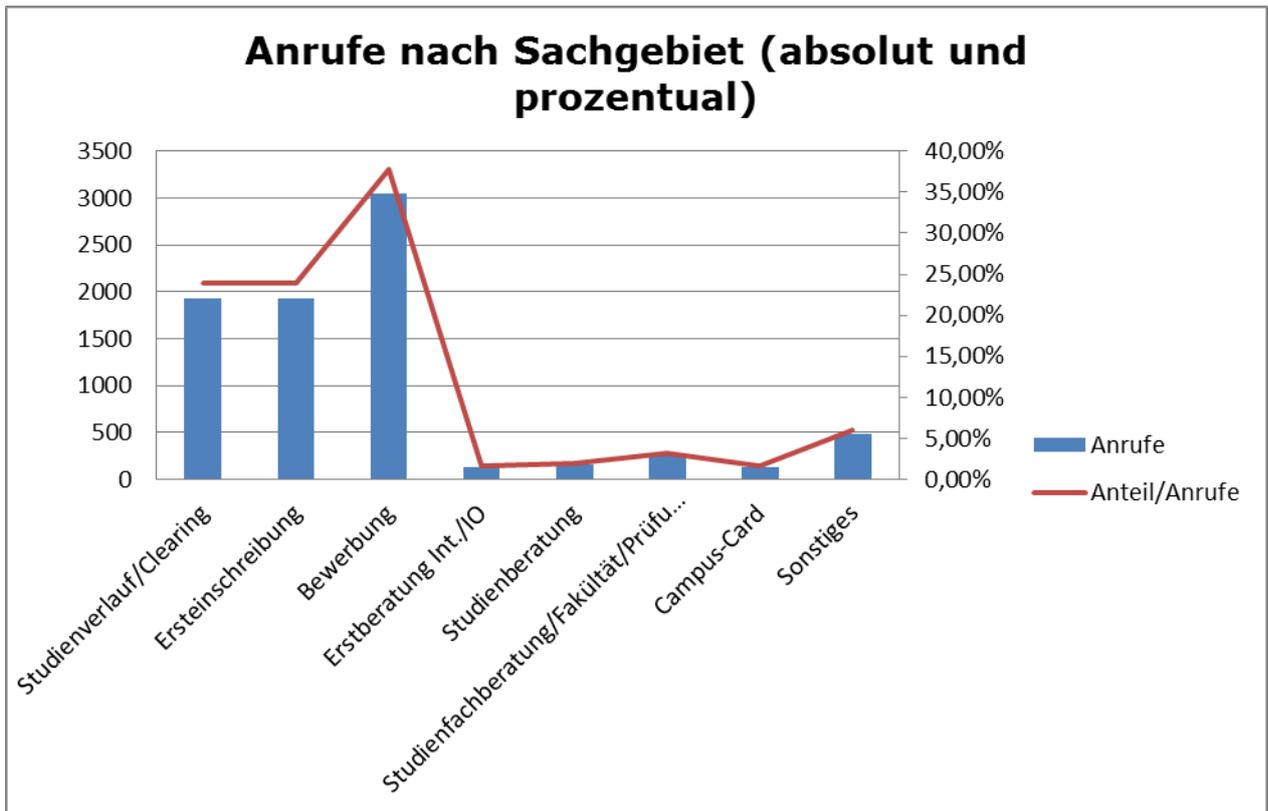


Abb. 6: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete.

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

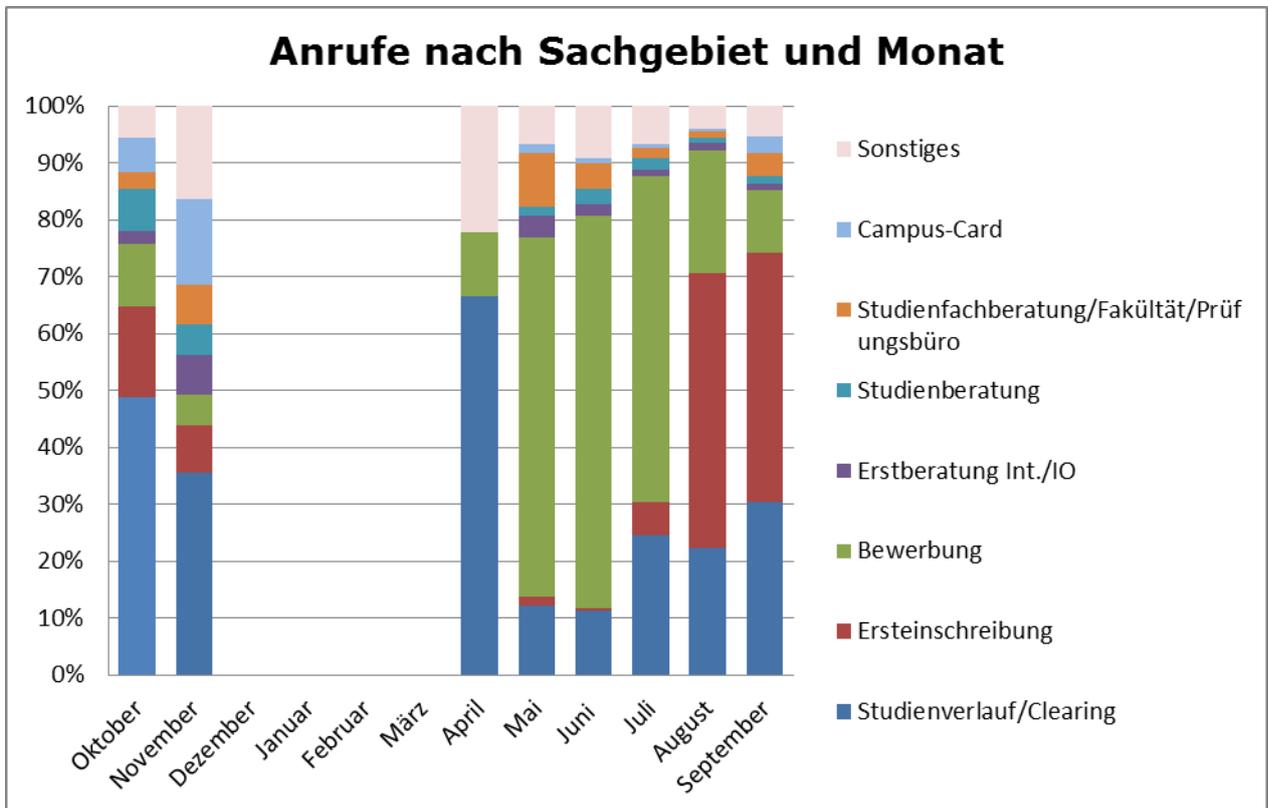


Abb. 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

3.1.3 E-Mails

Die Anzahl der an compass@hu-berlin.de und ab dem 25.02.19 über das Kontaktformular gesendeten und bearbeiteten E-Mails ist im Akademischen Jahr 2018/19 im Vergleich zum Vorjahr um 36 % auf 19.515 gesunken. Hier wurden die meisten Fragen zum Studienverlauf gestellt, gefolgt von Fragen zur Bewerbung und zur Einschreibung. Für eine effiziente Bearbeitung der E-Mails wurden die im Ticketing-System OTRS hinterlegten Standardtexte kontinuierlich optimiert und den komplexen Anfragen angepasst.

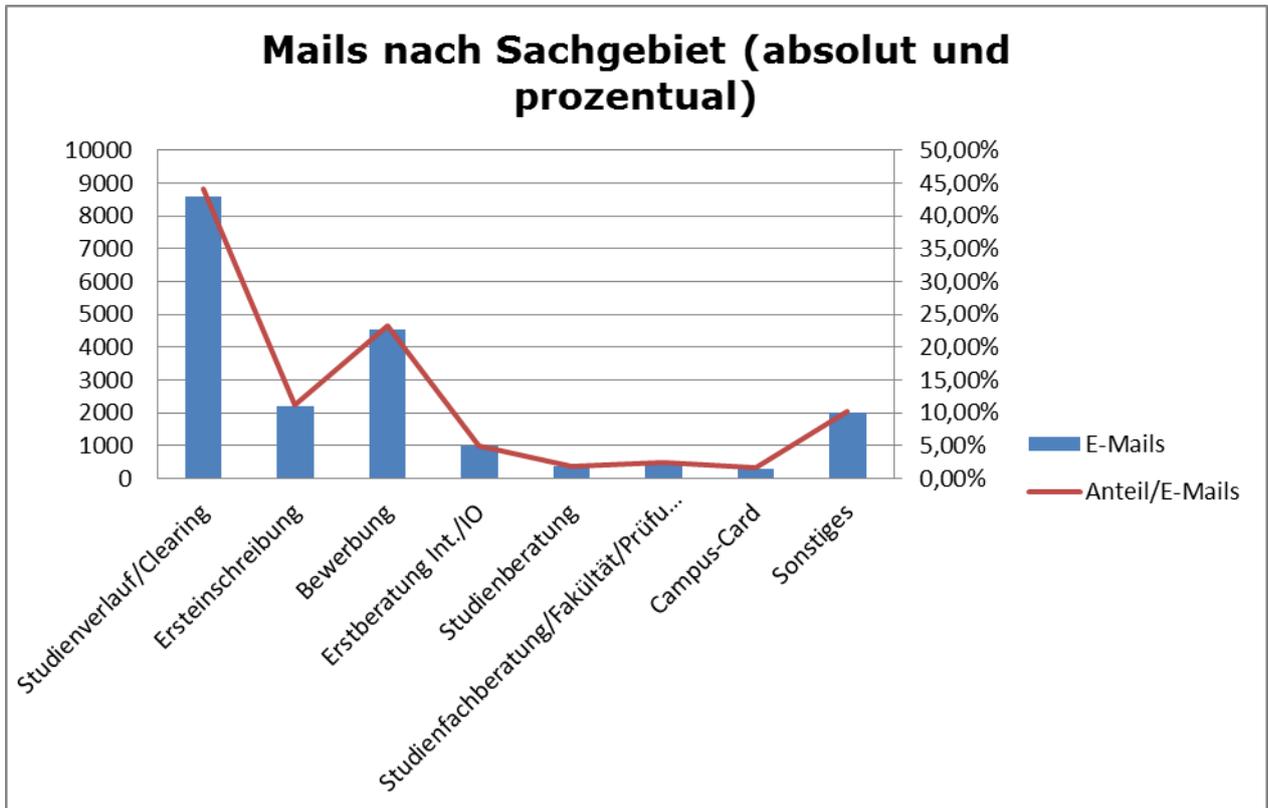


Abb. 8: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete.

Analog zu den Anrufen folgt das detaillierte Monatsbild zu den Anfragen per E-Mail:

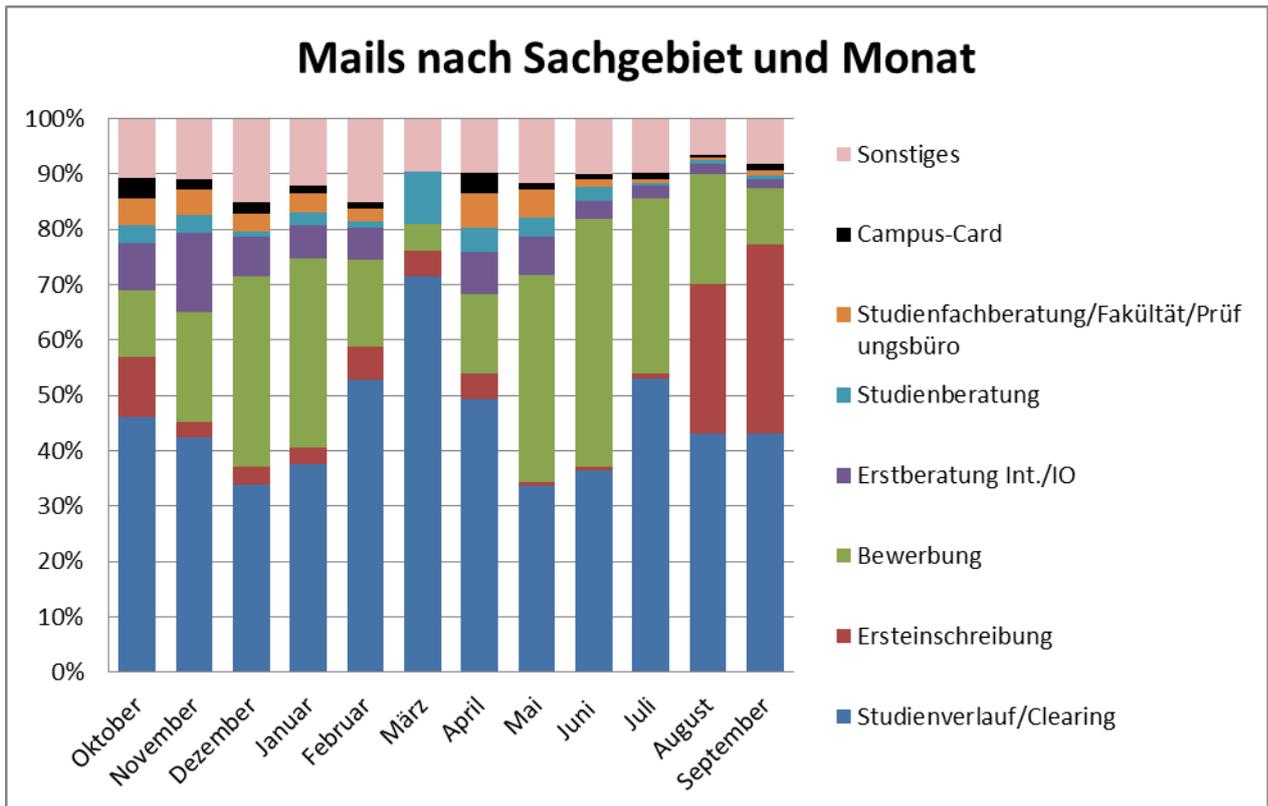


Abb. 9: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im Oktober (14,2 %) gestellt, die wenigsten im März (0,1 %).

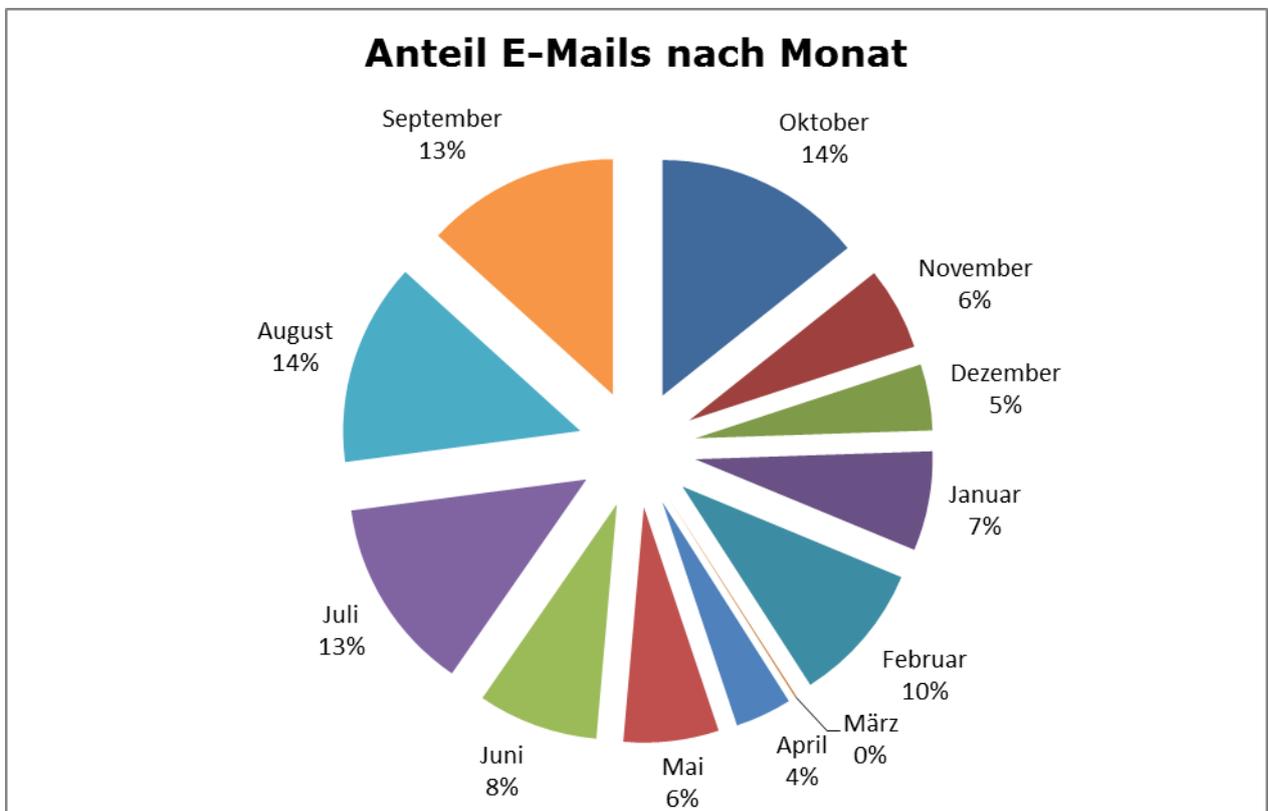


Abb. 10: Verteilung der E-Mails nach Monaten.

Es wurden in sieben Monaten mehr E-Mails von Compass direkt beantwortet als an die jeweiligen Sachgebiete weitergeleitet.

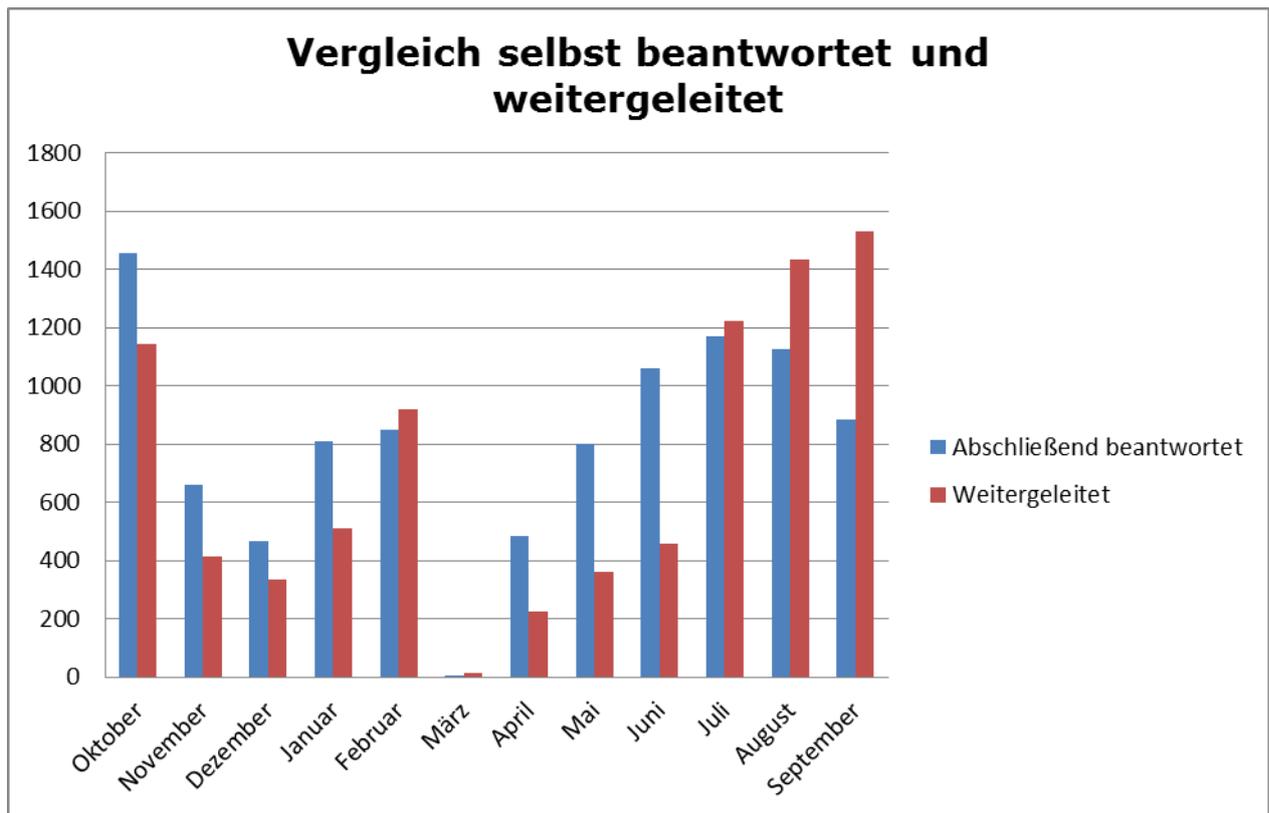


Abb. 11: Von Compass beantwortete und weitergeleitete E-Mails nach Monaten.

Aufgeteilt nach Sachgebieten wurden die meisten E-Mails mit Fragen zur Bewerbung von Compass direkt beantwortet (3.484 Anfragen von 4.522). Auch in Bezug auf die anderen Sachgebiete hat Compass eine große Anzahl an E-Mails selbst beantwortet, wie z.B. beim Studienverlauf/Clearing. Hier erledigte Compass 42 % der Anfragen.

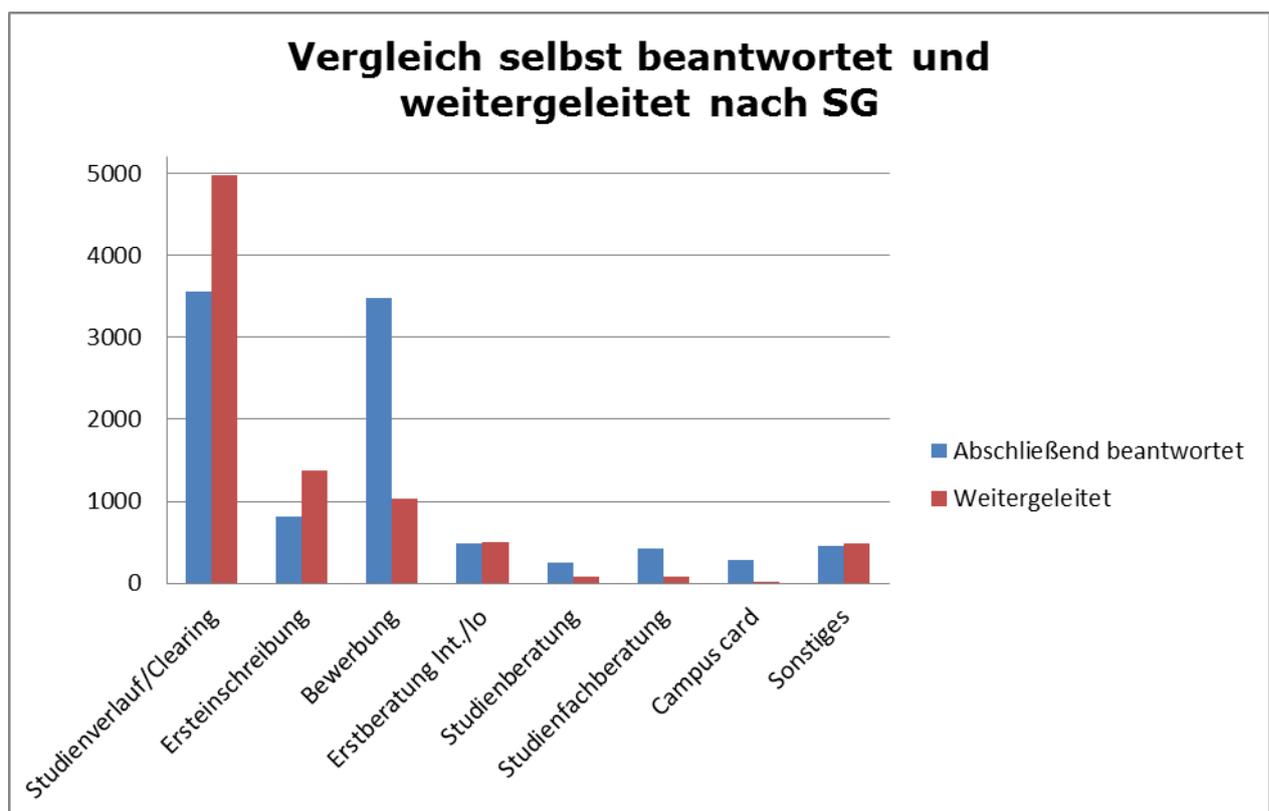


Abb. 12: Von Compass beantwortete und weitergeleitete E-Mails nach Sachgebieten.

3.1.4 Vergleich 2018/19 zu 2017/18

Es wurden im Jahresmittel 2018/19 24,6 % weniger Anfragen als 2017/18 bearbeitet. Mögliche Gründe für das geringere Anfragevolumen könnten sowohl das zunehmend professionalisierte und intuitivere Bewerbungsportal sowie die elektronische Rückmeldeaufforderung im darauffolgenden Rückmeldezeitraum sein. Außerdem sind die Schließtage der Hotline aufgrund von o.g. Personalmangel zu berücksichtigen. Trotz der 4,5 Monate Schließzeit der telefonischen Hotline stieg die Anzahl der bearbeiteten Telefonate im Vergleich zum Vorjahr, was für eine bessere Leistungsfähigkeit und Erreichbarkeit der Hotline spricht. Die Rückgänge im E-Mail-Anfragevolumen lassen vermuten, dass es eine Telefon-E-Mail-Korrelation gibt. Je mehr das Telefon bedient wird, desto weniger E-Mails gehen ein.

Im Oktober, Juni und Juli wurde eine Erhöhung der Gesamtkontakte im Vergleich zum Vorjahr verzeichnet (im Oktober um 3,4 %, im Juni um 7,4 % und im Juli um 31 %). In sämtlichen anderen Monaten reduzierte sich das Anfragevolumen um die folgenden Anteile im Vergleich zum Vorjahresmonat: Im November um 17,2 %, im Dezember um 18,3 %, im Januar um 46,5 %, im Februar um 35,3 %, im März um 99,5 % (komplette Schließung der Hotline), im April um 63,4 %, im Mai um 39,9 %, im August um 18,2 % und im September um 2,4 %.

Es wurden pro Monat im Schnitt 2.298 Anfragen beantwortet (im Vergleich hierzu im Jahr 2017/18: 3.048); der Monat mit den meisten Anfragen war der Juli 2019 mit 4.883 Anfragen, gefolgt vom August 2019 mit 4.697 Anfragen.

Im Gegensatz zum Vorjahr haben sich im Jahr 2018/19 erstmalig gleichviele Ratsuchende an die Hotline und das SSC gewendet. Insgesamt hatte der Infopoint 28.638 Kontakte, während es in der Hotline 29.830, davon 8.060 telefonisch und 19.515 per E-Mail waren.

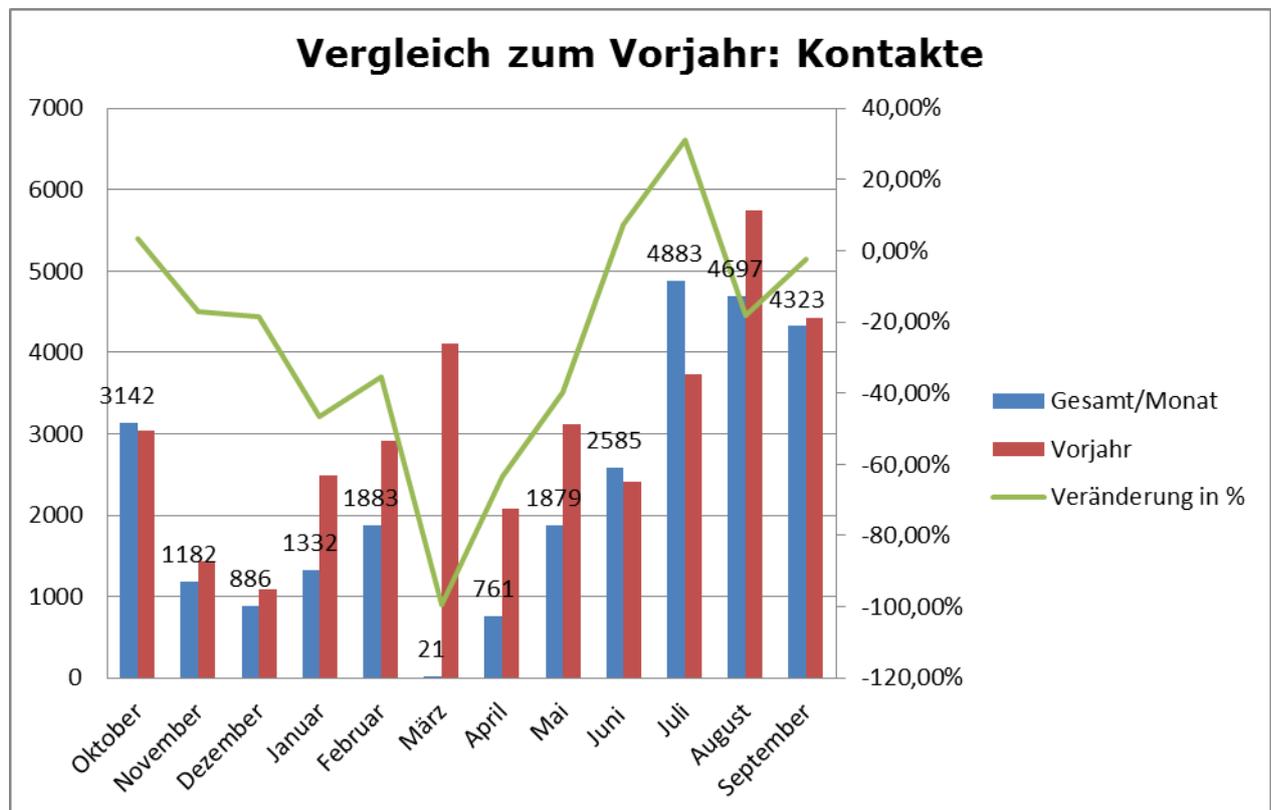


Abb. 13: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

3.2 Infopoint im Studierenden-Service-Center

Im Akademischen Jahr 2018/19 haben folgende Einrichtungen im SSC Sprechstunden angeboten:

- Studierendenservice (Zulassungsbüros, Immatrikulationsbüro, Beglaubigungsservice)
- Allgemeine Studienberatung
- Career Center
- Professional School of Education (Lehramtsberatung)
- Beratung für Studierende mit Behinderung
- Beratung für Studieninteressierte ohne Abitur
- Beratung für werdende studierende Mütter (bis 30.03.2019)
- Perspektivenberatung Studienausstieg
- Hochschulteam der Arbeitsagentur
- INTEGRA (Sprechstunde für Geflüchtete)

Die Öffnungszeiten des SSC und damit des Infopoints waren montags bis donnerstags von 9:00 bis 16:30 Uhr sowie freitags 9:00 bis 14:00 Uhr. Die Sprechstunden der beteiligten Einrichtungen waren großteils harmonisiert (Zeitfenster 9:00 bis 11:00 Uhr und Zeitfenster 13:00 bis 15:00 bzw. 16:00 Uhr). Einzige Ausnahme stellte die freitägliche Sprechstunde der Studienberatung mit 10:00 bis 12:00 Uhr dar.

Durch die zu Anfang erwähnte Personalsituation musste auch das SSC die Sprechzeiten einschränken (drei Tage) und an einigen Tagen erstmalig komplett schließen (sechs Tage), sodass die Sprechstunden ausfallen mussten.

3.2.1 Gesamtkontakte und Bearbeitung

Insgesamt wurden im Akademischen Jahr 2018/19 durch das Team des Infopoints 28.638 Kontakte bearbeitet. Somit kam es zu einer Reduktion der Anfragen im Vergleich zu 2017/18 um 8,5 %. Der besucherstärkste Monat war der September (4.032, im Vgl. hierzu 2017/18: 3.996), gefolgt vom August mit 3.575 Besucher*innen (im Vgl. hierzu 2017/18: 3.747). Der besucherschwächste Monat war der Dezember (1.026, im Vgl. hierzu 2017/18: 984). Durchschnittlich wurden 2.387 (zu 2017/18: 2.609) Anliegen pro Monat bzw. 120,84 Anliegen pro Tag (zu 2017/18: 138 Anfragen) bearbeitet.

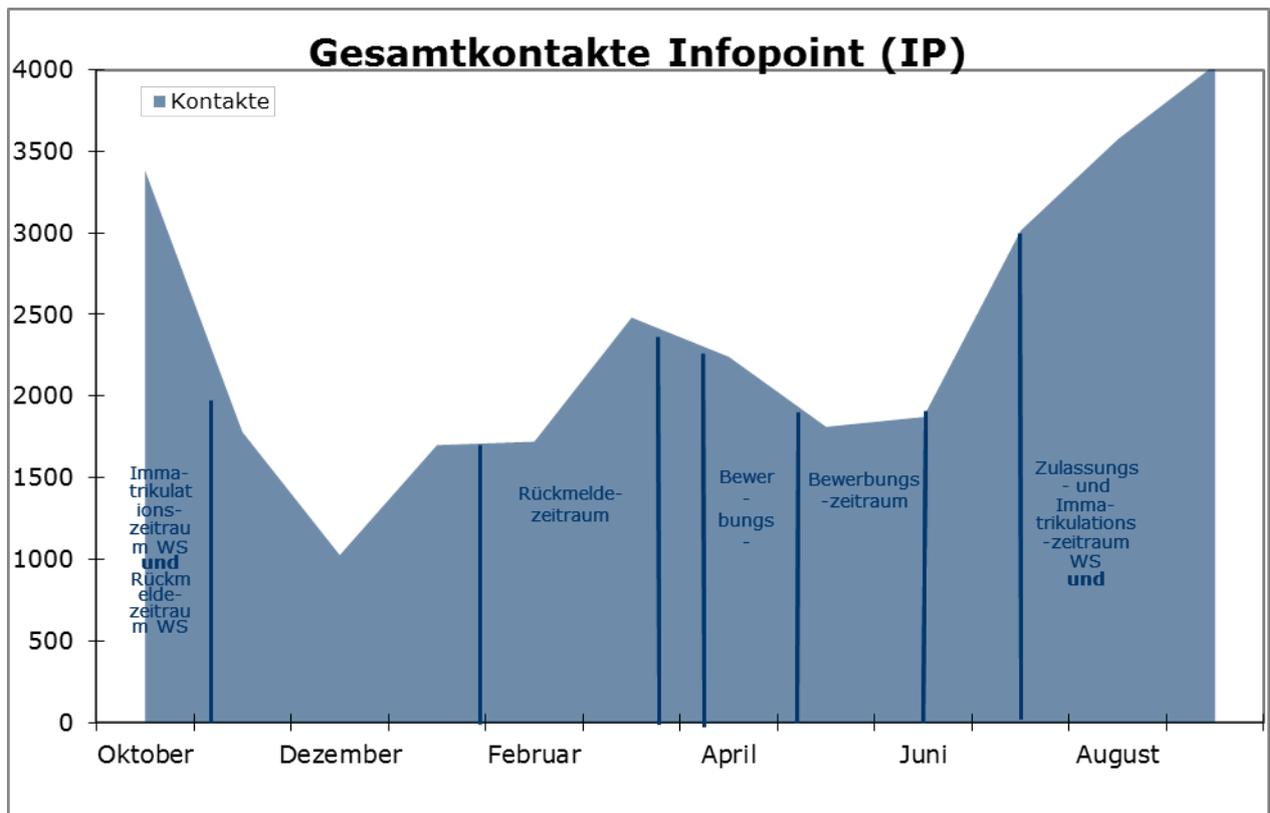


Abb. 14: Gesamtkontakte am Infopoint (IP).

Wie in den Vorjahren auch schwankte der Anteil der Besucher*innen im Verlauf des Jahres parallel zu den universitären Phasen. Das Maximum wurde am 30.09.2018 mit 343 Besucher*innen am Tag erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung und wechselnde Belastung für die Mitarbeiter*innen des Infopoints.

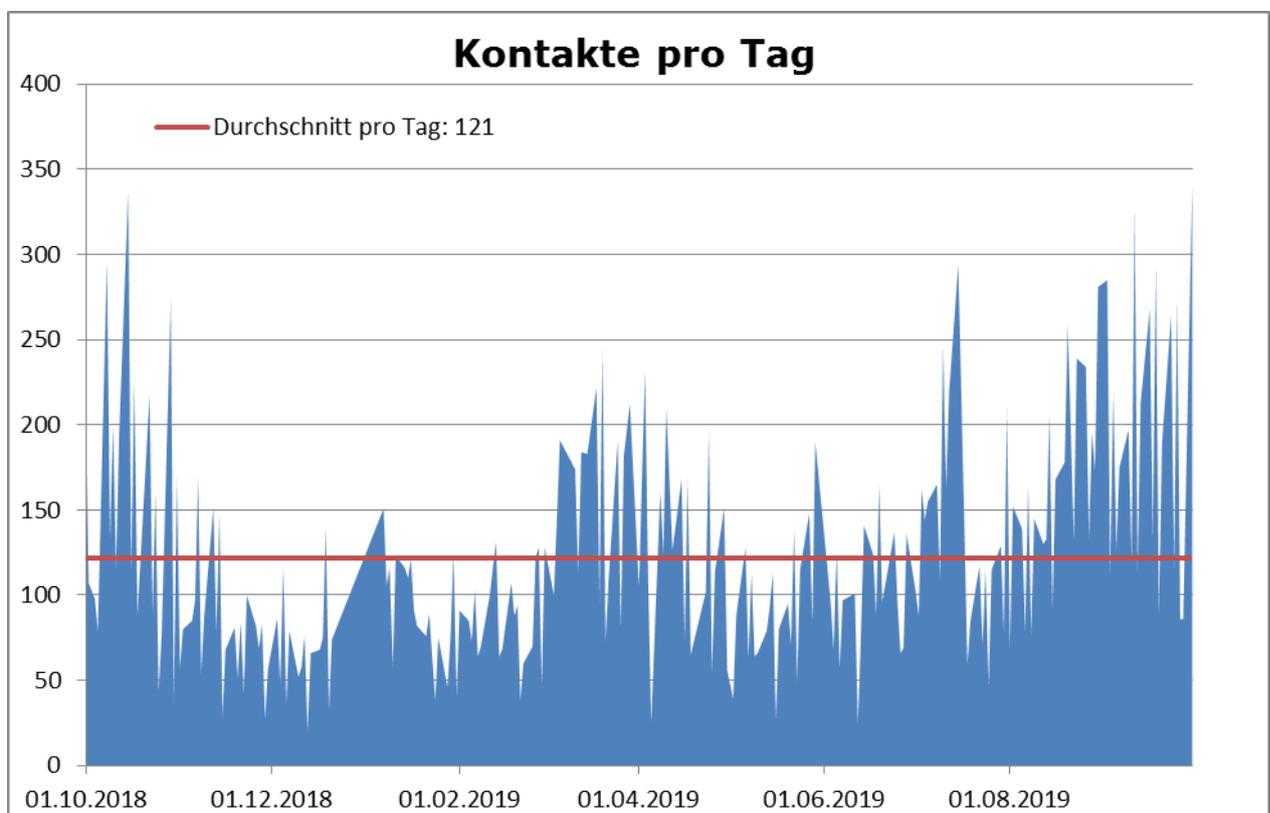


Abb. 15: Kontakte des IP pro Tag.

Bei der Bearbeitung wurde zwischen Anliegen unterschieden, die vom Infopoint an die beteiligten Beratungseinrichtungen und Sachgebiete weitergeleitet wurden (Wartenummernausgabe usw.) und Anliegen, die direkt am Infopoint erledigt werden konnten (Antragsausgabe und -entgegennahme, Erstinformation usw.). Durchschnittlich kamen 56,5 % aller Besucher*innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. 2018/19 konnten 16.188 der zu bearbeitenden Anfragen abschließend am Infopoint erledigt werden. 12.336 Anfragen wurden an die jeweiligen Sachgebiete weitergeleitet.

3.2.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für die Kategorie Studienverlauf/Clearing bearbeitet. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete:

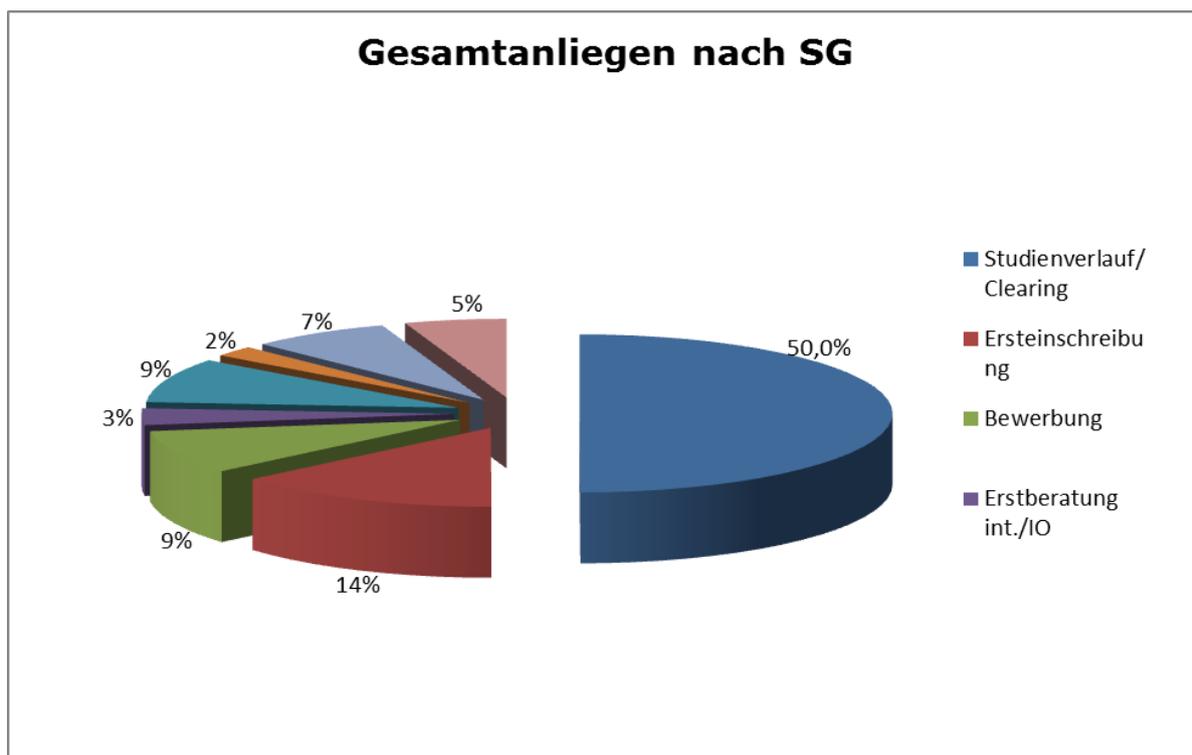


Abb. 16: Anliegen nach Sachgebieten gesamt.

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Hervorzuheben sind an dieser Stelle vor allem Anliegen zur Einschreibung, die im August und September um ca. 20 % höher liegen als im Jahresdurchschnitt.

Angesichts des ebenfalls höheren Aufkommens an Anfragen zur Bewerbung sanken die Anteile zum Studienverlauf/Clearing (Immatrikulationsbüro) von Mai bis September unter 50 %, während sie im Rest des Jahres teils deutlich über dieser Schwelle lagen.

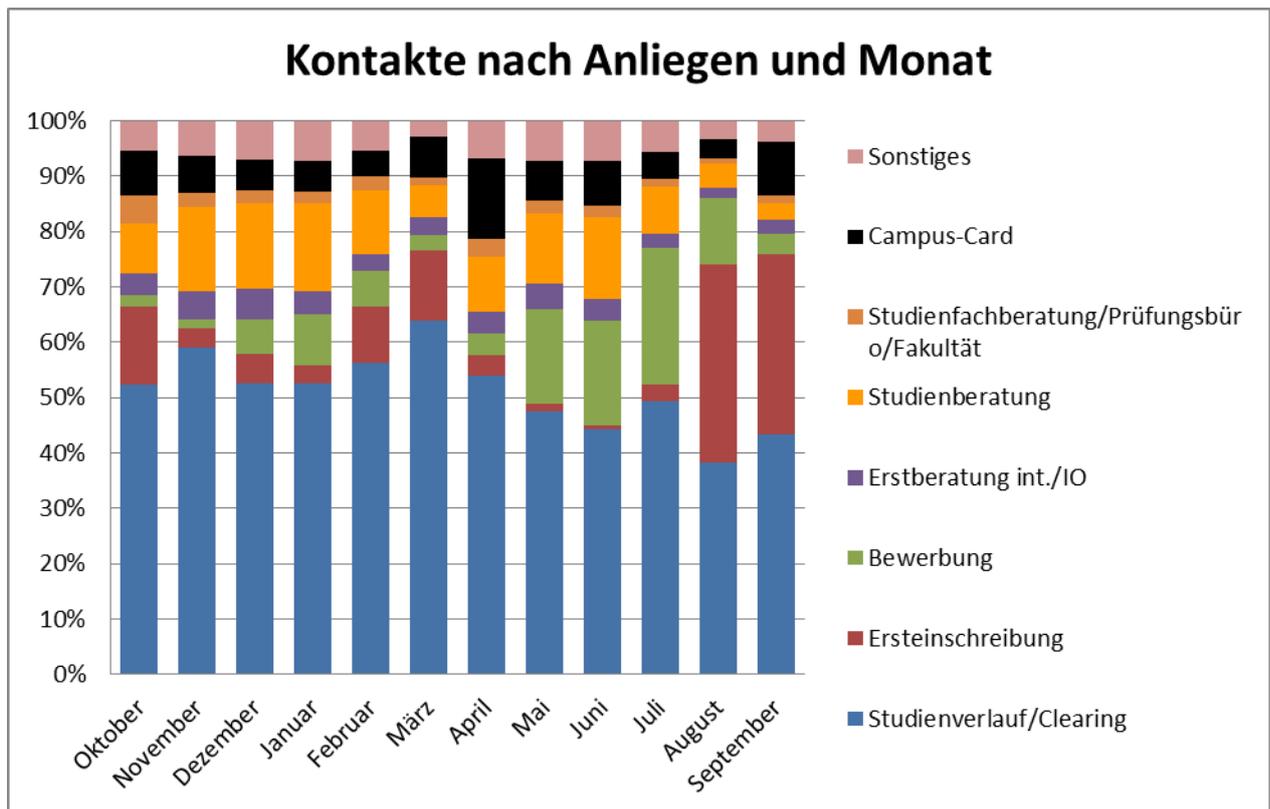


Abb. 17: Kontakte nach Sachgebiet pro Monat.

In der Hochphase von Juni bis September wurde ein Großteil der Anfragen vom Infopoint selbst abschließend bearbeitet. Von Februar bis April wurden ebenfalls mehr Anfragen selbst bearbeitet als weitergeleitet.

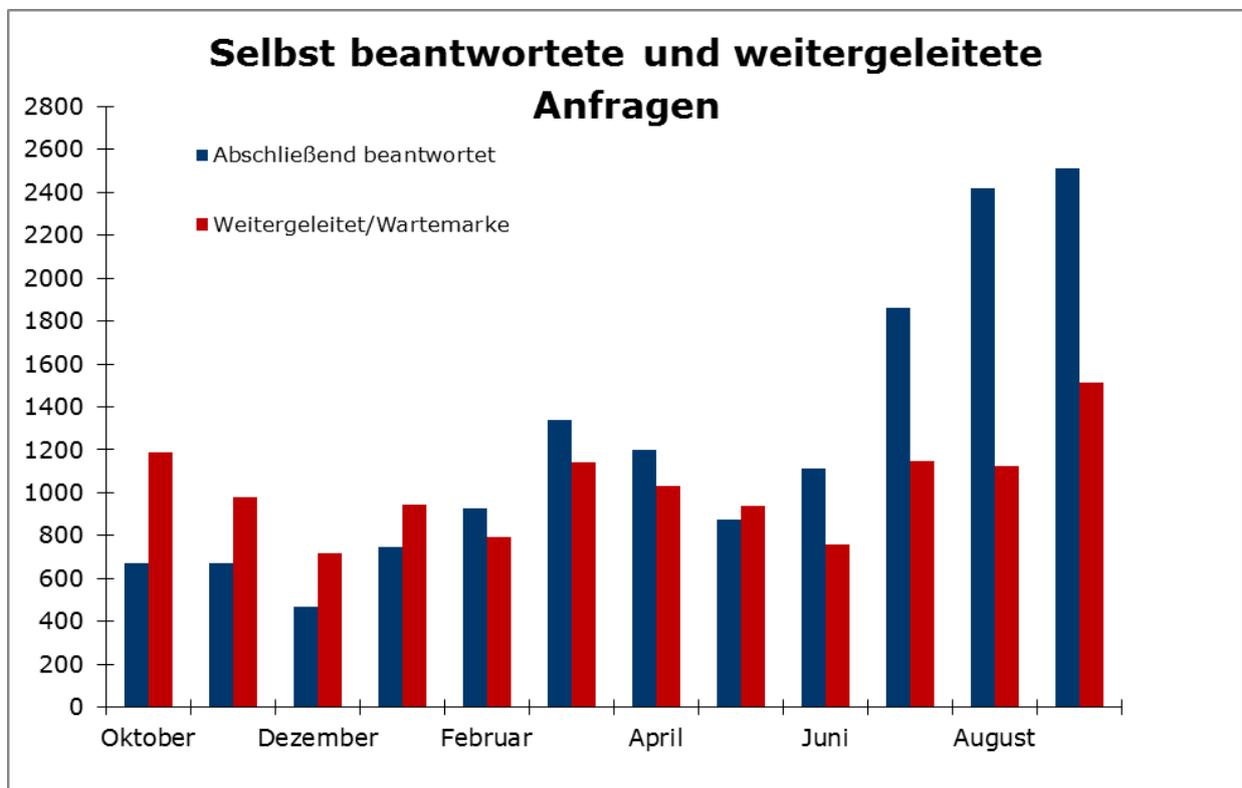


Abb. 18: Beantwortete und weitergeleitete Anfragen pro Monat am Infopoint.

Bei Anfragen bezüglich Einschreibung, Bewerbung, Erstberatung internationaler Studierender, Studienfachberatung, Campus-Card und Sonstigem konnte der Infopoint die Mehrheit selbst bearbeiten.

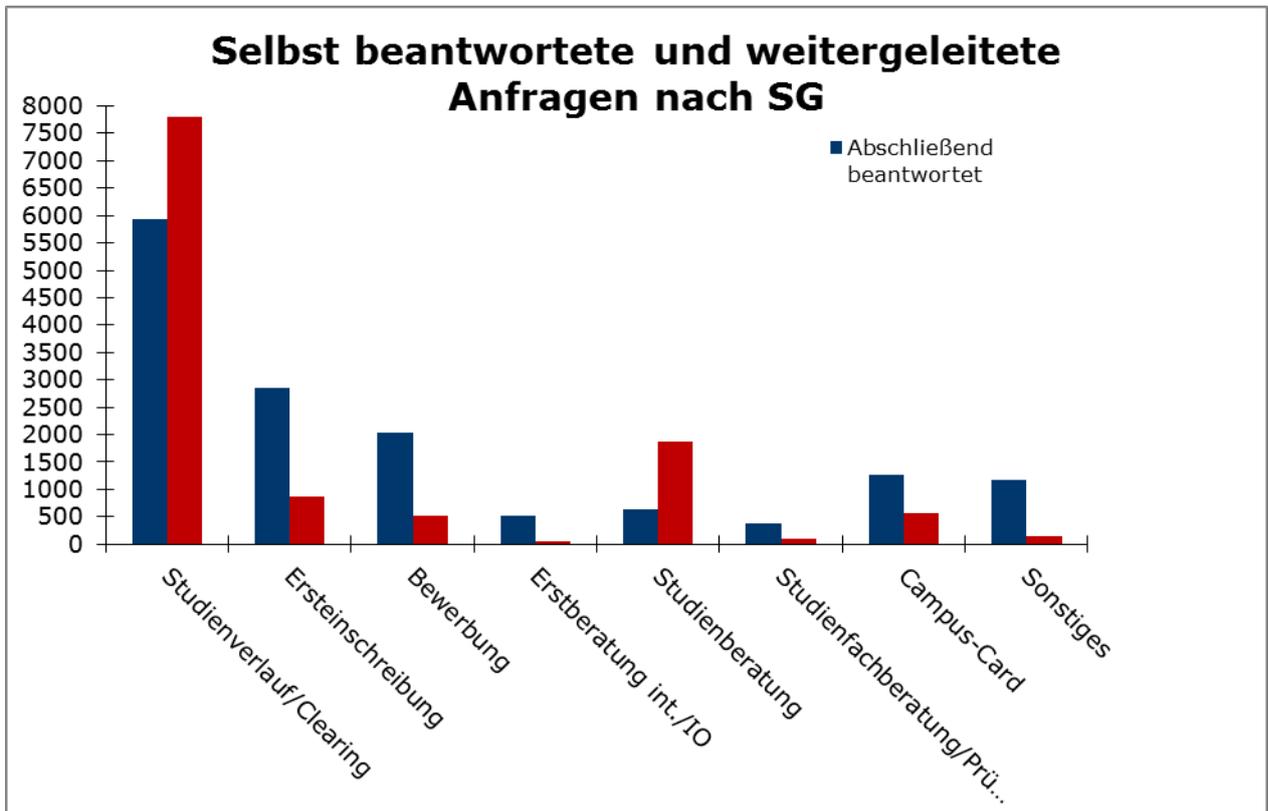


Abb. 19: Beantwortete und weitergeleitete Anfragen nach Sachgebiet am Infopoint.

3.2.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher*innen kamen mittwochs (27,1 %) und montags (26,6 %); an diesen Tagen fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und der Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher*innen kamen donnerstags (11,3 %), was auf die an diesem Tag stattfindenden Sprechstunden zurückzuführen ist (lediglich Lehramt und Studienberatung). Die Auslastung nach Wochentag variierte ebenfalls entsprechend dem universitären Zyklus.

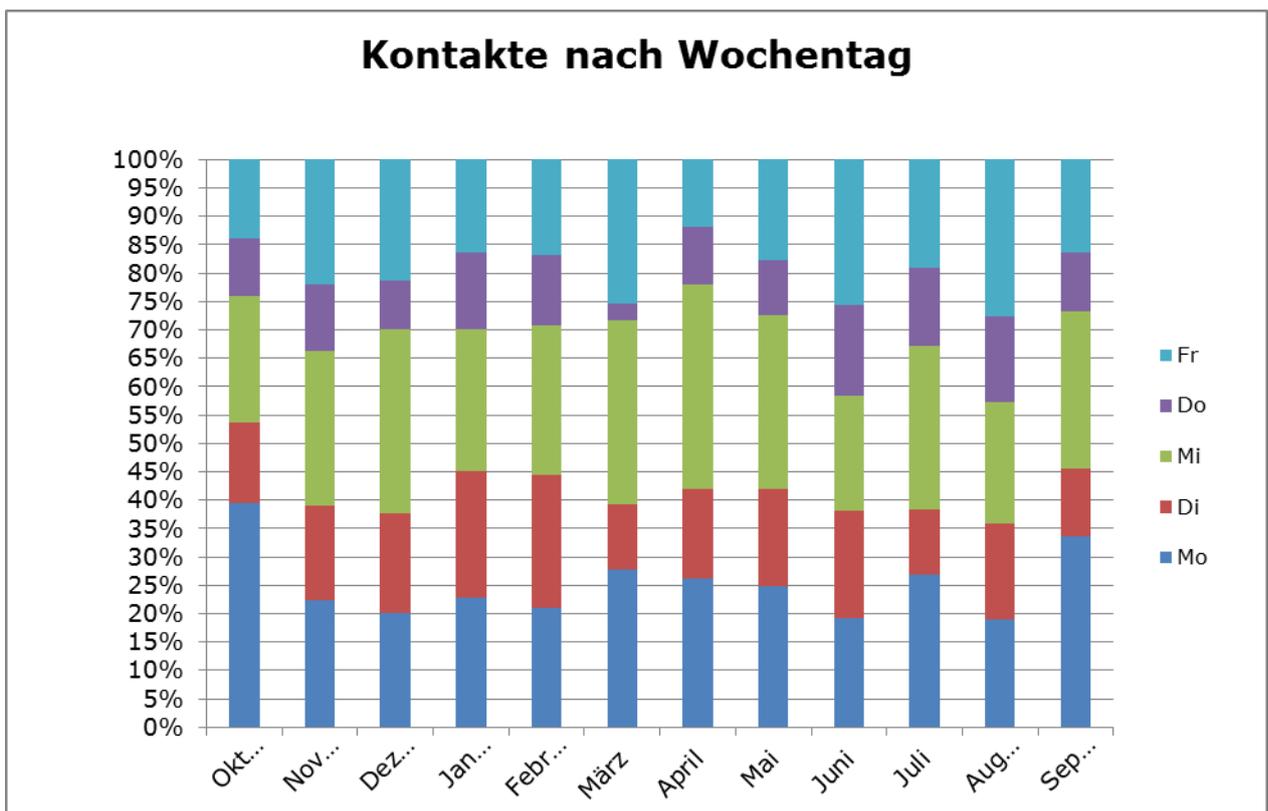


Abb. 20: Kontakte nach Wochentag pro Monat.

3.2.4 Vergleich 2018/19 zu 2017/18

Die Betrachtung der Werte des Akademischen Jahres 2018/19 im Vergleich zu 2017/18 erlaubt zwei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints sank von 31.304 Kontakten auf 28.638 (- 8,6 %). Im Gegensatz zu den Vorjahren (2017/18: + 10,5 %; 2016/17: + 8,3 %) war die Anzahl der Gesamtkontakte rückläufig.
2. Die Arbeit der Mitarbeiter*innen von Compass am Infopoint entlastet die beteiligten Einrichtungen und Sachgebiete um bis zu 56,5 %.

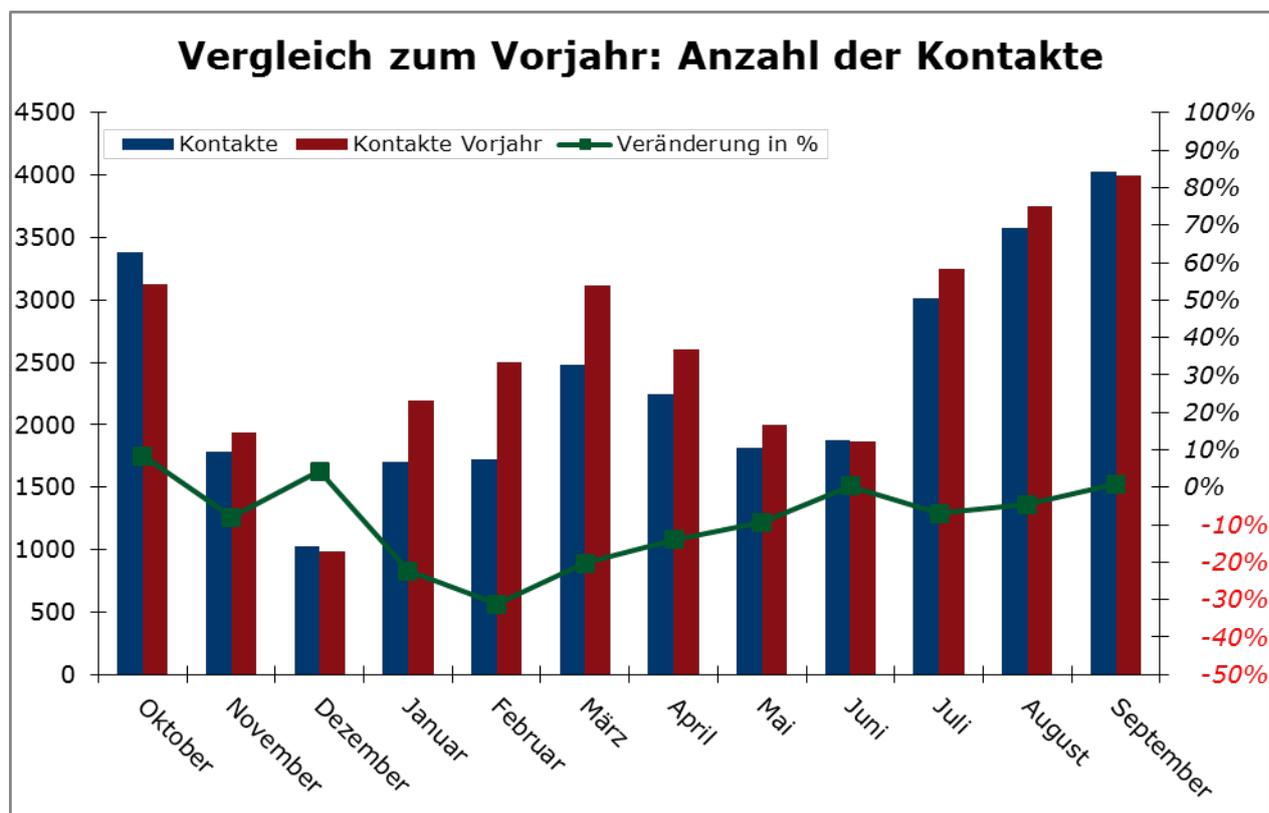


Abb. 21: Vergleich der Gesamtkontakte am Infopoint pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

3.3 Vorklärung zur Studienberatung

Die Vorklärungssprechstunde (VK) ist fest in das Beratungsangebot des SSC integriert und wurde im Akademischen Jahr 2018/19 von bis zu vier Mitarbeiter*innen von Compass bzw. Compass-Tutor durchgeführt. Durch die Vorklärung konnte das erhöhte Aufkommen von Ratsuchenden insbesondere während der Bewerbungszeiträume bewältigt werden. Die Anfragen wurden hierbei anhand der zahlreichen Merkblätter (insgesamt 272 ausgeteilte Merkblätter im Jahr 2018/19) und der Informationen auf der Homepage geklärt. Da die Vorklärung parallel zu den offenen Sprechstunden der Allgemeinen Studienberatung stattfindet, können Ratsuchende bei weiter bestehendem Beratungsbedarf direkt an die zuständigen Berater*innen bzw. an andere Beratungseinrichtungen wie die Studienfachberatungen, den Service für Lehramtsstudierende oder das Studierendenwerk weitergeleitet werden (siehe Abb. 22)

Die Kontakte und Anliegen wurden in einer Statistik erfasst. Von Oktober 2018 bis September 2019 wurden während der Vorklärung 905 Ratsuchende mit Informationen versorgt. Davon wurden 166 Personen an die Allgemeine Studienberatung weitergeleitet. Die meisten Fragen bezogen sich auf das Thema Fachwechsel (23%). An zweiter Stelle standen gleichzeitig Fragen zum Studium allgemein und zum Studienangebot (beide 13%). Danach folgen Fragen zur Online-Bewerbung (11%), zum Hochschulwechsel (8%), zum Masterstudium (6%), zum Lehramt (6%) und zum Zweitstudium (5%). Die restlichen Fragen wurden zu den Themen Teilzeitstudium, Urlaubssemester, Studienaustieg und Gast-/Nebenhörerschaft (unter 5%) gestellt. 8%

aller Fragen wurden unter „Sonstiges“ aufgefasst. Hier werden Anliegen wie der Wechsel an eine andere Hochschule oder Fragen zum erlaubten Arbeitsvolumen neben dem Studium erfasst.

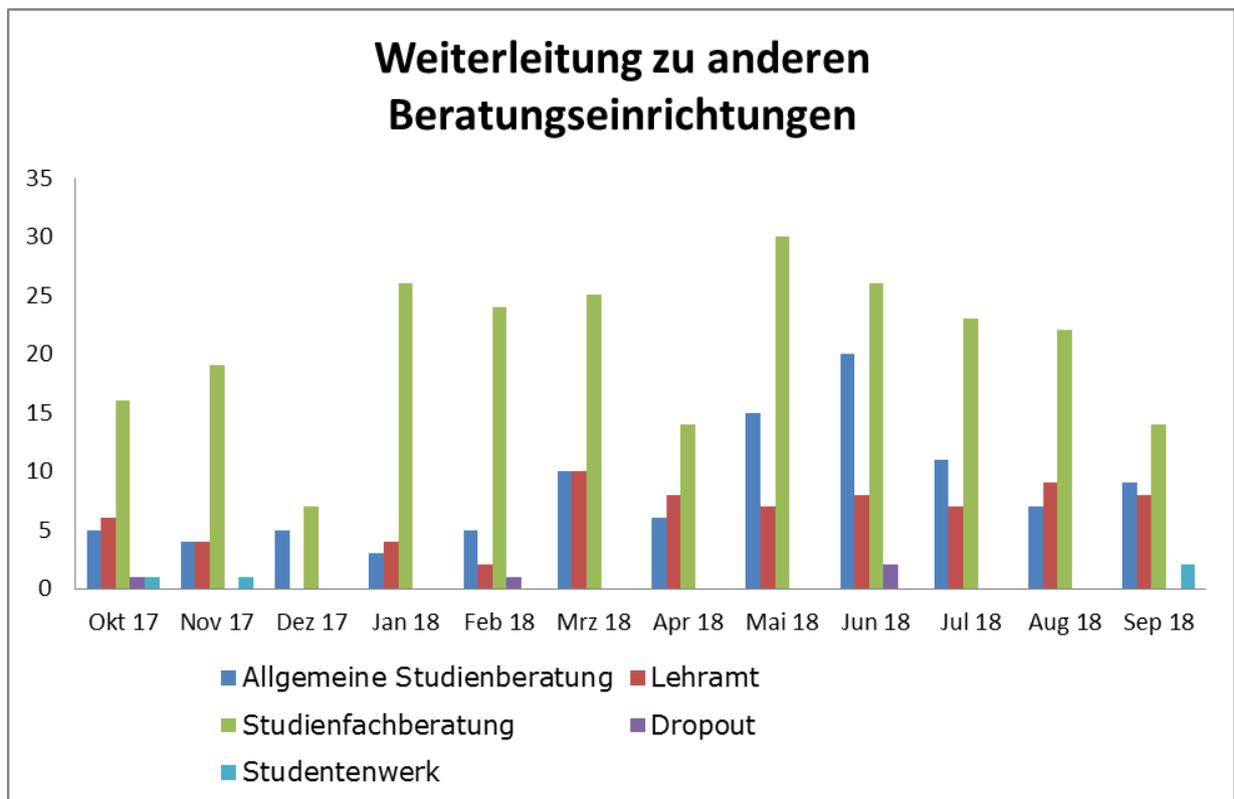


Abb. 22: Weiterleitung zu anderen Beratungseinrichtungen.

Von den 30 %, die zu den Studienfachberatungen weitergeleitet wurden, sind es schätzungsweise 80 % der Ratsuchenden, die weitergehende Fragen haben, und 20 %, die durch den IP nicht korrekt weitergeleitet wurden. Um der Falschsortierung Abhilfe zu schaffen, planen wir ein gezielteres Nachfragen am IP.

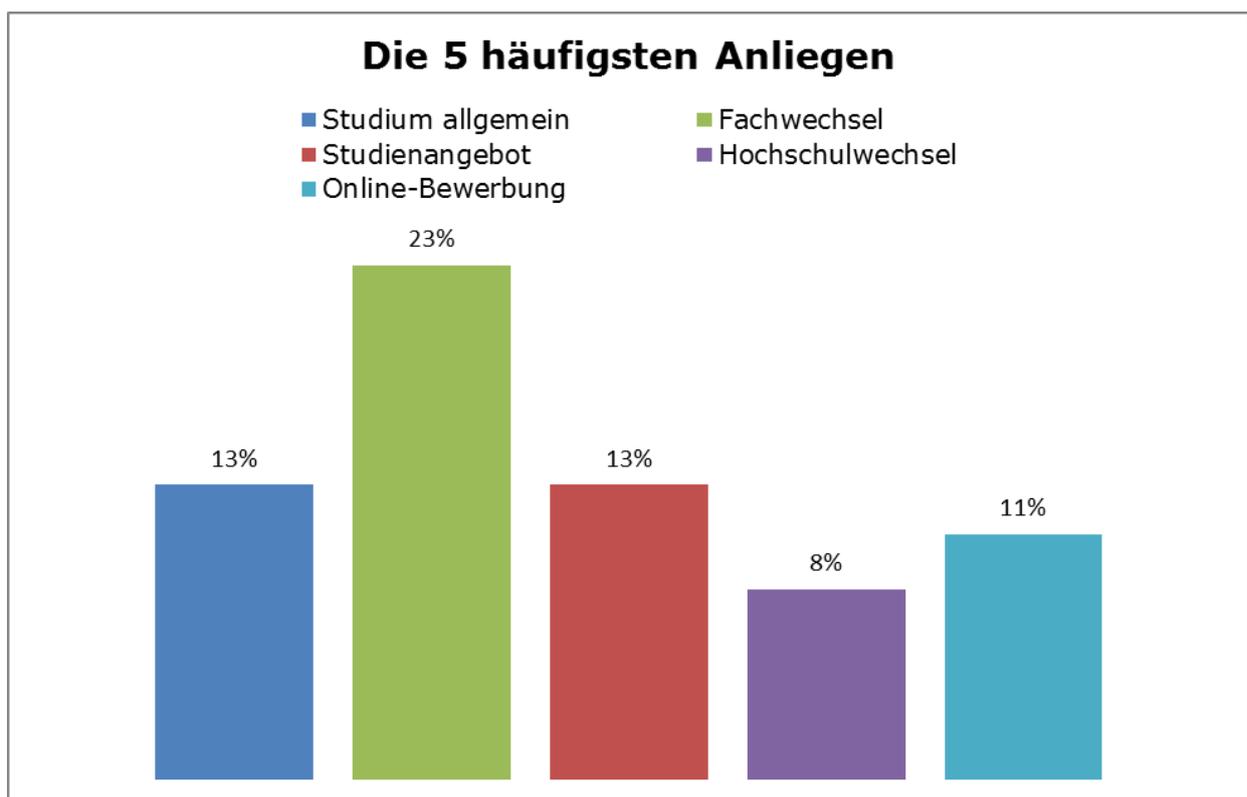


Abb. 23: Die häufigsten Anliegen.

Die Kontakte nach Wochentag verteilen sich folgendermaßen auf die vier wöchentlichen Beratungstage: Montag (28 %), Dienstag (24 %), Donnerstag (24 %) und Freitag (24 %).

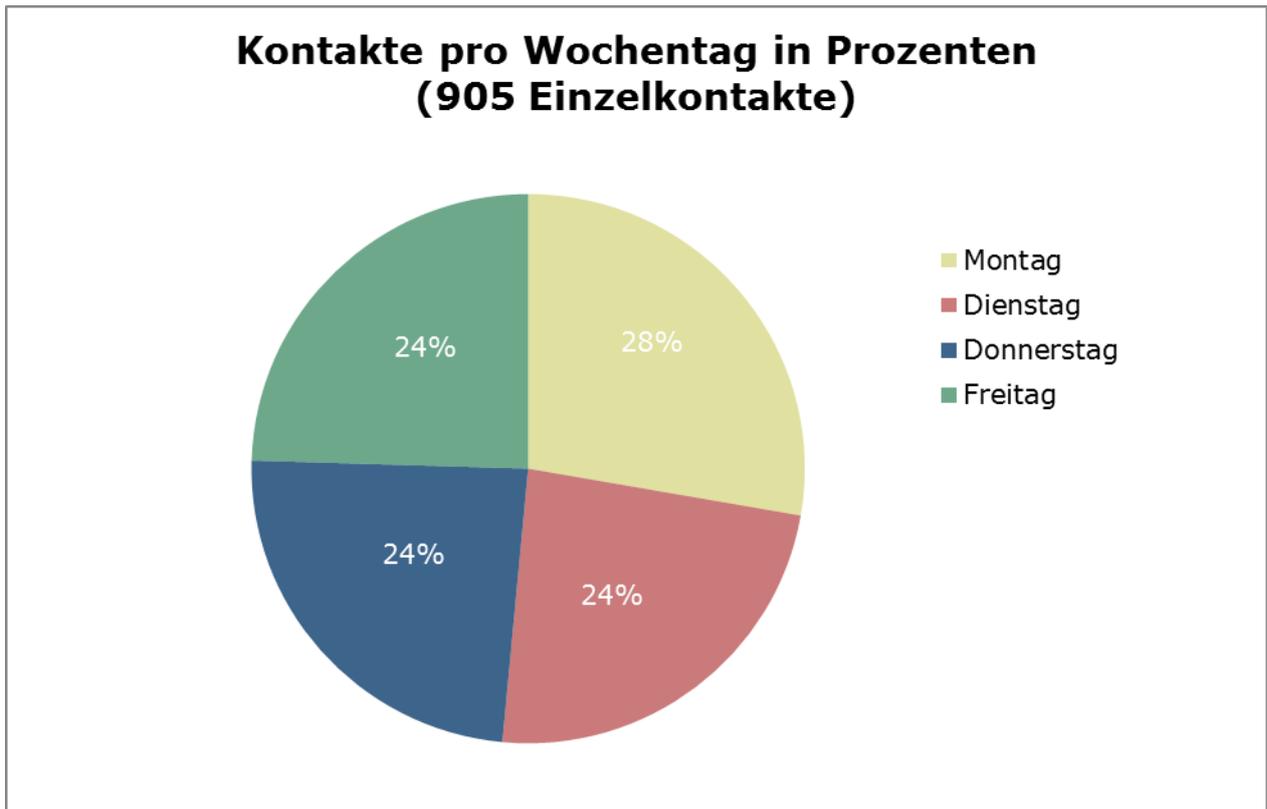


Abb. 24: Kontakte in der Vorklärungssprechstunde je Wochentag.

Durch die Vorklärungssprechstunde konnte zum einen der Infopoint entlastet werden, da Ratsuchende in einem abgesteckten Rahmen individuell und umfassend informiert werden konnten. Zum anderen profitierten die Studienberater*innen von dem Service, da die Ratsuchenden besser auf die Beratungsgespräche vorbereitet und viele Informationsanliegen bereits abschließend in der Vorklärung erörtert wurden. So konnten sich die Studienberater*innen auf die tatsächlichen Beratungsbedarfe fokussieren und die gewonnene Beratungszeit effektiv nutzen.

3.4 Veranstaltungen und Führungen

3.4.1 Veranstaltungen

Im Akademischen Jahr 2018/19 wirkte Compass bei den zwei zentralen Großveranstaltungen der ASBi mit. Zum einen fanden im Oktober 2018 die Ersti-Tage statt. Compass unterstützte die zentralen Studienorganisationsveranstaltungen am Campus Adlershof sowie die Orientierungswoche für beruflich Qualifizierte („Woche der Vielfalt“), die ohne Abitur ein Studium an der HU beginnen. In diesem Rahmen übernahm Compass sowohl eine Führung durch als auch einen Vortrag zur Studienorganisation und unterstützte den Vortrag „Erfolgreich studieren“, welcher vom Projekt „Dropout/Studienersicherung“ im Rahmen dieser Woche traditionell angeboten wird. Ziel der Veranstaltungen war es, den neuimmatrikulierten Studierenden ausführliche Informationen zum bevorstehenden Studienbeginn und zur Organisation rund ums Studium zur Verfügung zu stellen.

Bei der Durchführung und Vorbereitung der Vorträge zur Studienorganisation (StudO) für die Ersti-Tage kooperierte das Compass-Team mit dem Computer- und Medienservice (CMS) und der Universitätsbibliothek (UB). Der Schwerpunkt in den StudO-Vorträgen war neben der Einrichtung und Nutzung des HU-WLAN die Vorstellung der UB samt der verschiedenen Standorte und der jeweiligen Recherchertools. Des Weiteren erhielten die Neuimmatrikulierten Informationen rund um das Erstellen des HU-Accounts und über die Nutzungsmöglichkeiten der

Studienportale AGNES und MOODLE. Die einzelnen StudO-Vorträge schlossen jeweils mit Frage- runden zur Klärung von individuellen Problemen. Im Juni 2019 wurde der Vortrag erstmals als Video aufgenommen und anschließend im HumboldtCompass-Youtube-Channel, einem Sub- channel der HU, veröffentlicht. Binnen weniger Tage hatte er über 350 Views und wird bis heute geklickt.

Zum Wintersemester 2018/ 2019 wurden insgesamt fast 10.000 Studierende in Bachelor- und Master-Studiengänge immatrikuliert. Knapp 3.000 Personen nahmen an den Erstsemester- Veranstaltungen von Compass teil.

Ersti-Tage (Teilnehmerzahlen)

08.10.2018	Vortrag Studienorganisation (AH)	1.135 Teilnehmer*innen
09.10.2018	Vortrag Studienorganisation §11	65 Teilnehmer*innen
09.10.2018	Dropout: Erfolgreich studieren	30 Teilnehmer*innen
15.10.2018	Ersti-Tag (AH), inkl. Info-Markt	1.600 Teilnehmer*innen

Zu Beginn des SoSe 2019 fand ebenfalls ein Ersti-Tag statt. Auch hier wurde wieder ein „Stu- dO“-Vortrag im Senatsaal der HU gehalten und von 150 Neuimmatrikulierten (von insgesamt fast 2.000 Neuimmatrikulierten) besucht.

Im Rahmen der zweiten großen Veranstaltung, der Langen Nacht der Beratung (LNdB) sowie den darauffolgenden Tagen der offenen Tür (ToFT) im Juni 2019, wurden folgende Dienste durch Compass abgedeckt:

- Vorträge: „Klicken. Ausfüllen. Abschicken – die Online-Bewerbung an der HU“ (12./13.06.)
- Führungen
- Vorklärung im SSC
- Informationssäulen auf dem Campus Adlershof.

LNdB & ToFT

12.06.2019	LNdB „Klicken. Ausfüllen. Abschicken – die Online- Bewerbung an der HU“	< 200 Teilnehmer*innen
12.06.2019	VK	Zwischen 100-200 Teilneh- mer*innen
12.06.2019	Führungen Campus Mitte	< 60 Teilnehmer*innen
13.06.2019	ToFT „Klicken. Ausfüllen. Abschicken – die Online- Bewerbung an der HU“	30 Teilnehmer*innen

Diese beiden Veranstaltungstage ermöglichten Studieninteressierten, sich anhand von ver- schiedenen Beratungsangeboten einen Einblick in das Studienangebot der HU zu verschaffen, Unterstützung bei der Studienwahl zu erhalten und einen Blick auf die Campusbereiche sowie die Bewerbungsvorbereitung zu werfen.

3.4.2 Messen

Die HU war u.a. mit Unterstützung vom Compass-Team im Berichtszeitraum auch bei verschie- denen Ausbildungs- und Studienmessen vertreten. Die Betreuung der Messestände diente in allererster Linie der Funktion der Studieninformation. Häufige Fragen der Ratsuchenden be- schränkten sich i.d.R. auf das Studienangebot der HU, die anstehende Studienwahlentscheidung, die Möglichkeiten eines Auslandssemesters, Fragen zur Studienorga- nisation insgesamt sowie zur Bewerbung.

05.04.2019	Studieren in Berlin und Bran- denburg	Keine Beratungsgespräche, aber viel Laufkundschaft
22.05.2019	Vocatium Lausitz	< 50 Beratungsgespräche
05./06.06.2019	Vocatium I Berlin	< 560 Beratungsgespräche plus Laufkundschaft
25./26.09.2019	Vocatium II Berlin	< 190 Beratungsgespräche plus Laufkundschaft
27.09.2019	Bernauer Ausbildungsmesse	Keine Beratungsgespräche, aber mäßige Laufkundschaft

3.4.3 Führungen, Studieninformation und Partnerschulen

Ein Teil des Compass-Teams ist verantwortlich für die Koordination der Führungen (F), Studieninformation (SI) für studieninteressierte Schüler*innen sowie die Partnerschaften mit der Technischen Universität Berlin (TU) und der neugewonnenen Kooperation mit dem Schülerlabor in Adlershof. Für den reibungslosen Ablauf aller Veranstaltungen dieser Art sorgten bis zu drei Koordinator*innen. Die Führungsformate wurden gleichermaßen von allen Compass-Mitarbeiter*innen bedient. Nach wie vor waren diese Art von Veranstaltungen nach § 28 BerlHG kostenfrei.

Aufgrund des oben erwähnten Personalmangels entfielen folgende Formate zwischen dem 01.10.2018 und dem 01.09.2019 ersatzlos:

- Führungen
- Studieninformationsveranstaltungen für Schulen an der HU inkl. Auslands- und Partnerschulen, Studieninformationsveranstaltungen in Schulen (Schulbesuche)
- Die Führung durch das Grimm-Zentrum wird nicht mehr vom Compass-Team betreut.

Einzig bereits terminierte Veranstaltungen wurden nach Möglichkeit durchgeführt. Hier ein Blick auf die Studieninformationsveranstaltungen im Vergleich zu den HU/TU-Veranstaltungen:

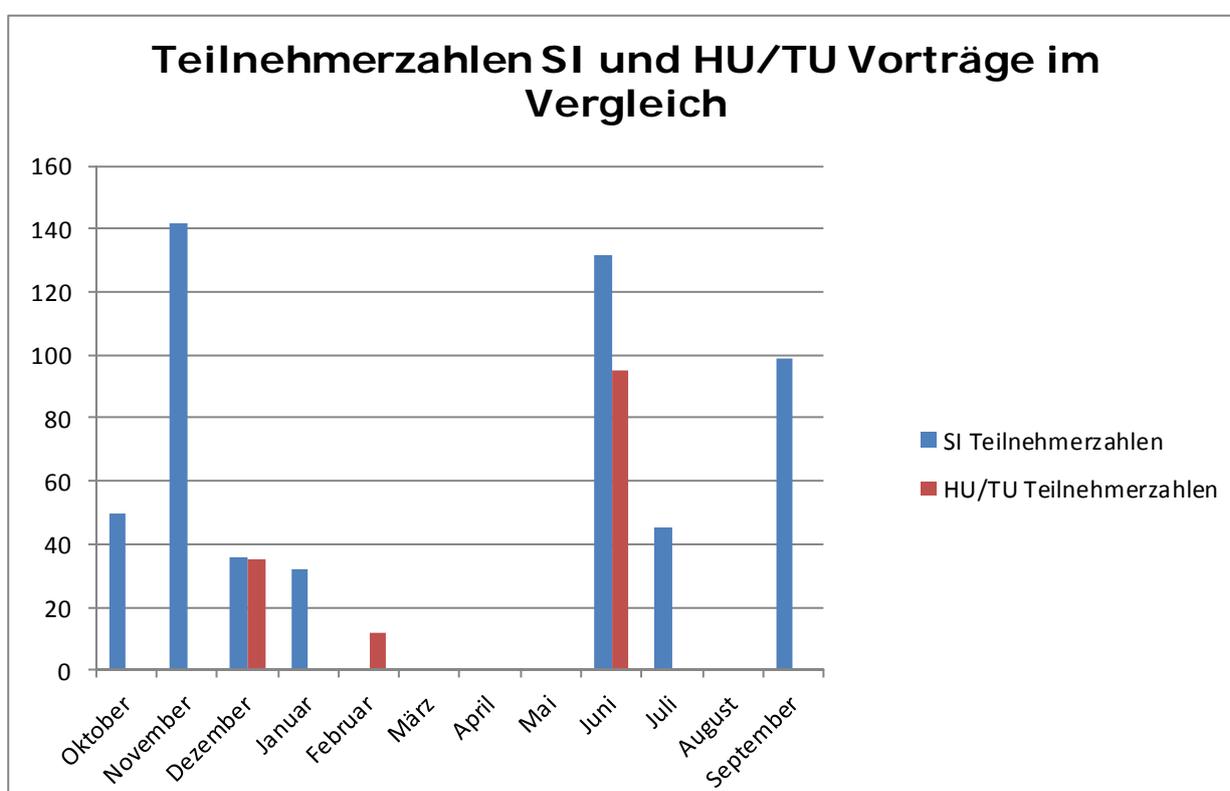


Abb. 25: Teilnehmerzahlen SI und HU/TU Vorträge in direktem Vergleich.

Insgesamt führte das Compass-Team im Berichtszeitraum 21 Studieninformationsveranstaltungen und 51 Führungen mit insgesamt 1.042 Teilnehmer*innen durch. Davon ca. 40 für Studieninteressierte, Bewerber*innen und Schüler*innen und ca. neun für andere Interessierte inklusive Azubi der HU.

Nach wie vor waren Führungen, welche nicht zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehörten, kostenpflichtig, da diese in der Regel mit personellem und finanziellem Aufwand verbunden sind. Diese Führungen wurden wie im letzten Jahr folgendermaßen berechnet: 2,50 Euro pro Person für Schüler*innen und 5 Euro pro Person für externe Interessent*innen. Die Mindestzahl der Teilnehmenden ist fünf. Unter dieser Anzahl werden keine Führungen angeboten. Wie in jedem Jahr ist eine Steigerung der Führungsanfragen und der durchgeführten Veranstaltungen ab Mai 2019 zu beobachten:

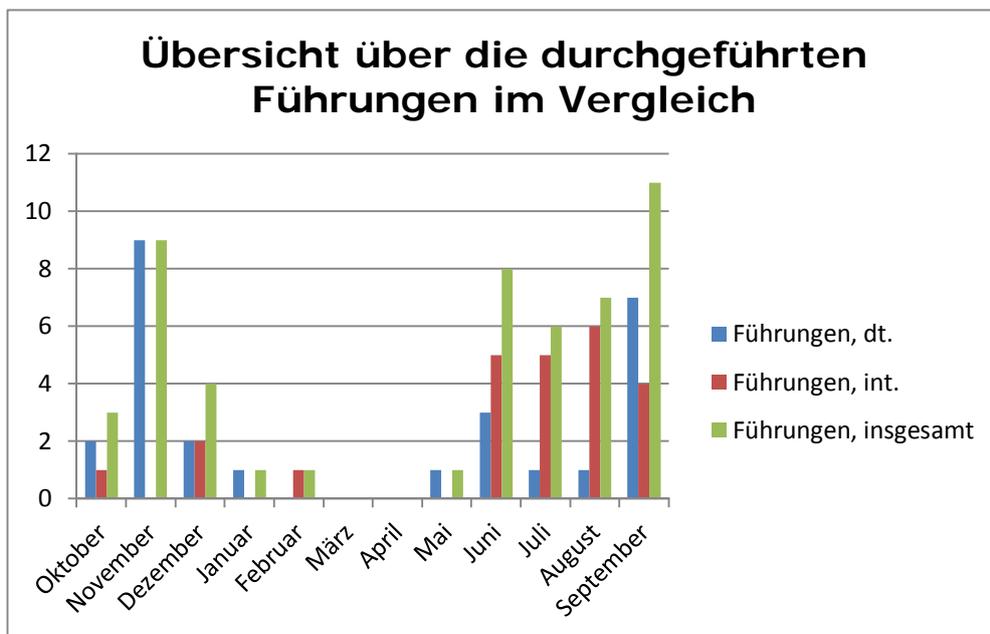


Abb. 26: Übersicht über die durchgeführten Führungen im Vergleich.

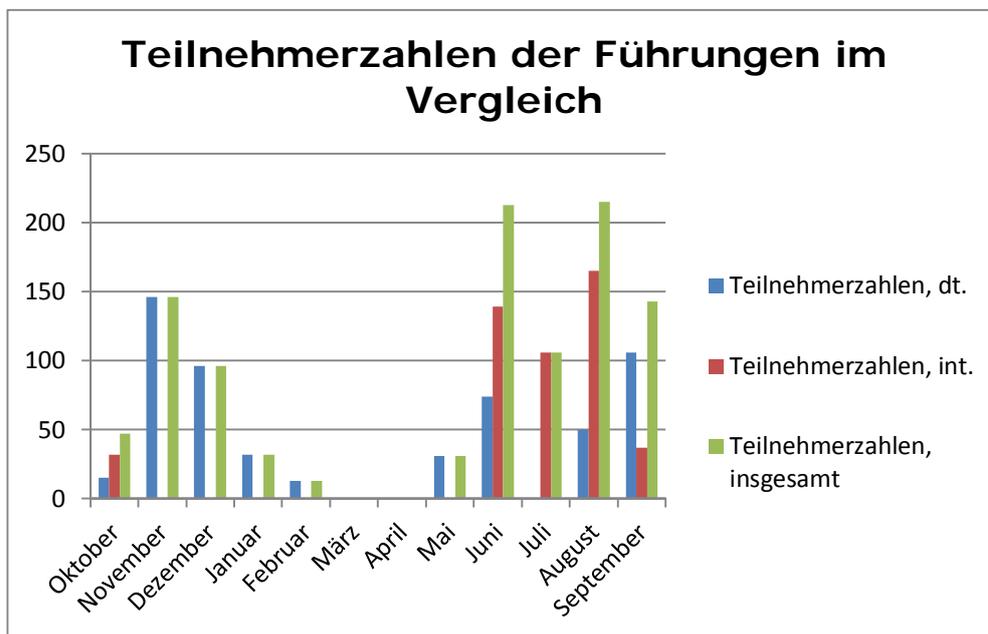


Abb. 27: Teilnehmerzahlen der Führungen im Vergleich.

Nach der Umwandlung der Stellen wurden nicht nur die Führungen durch das Hauptgebäude und über den Campus Mitte erneut angeboten, sondern auch über die zwei anderen Campusbereiche – Nord und Adlershof. Seit August wurden die Führungen bereits neu entwickelt und erweitert, die Informationen aktualisiert und ergänzt.

- Hauptgebäude (historischer Überblick, studieren im Hauptgebäude, Spaziergang durch das Gebäude)
- Campus Mitte (historischer Überblick, studieren auf dem Campus Mitte, Spaziergang über den Campus – ausgewählte Einrichtungen der Universität)
- Campus Nord (historischer Überblick, studieren auf dem Campus Nord und Charité, Spaziergang über den Campus – ausgewählte Einrichtungen der Universität, Tieranatomisches Theater)
- Campus Adlershof (historischer Überblick, studieren auf dem Campus Adlershof, Spaziergang über den Campus – ausgewählte Einrichtungen der Universität, Windkanal, Trudelturm)

Außerdem wurden einige Studieninformationsveranstaltungen im Akademischen Jahr 2018/19 in Zusammenarbeit mit der TU durchgeführt (sog. HU/TU-Vorträge). Die meisten davon für die Klassenstufen 10 und 11 deutscher Schulen im Ausland. Alle Vorträge fanden an der HU statt. Die meisten Schüler*innen empfanden die Vorträge als sehr informativ und haben angegeben, dass sie ein Studium an einer der Universitäten in Betracht ziehen.

Die Veranstaltungen wurden i.d.R. mit einer anschließenden Führung über den Campus Mitte abgeschlossen. Der Wunsch nach einer Führung über das Gelände der TU wurde mehrfach geäußert. Die TU bietet jedoch nur einen selbstorganisierten Rundgang an.

Insgesamt wurden fünf HU/TU-Vorträge gehalten. Dieses Projekt wird auch im folgenden Akademischen Jahr weitergeführt.

In diesem Berichtsjahr startete auch eine Kooperation mit dem Schülerlabor in Adlershof. Die Kooperation fand in Form einer Quest (naturwissenschaftlich orientiertes Spiel) mit anschließender Studieninformation inkl. Fragenrunde und Führung über den Campus Adlershof statt. Das Format hat Interesse geweckt, was auf eine erfolgreiche Zusammenführung der beiden Angebote hinweist. Die Teilnehmer*innen wirkten konzentriert, aktiv und motiviert. Alle internen Absprachen liefen problemlos. Zum Abschluss bieten folgende Diagramme einen Überblick der im letzten Berichtsjahr durchgeführten Veranstaltungen, Messen und Führungen inklusive der Teilnehmer*innenzahlen.

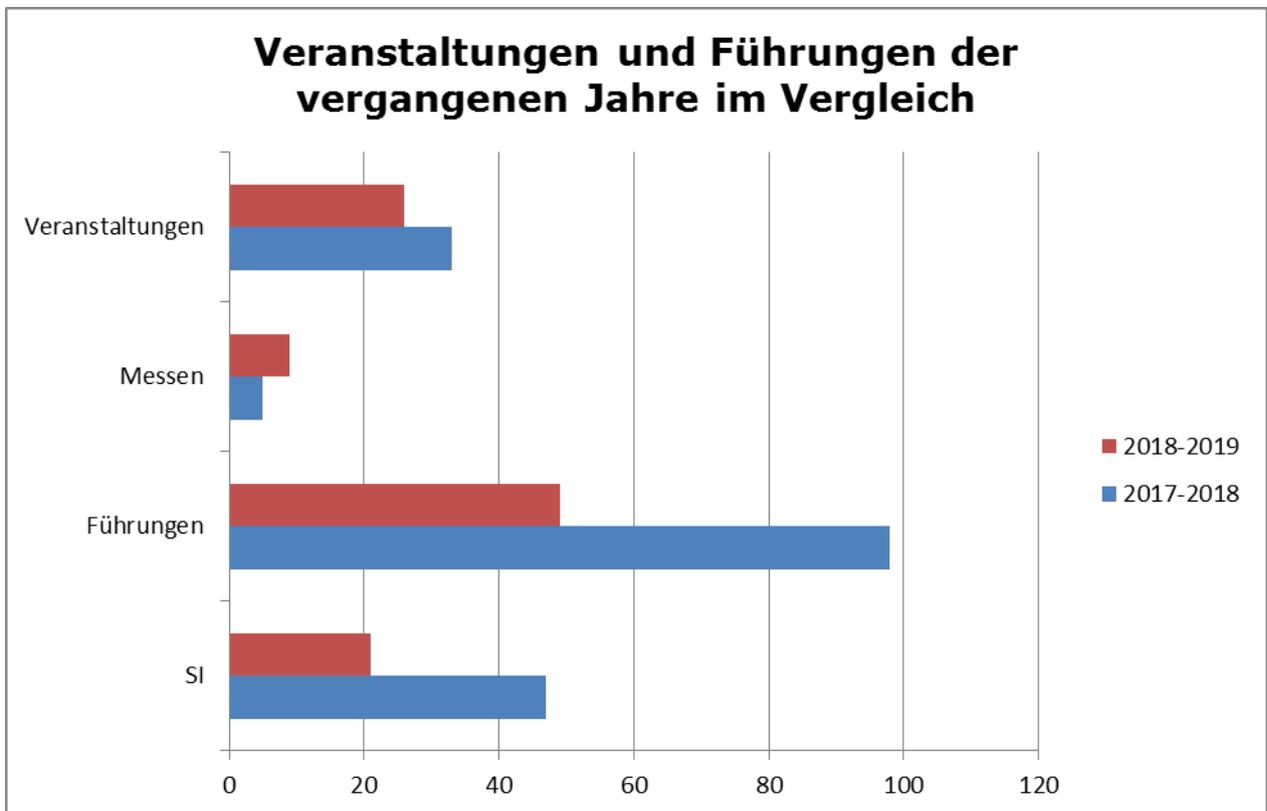


Abb. 28 Übersicht über die durchgeführten Veranstaltungen und Führungen der vergangenen Jahre im Vergleich.

4 Beauftragte für behinderte Studentinnen und Studenten

Die Beauftragte erstellt einen eigenen Tätigkeitsbericht, siehe hu-berlin.de/de/studium/behinderte/lehrendeundmitarbeiter/lehrendeundmitarbeiter#Berichte.

5 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.

5.1 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 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.

5.1.1 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 Ratsuchende jederzeit per E-Mail Kontakt aufnehmen und ihre Bewerbungsunterlagen prüfen lassen.

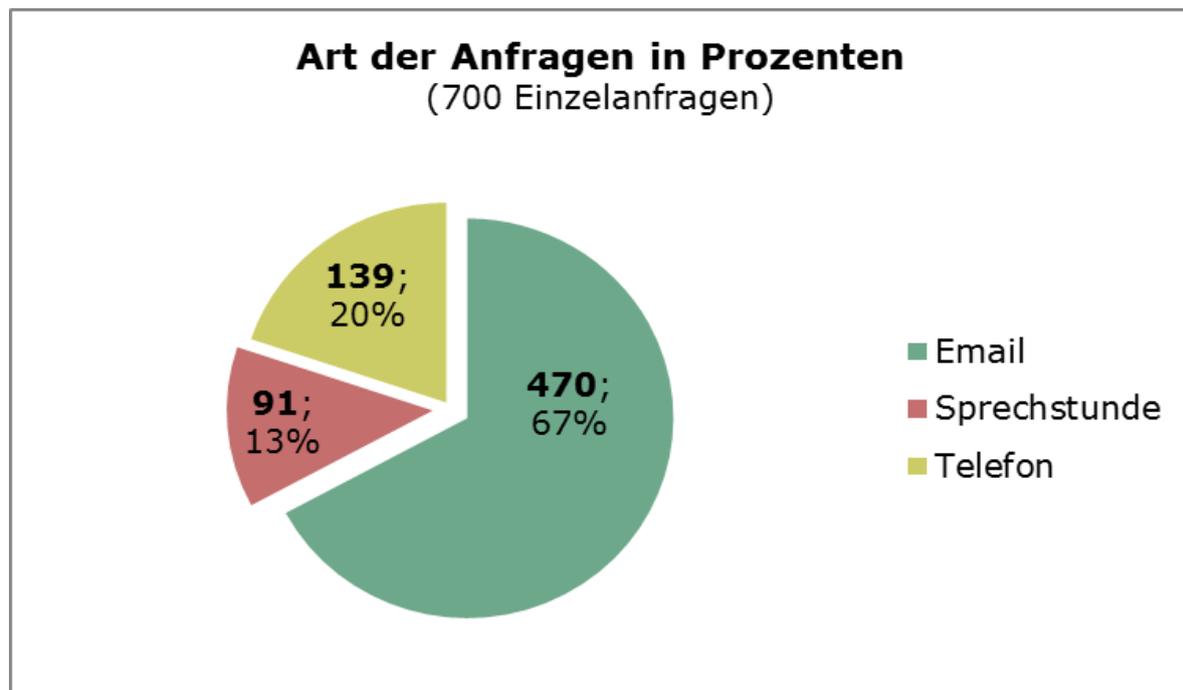


Abb. 29: Anteile des Anfrageaufkommens nach Kommunikationsweg.

Im Akademischen Jahr 2018/19 konnten insgesamt 700 unterschiedliche Anfragen bearbeitet werden. Davon wurden 470 per E-Mail, 91 persönlich in den Sprechstunden und 139 telefonisch beantwortet. Im Hinblick auf das Gesamtanfrageaufkommen waren 56 % Erst- und 44 % 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 das Zusammenspiel von Beratung, Zulassung und Immatrikulation formale und bewerbungsbe-

zogene Anliegen direkt geklärt werden konnten. Auch im Februar gab es überdurchschnittlich viele Anfragen. Grund hierfür war die erste von zwei zielgruppenspezifischen Informationsveranstaltungen, die auf den Bewerbungsprozess vorbereiten und Fragen zu den Zugangsvoraussetzungen, den Bewerbungsmodalitäten und das Studium an der HU allgemein behandeln. Im Anschluss an die Mitte Februar stattgefundenen Veranstaltung stieg das Anfragevolumen stark an, da viele der Teilnehmer*innen ihre Unterlagen zur Vorprüfung per E-Mail schickten oder in die Sprechstunden brachten. Die zweite Informationsveranstaltung fand im Mai statt.

Inhaltlich bezogen sich, wie im letzten Jahr auch, knapp über die Hälfte (55 %) der Kontakte auf Fragen, die die Zugangsvoraussetzungen der Ratsuchenden betrafen. 19 % der Anfragen bezogen sich auf die Online-Bewerbung. Fast genauso viele Anfragen (18 %) hatten Bezug auf die Zugangsprüfung am gemeinsamen Studienkolleg der HU und FU und die Anmeldung zu den Vorbereitungskursen.

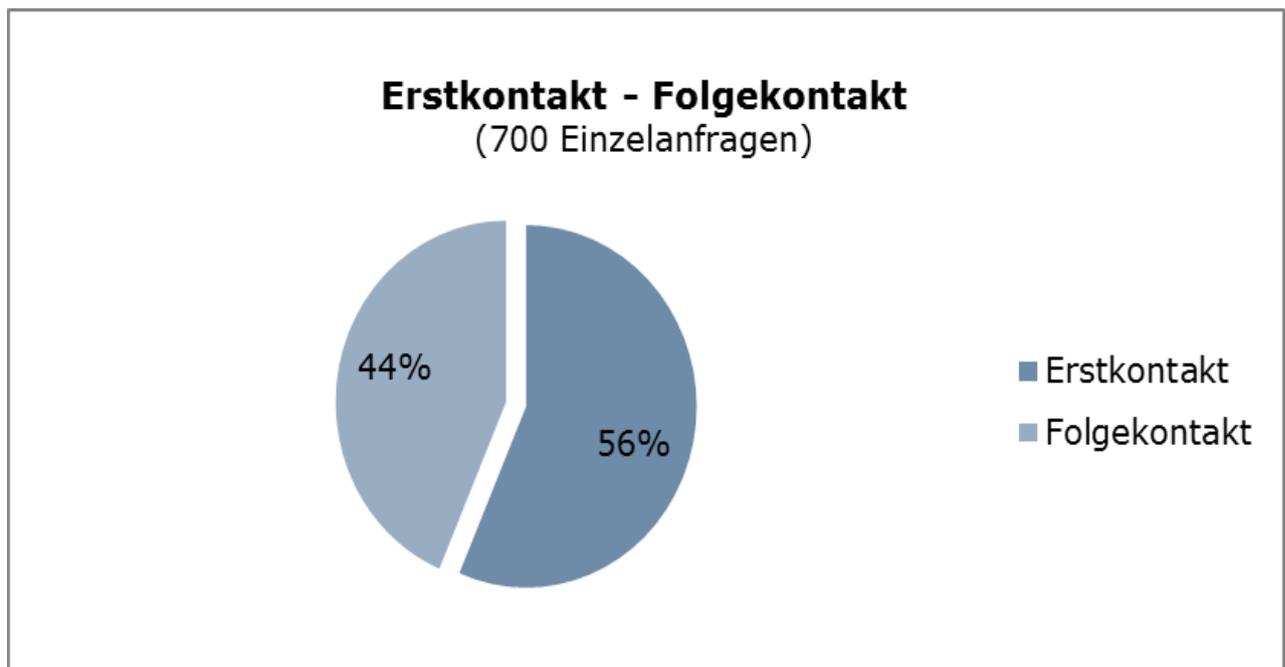


Abb. 30: Prozentuale Gewichtung Erst- und Folgekontakt.

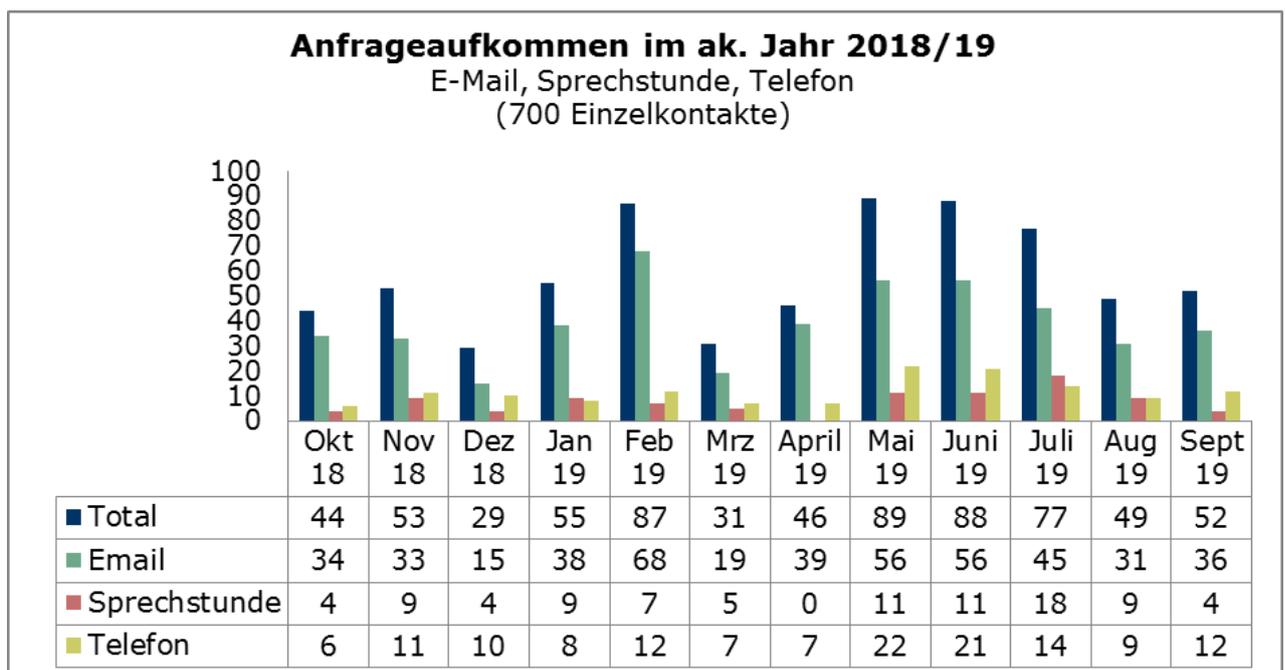


Abb. 31: Gesamtanfrageaufkommen im Berichtszeitraum.

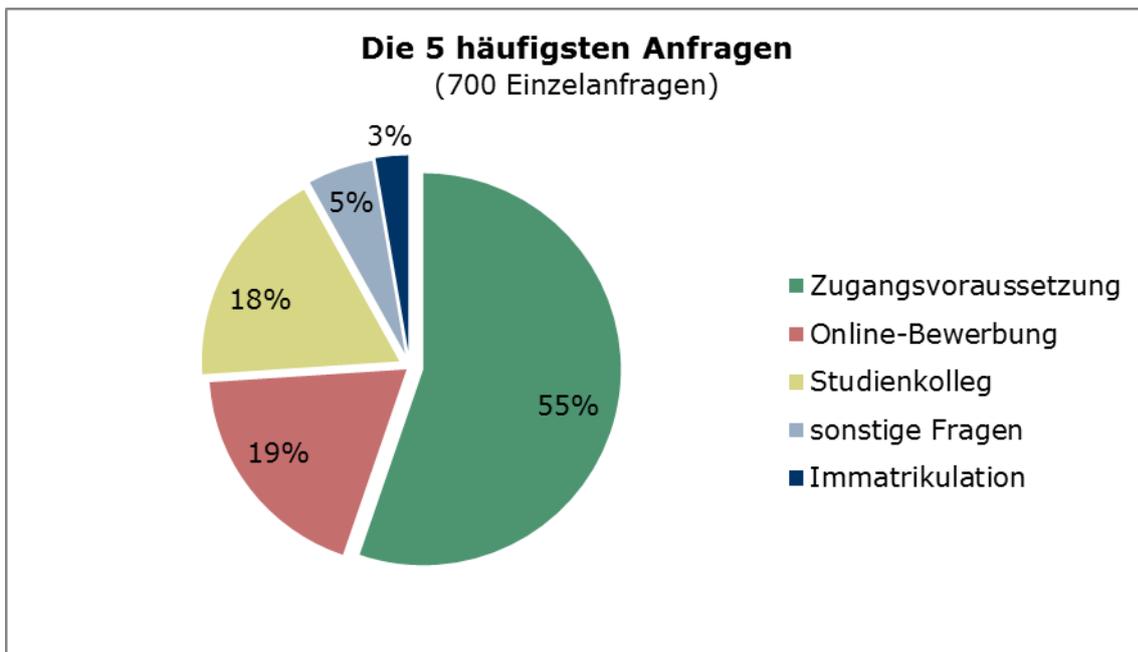


Abb. 32: Die Themenschwerpunkte der Anliegen in Prozent.

Die Auswertung der Sprechstunden und der schriftlichen Anfragen zeigt, dass die Mehrheit (46 %) der Anfragenden über eine fachgebundene Hochschulzugangsberechtigung (HZB) verfügte, 19 % hatten eine allgemeine HZB, 21 % erfüllten die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nicht.

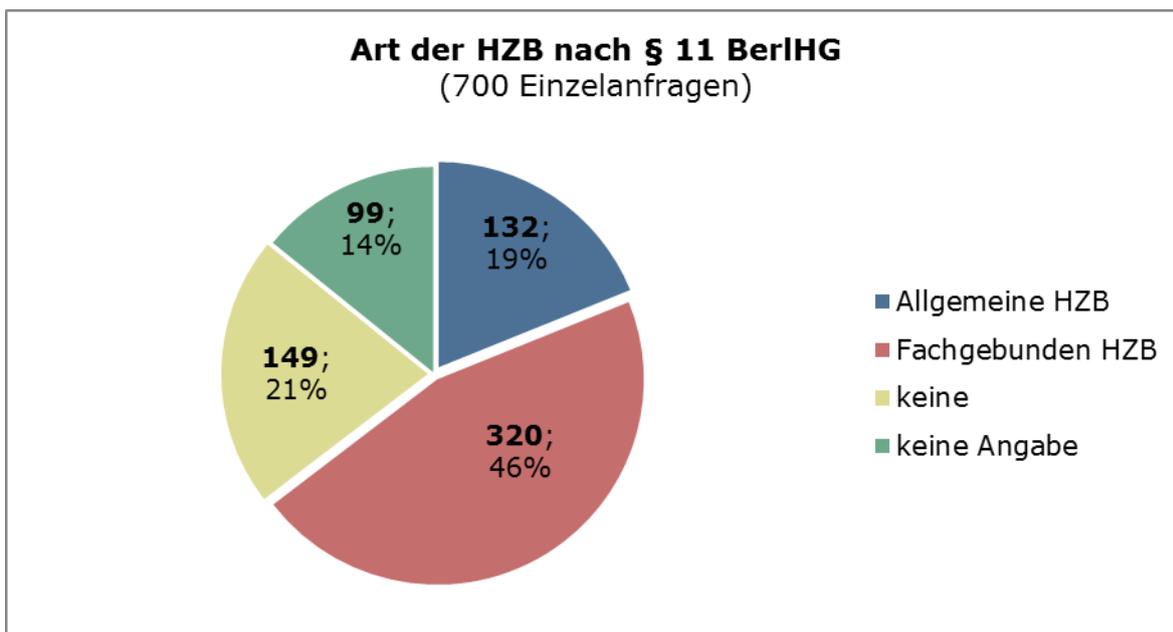


Abb. 33: Art der HZB in Prozent und absolut.

Betrachtet man die Gruppe derjenigen, die über eine allgemeine HZB nach § 11 Abs. 1 BerIHG verfügten differenzierter, so ist festzustellen, dass 60 % eine Fachschulausbildung, meistens als staatlich anerkannte Erzieher*innen, vorweisen konnten, und 40 % 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 BerIHG erfüllten, hätten 62 % eine Zugangsprüfung ablegen müssen, da sie sich auf Studienfächer bewerben wollten, die keine hinreichende fachliche Nähe zu dem erlernten Beruf aufwiesen. Dahingegen hätten sich 38 % fachgebunden ohne Zugangsprüfung bewerben können.

Wurden die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nach § 11 BerlHG nicht erfüllt, lag dies hauptsächlich daran, dass die Anfragenden trotz abgeschlossener Berufsausbildung keine ausreichende oder geeignete Berufserfahrung vorweisen konnten (47 %). 30 % konnten nur eine Fachhochschulreife vorweisen; 13 % hatten keine abgeschlossene Berufsausbildung, 7 % konnten weder eine abgeschlossene Berufsausbildung noch Berufserfahrung vorweisen und 3 % verfügten bereits über ein abgeschlossenes Studium.

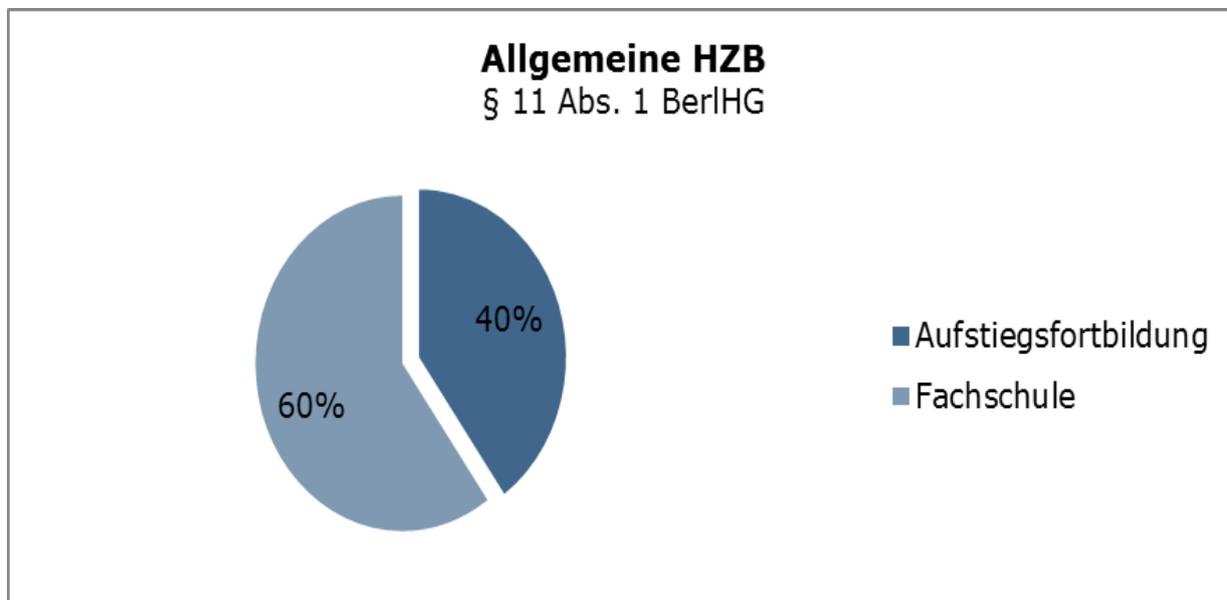


Abb. 34: Gewichtung der Arten der allg. HZB nach § 11 Abs. 1 BerlHG (132 von 700 Einzelanfragen).

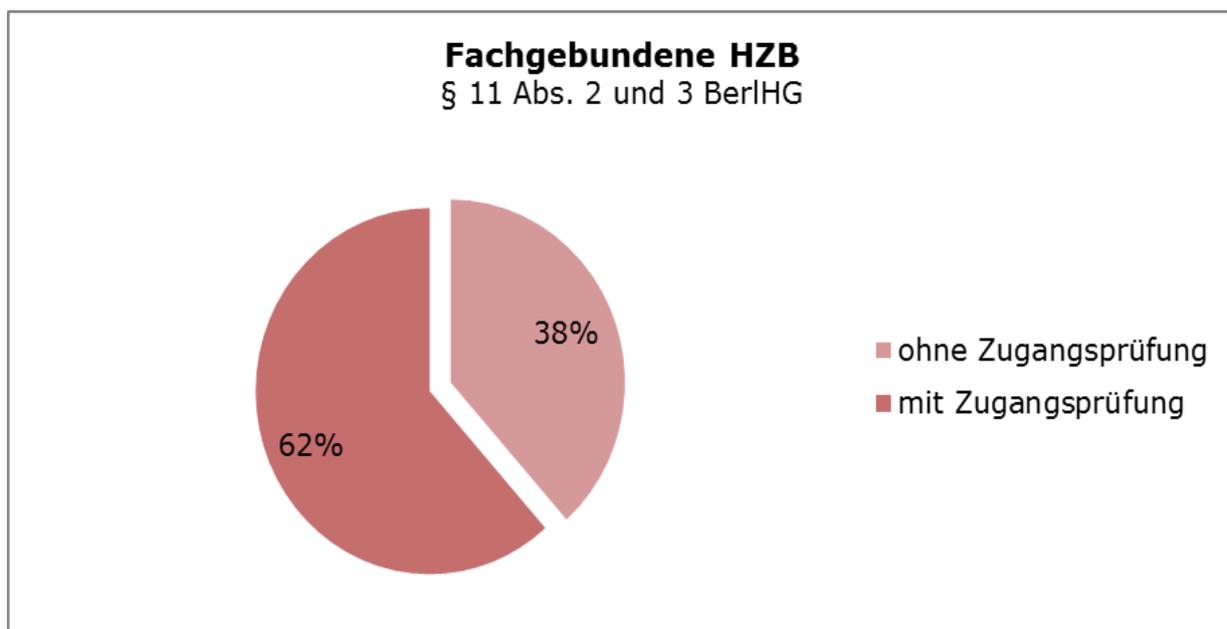


Abb. 35: Gewichtung fachgebundene HZB nach § 11 Abs. 2 und 3 BerlHG (320 von 700 Einzelanfragen).

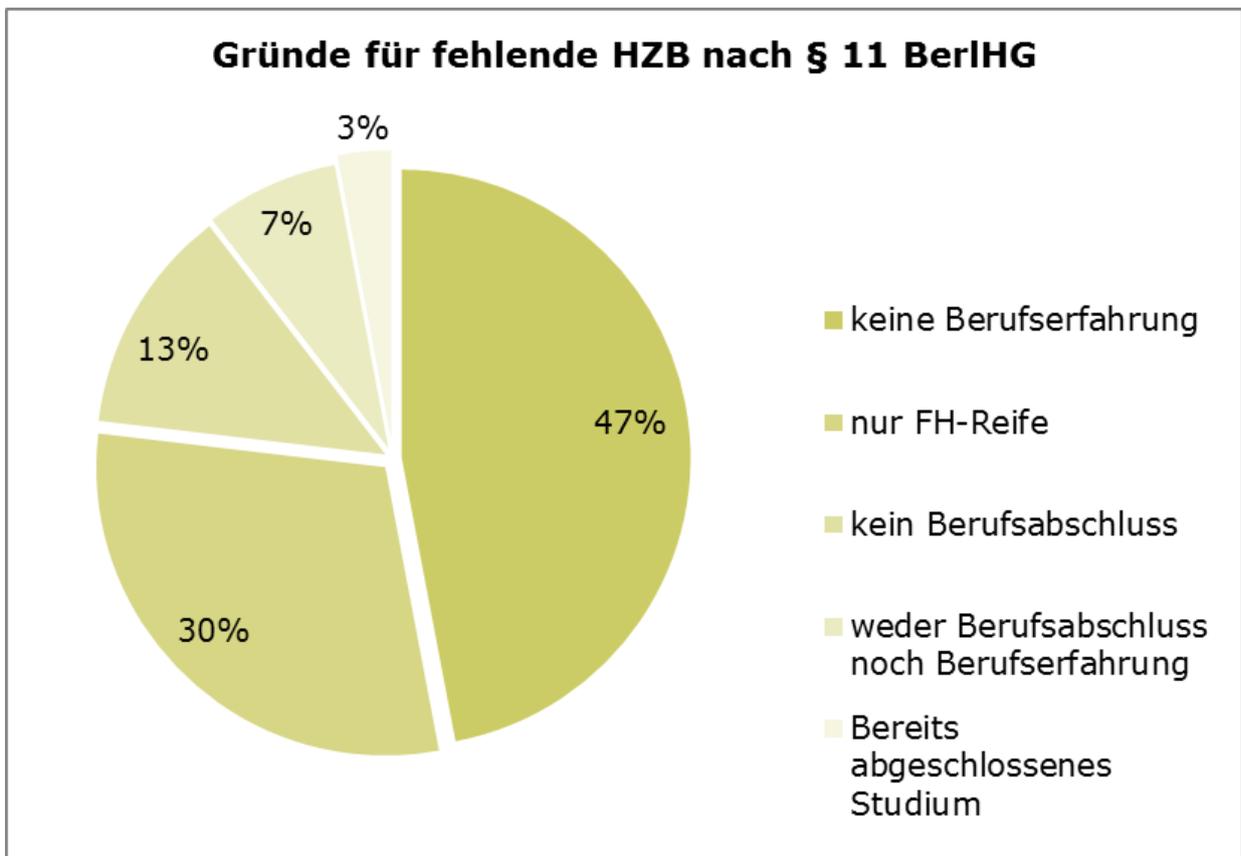


Abb. 36: Gründe bei Nichterfüllung der Zugangsvoraussetzungen nach § 11 BerlHG (149 von 700 Einzelanfragen).

Die fachliche Verteilung zeigt, dass bei den Ratsuchenden mit beruflicher Qualifikation die Wunschfächer ähnlich gelagert sind wie bei Bewerber*innen mit Abitur. Am stärksten gefragt war mit Abstand Bildung an Grundschulen (BAGS, 18 %). Es folgen mit jeweils 6 % die Fächer Psychologie, BWL und Sonderpädagogik, an fünfter Stelle erscheint das Fach Deutsch (4 %).

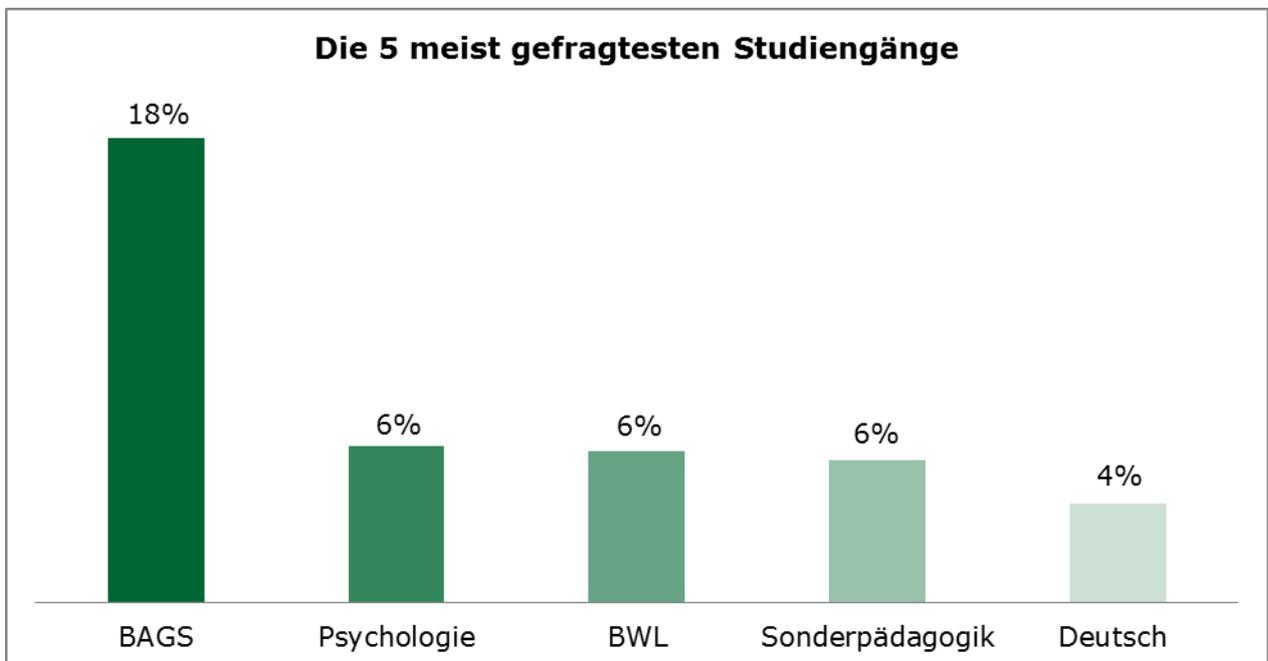


Abb. 37: Die fünf gefragtesten Fächer.

Neben den im Referat angebotenen Beratungs- und Informationsangeboten war das Zentrum für beruflich Qualifizierte im Berichtszeitraum mit zielgruppenspezifischen Veranstaltungen im Rahmen der Langen Nacht der Beratung und bei der Veranstaltungsreihe Studium 2019 vertreten. Zwei zielgruppenspezifische Informationsveranstaltungen wurden, wie bereits erwähnt, zur Vorbereitung auf den Bewerbungsprozess angeboten. Das Zentrum für beruflich Qualifizierte

nahm zudem im November des Berichtszeitraums an der Messe „Meister & Master“ teil. Ferner besuchte es im September die Abschlussagung der Abteilung Hochschulforschung der HU und des Deutschen Zentrums für Hochschul- und Wissenschaftsforschung „Nicht-traditionelle Studierende – Zwischen Risikogruppe und akademischer Normalität“. Während der Tagung wurde seitens der Forschergruppe um Prof. Wolter auf die gut funktionierende Verzahnung von Beratung und Zulassung der beruflich Qualifizierten ohne Abitur des Projekts Crossover als *best practice* Beispiel verwiesen.

5.1.2 Zulassung und Immatrikulation

Innerhalb der Zulassung und Immatrikulation wurden vor allem die oben genannten Sprechstunden und Kommunikationskanäle 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 2018/19 bewarben sich 165 beruflich Qualifizierte auf ein Studium. Insgesamt konnten 144 Bewerber*innen zugelassen werden. 102 Bewerber*innen wurden ins 1. Fachsemester immatrikuliert. Von 20.161 Studierenden in grundständigen Studiengängen (alle Fachsemester) studieren 367 mit einem Hochschulzugang für beruflich Qualifizierte (ca. 1,8 %, Stand Mai 2019).

5.1.3 Betreuung

Zu den Erstsemestertagen im Oktober 2018 wurde, wie auch im Vorjahr, in Zusammenarbeit mit Compass und anderen Einrichtungen 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. Erstmals wurden auf der Website die NC-Werte des Zulassungsverfahrens (Wintersemester 2018/19) für die Quote der beruflich Qualifizierten (8 %) veröffentlicht. Innerhalb der Quote konnten zum Wintersemester 2018/19 alle Bewerber*innen zugelassen werden, die am Zulassungsverfahren teilnahmen. Die statistische Auswertung der Aufrufe der Website zeigt, dass die Website kontinuierlich aufgerufen und zu Informationszwecken genutzt wurde.

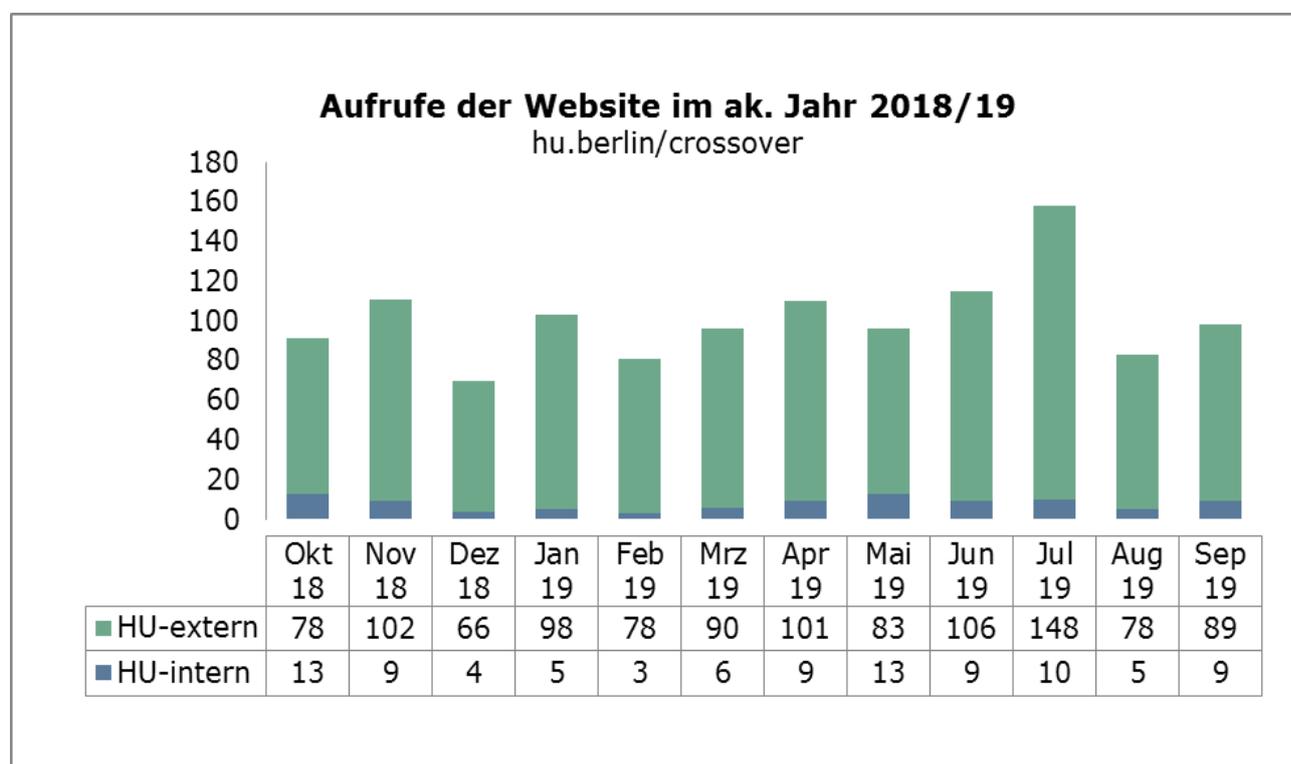


Abb. 38: Im Akademischen Jahr 2018/19 wurde die Website insgesamt 1212-mal aufgerufen (die Daten stammen von: hu.berlin/statistics).

Vergleicht man das Aufrufaufkommen der Akademischen Jahre 2017/18 und 2018/19, dann ist ein allgemeiner Anstieg des Aufrufaufkommens zu verzeichnen: Während im Akademischen Jahr 2017/18 die Website insgesamt 792 mal aufgerufen wurde, konnten im Akademischen Jahr 2018/19 insgesamt 1.212 Aufrufe registriert werden.

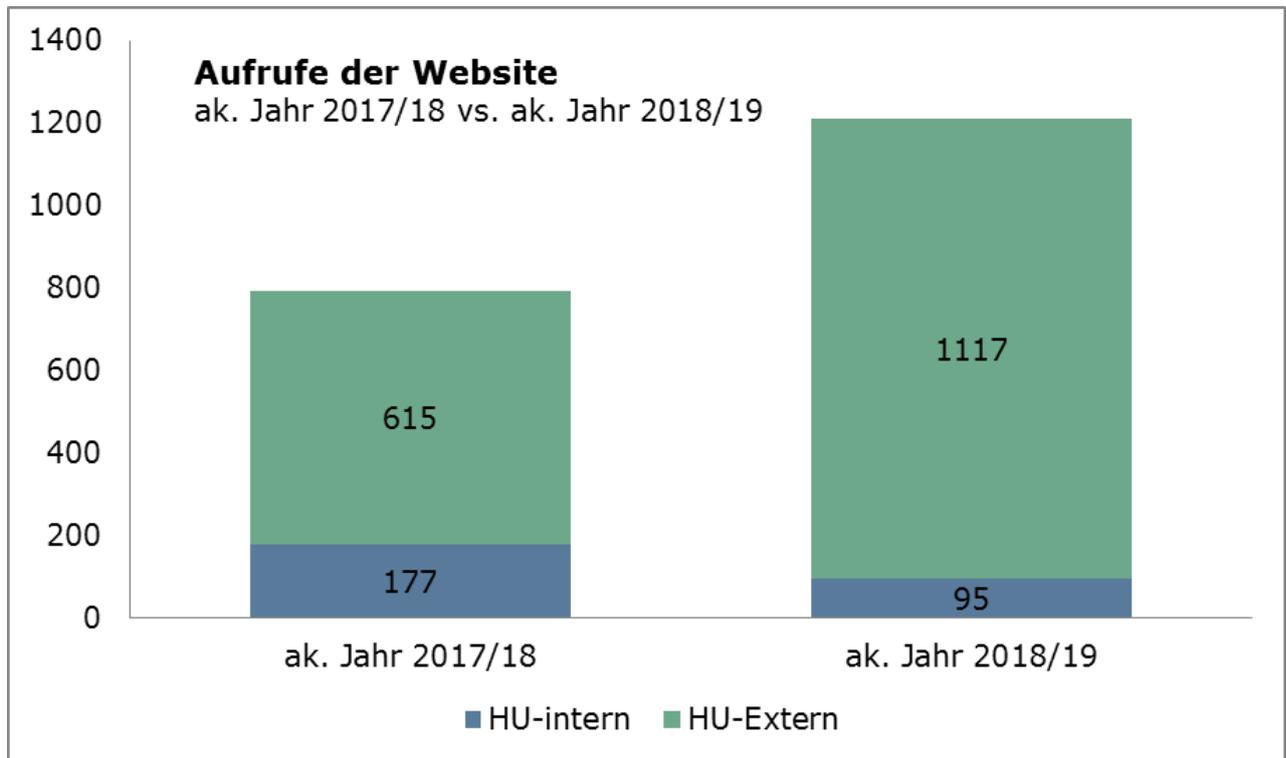


Abb. 39: Vergleich der Aufrufe der Website im Akademischen Jahr 2017/18 und im Akademischen Jahr 2018/19 (die Daten stammen von: hu.berlin/statistics).

5.2 Studium mit Beeinträchtigung – Barrierefrei Studieren

Das Projekt *Studium mit Beeinträchtigung* ist seit Projektbeginn 2017 ein Teilprojekt von *Vielfalt der Studierenden* und wird von einer in Teilzeit beschäftigten Mitarbeiterin ausgeführt. Mit dem Projekt wurden an der Humboldt-Universität zu Berlin die Unterstützungsstrukturen für die Gruppe der Studierenden mit Beeinträchtigung verbessert und ausgeweitet. Dies betrifft zum einen die Vernetzung von Akteur*innen, die zu den Themen Beeinträchtigung und Vielfalt agieren, sowie die Sensibilisierung von Mitarbeiter*innen der Humboldt-Universität zu Berlin. Zum anderen wird dem Thema in der inner- und außeruniversitären Öffentlichkeit zu mehr Präsenz verholfen, um einer Stigmatisierung entgegenzuwirken, ein Willkommensklima zu schaffen und die bestehenden (Beratungs-) Angebote bekannt zu machen und auszuweiten.

Die interne Vernetzung mit HU-Akteur*innen wurde vorangetrieben. Hierbei sind die AG Diversität der Frauenbeauftragten sowie die „GSP Initiative“ für (mehr) Enthinderung an der HU“ der Grundschulpädagogik zu bereits bestehenden Kooperationen hinzugekommen. Um die Vernetzung und den Erfahrungsaustausch von Studierenden mit Beeinträchtigung untereinander im Sinne von Empowerment zu unterstützen, wurden die Plattformtreffen und der Stammtisch weiterhin durchgeführt. Die externe Vernetzung bezog sich vor allem auf den Austausch mit anderen Hochschulen über Unterstützungsstrukturen und das Kennenlernen weiterer Unterstützungsformate (LMU München, MLU Halle-Wittenberge, ASH Berlin, King’s College London).

Weiterhin wurden im Berichtszeitraum neue Veranstaltungsformate konzipiert und durchgeführt, um der Heterogenität der Zielgruppe weiter gerecht zu werden. So wurde im Rahmen des Jour Fixe der Studienberatung eine Veranstaltung zum Thema „Wiedereinstieg in das Studium“ in Zusammenarbeit mit der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten sowie der Beuth-Hochschule etabliert, mit der Unsicherheiten und mit Ängsten verbundene Barrieren nach krankheitsbedingter Studienpause thematisiert und abgebaut werden sollen. Für Neuimmatriulierte mit Beeinträchtigung wurde des Weiteren im Oktober 2018 eine Informationsveranstaltung in Zusammenarbeit mit der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten veranstaltet. In dieser wurden Studienanfänger*innen mit Beeinträchtigung und/oder chronischen und/oder psychischen Erkrankungen über die zielgruppenrelevanten Informationen zum Studienstart informiert.

Um die Erreichbarkeit der Zielgruppe zu verbessern, wurde außerdem ein Newsletter zum Studium mit Beeinträchtigung eingeführt sowie die Onlinepräsenz der zielgruppenrelevanten Stellen verbessert. So wurden die Webseiten des Projekts „Barrierefrei Studieren“ und der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten überarbeitet, erneuert und in neuem Design und mit neuen Inhalten versehen. Vor allem die Barrierefreiheit und Übersichtlichkeit standen hierbei im Zentrum, um Informations- und Selbstinformationsmöglichkeiten transparent und zugänglich für alle Studierenden bereitzustellen. Damit wurde auch dem Austauschprogramm *Dialogues on Disability* zu mehr Onlinepräsenz verholfen.

Die Auswertungen der Aufrufe beider Webseiten zeigen einen rapiden Anstieg nach dem Launch der neuen Webseiten zum Vorjahr.

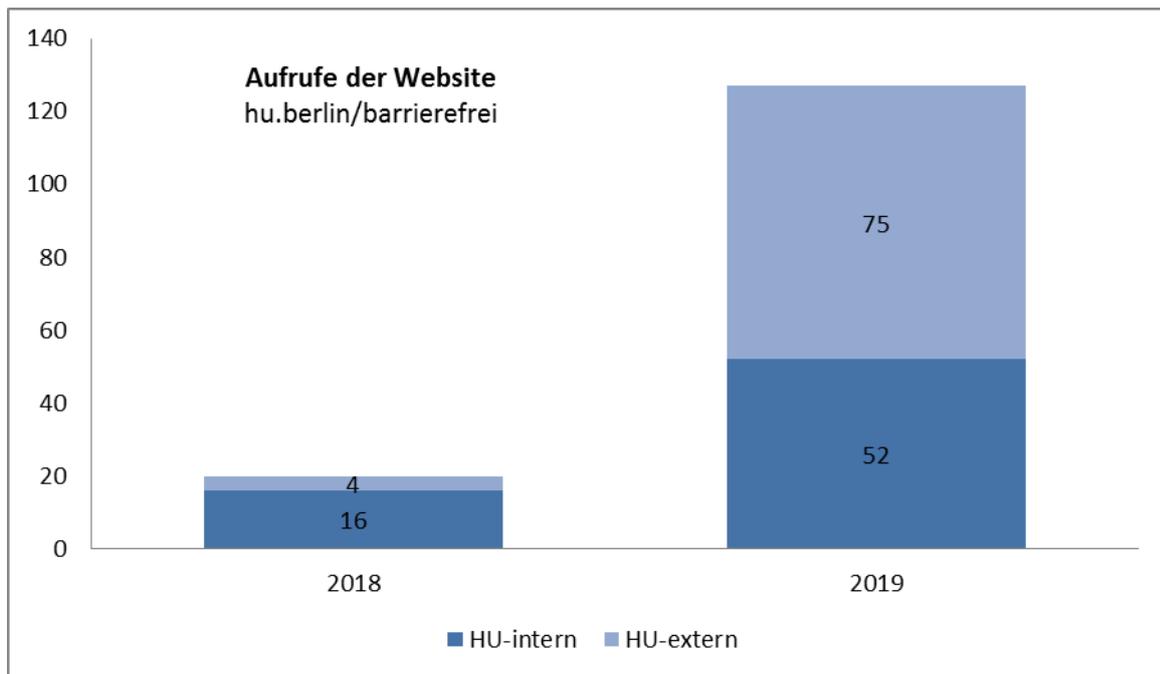


Abbildung 40: Vergleich der Aufrufe der Website 2018 und 2019. Insgesamt wurde die Website 2018 und 2019 147-mal aufgerufen. 79-mal HU-extern und 68-mal HU-intern (die Daten stammen von: hu.berlin/statistics).

Auch für die Website der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten lässt sich ein rapider Anstieg der Aufrufe zum Vorjahr verzeichnen.

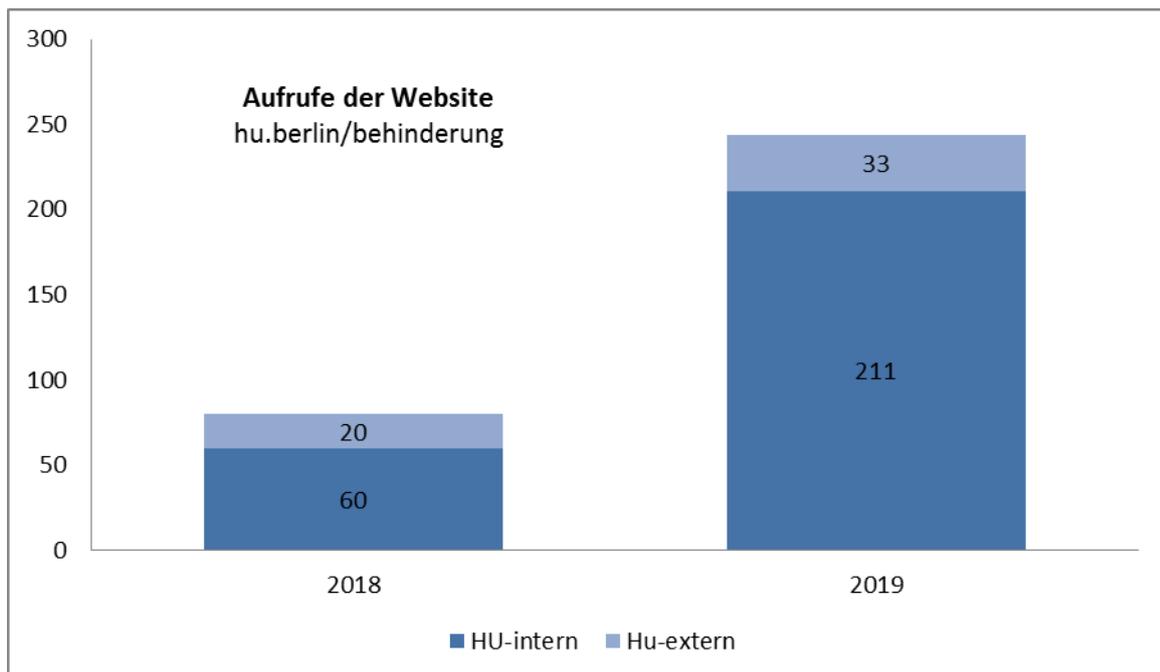


Abbildung 41: Vergleich der Aufrufe der Website 2018 und 2019. Insgesamt wurde die Website 2018 und 2019 324-mal aufgerufen. 53-mal HU-extern und 271-mal HU-intern (die Daten stammen von: hu.berlin/statistics).

6 Projekt „Studienerfolg sichern – esra“

Das Projekt „Studienerfolg sichern – esra“ läuft seit Januar 2017 und wird durch die Berliner Qualitäts- und Innovationsoffensive gefördert. Im November 2019 erfolgte die Zusage für die Projektverlängerung für ein weiteres Jahr bis Ende 2020. Für die Produktion von Videoclips gab es von August 2018 bis Dezember 2019 eine zusätzliche Finanzierung aus dem Innovationsfonds der Vizepräsidentin für Lehre und Studium. Somit waren im Akademischen Jahr 2018/19 eine Projektleiterin (100 %), eine Projektmitarbeiterin (50 %), eine weitere Projektmitarbeiterin (50 %, beschäftigt bis Juni 2019) und ein studentischer Mitarbeiter (60 Std. /Monat, beschäftigt bis August 2019) im Projekt tätig.

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.

6.1 Beratungs- und Unterstützungsangebote

6.1.1 Perspektivenberatung Studienausstieg

Wie viele Personen nehmen die Perspektivenberatung wahr?

Im Akademischen Jahr 2018/19 fanden 45 Sprechzeiten auf dem Campus Mitte und 20 Sprechzeiten auf dem Campus Adlershof statt. Die Perspektivenberatungen wurden insgesamt von 177 Personen wahrgenommen. Davon entfielen 159 auf den Campus Mitte und 18 auf den Campus Adlershof. Sehr häufig wurde die Sprechstunde am Campus Mitte im Januar besucht (durchschnittlich fünf Ratsuchende pro Sprechstunde). Wie in den vergangenen Jahren auch, waren die Sprechstunden im April und im August weniger frequentiert. Im Jahresdurchschnitt kamen vier Ratsuchende pro Sprechzeit in die Beratung am Campus Mitte.

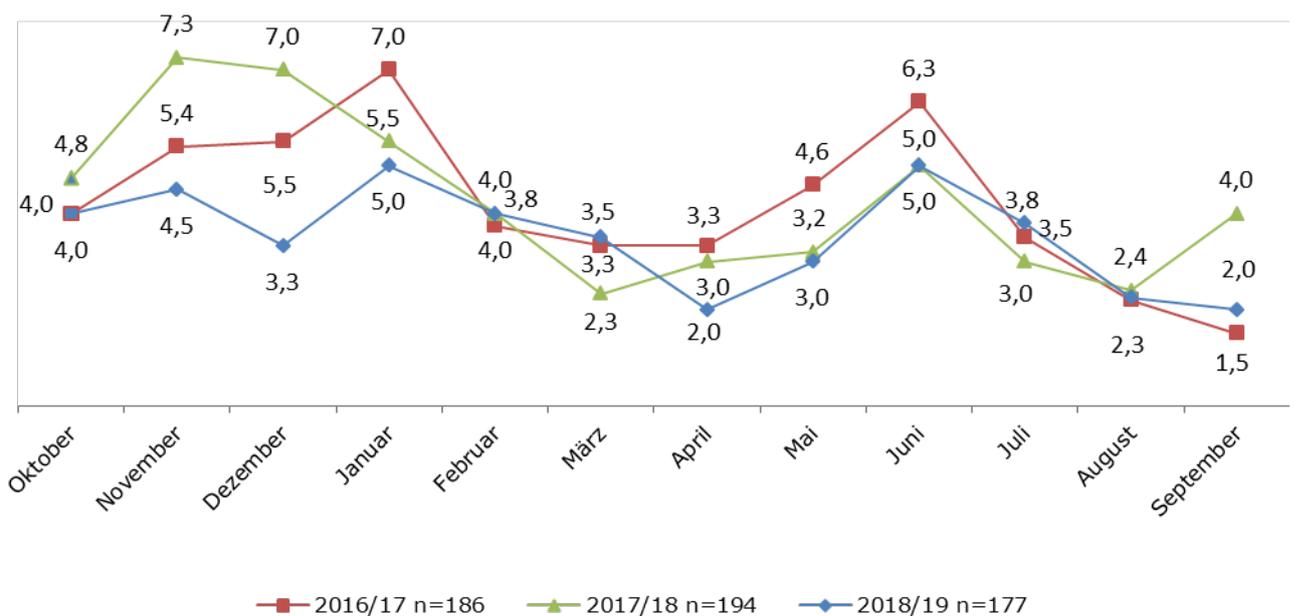


Abbildung 42: Durchschnittliche Anzahl der Ratsuchenden pro Sprechstunde pro Monat. Vergleich 2018/19, 2017/18 und 2016/17 Campus Mitte. N=Ratsuchende Campus Mitte.

Welche Studierenden besuchen die Perspektivenberatung?

Im Vergleich zum Akademischen Jahr 2017/18 ist der Anteil der Master- und der Bachelorstudierenden in der Beratung gestiegen. Der Anteil an Studierenden aus Staatsexamen-Studiengängen ist um 8 % deutlich zurückgegangen (Abbildung 30). Trotzdem bilden Studierende aus dem Jurastudium nach wie vor die größte Gruppe. Unter den Top-5-Bachelorstudiengängen befinden sich dieses Jahr auch Informatik und Gartenbauwissenschaften. 5,6 % der Ratsuchenden gaben an, an einer anderen Hochschule zu studieren. Dieser Anteil ist im Vergleich zu 2017/18 um 4,4 % gesunken. Da keine Werbung mehr für die Sprechstunde an anderen Hochschulen in Berlin gemacht wurde, kann dies den Rückgang begründen.

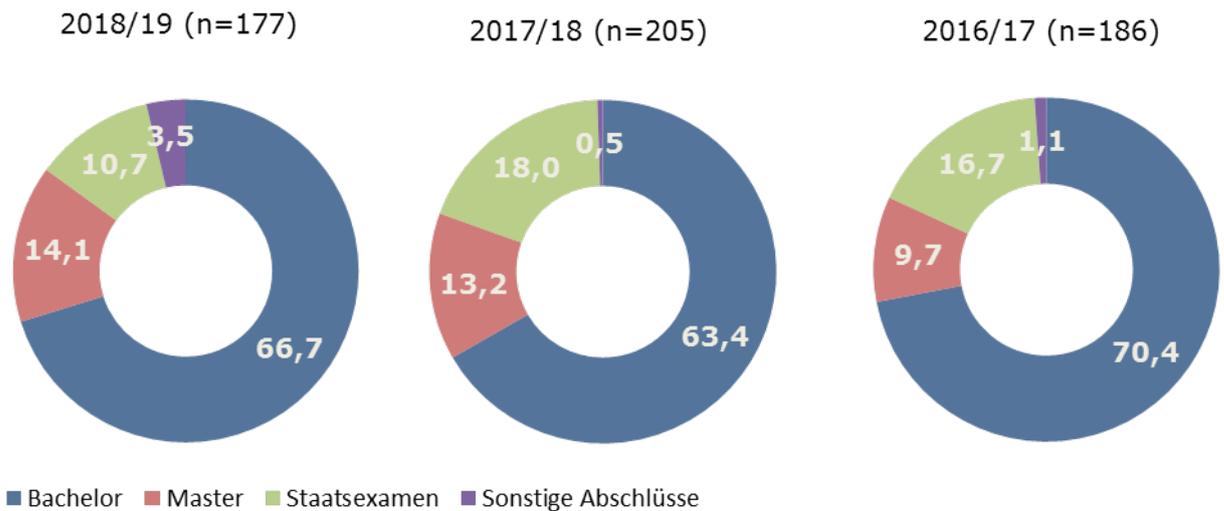


Abbildung 43 Prozentualer Anteil der Ratsuchenden nach Abschluss je Akademischen Jahr.

Die Ratsuchenden aus den Bachelorstudiengängen befinden sich zum Großteil im 1. oder 2. Fachsemester. Vier von zehn Bachelorstudierenden nahmen innerhalb des ersten oder zweiten Semesters die Beratung in Anspruch. Bei den Studierenden im Staatsexamen ist der Peak mit 37 % im zweiten Semester erreicht. 16 % waren zum Zeitpunkt der Beratung über 12 Semester eingeschrieben. Masterstudierende nahmen die Beratung ebenfalls am häufigsten im ersten Semester wahr (33 %; Abbildung 31).

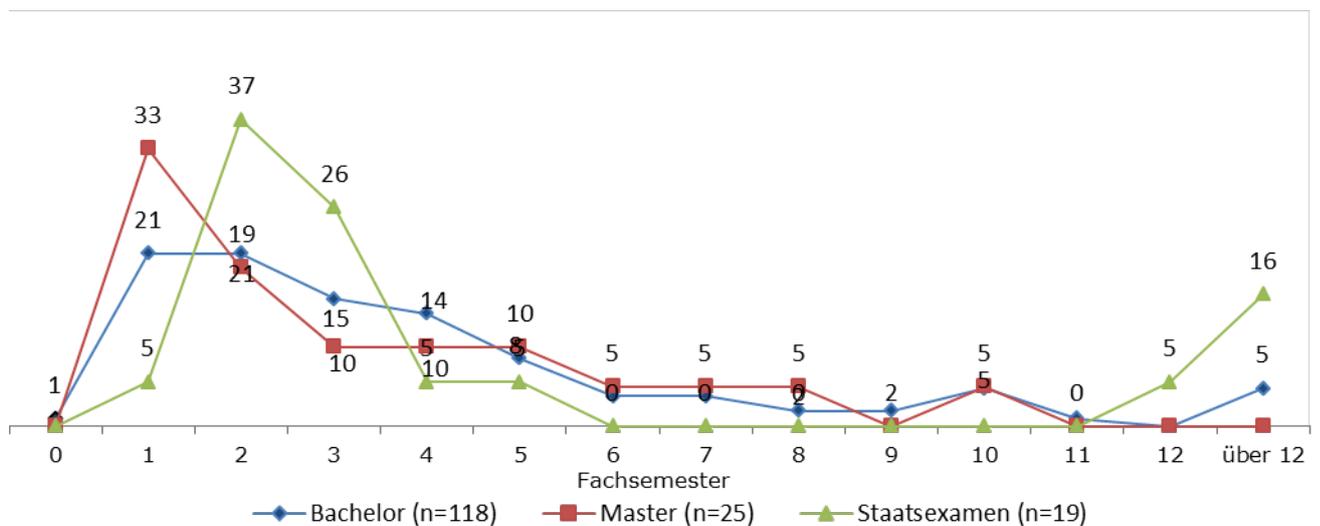


Abbildung 44: Prozentualer Anteil des genannten Fachsemesters je Studienform. N=alle Personen, die ein Fachsemester bekannt gegeben haben.

Welche Gründe für Studienzweifel werden in der Beratung geäußert?

Anders als in den Vorjahren ist die berufliche Neuorientierung im Berichtszeitraum der am häufigsten genannte Grund, welcher zu Studienzweifeln führt (32 %). An zweiter Stelle liegen Studienbedingungen (27 %). Der in den letzten Jahren am meisten angeführte Grund „mangelndes Interesse am Fach“ liegt mit 23 % an vierter Stelle.

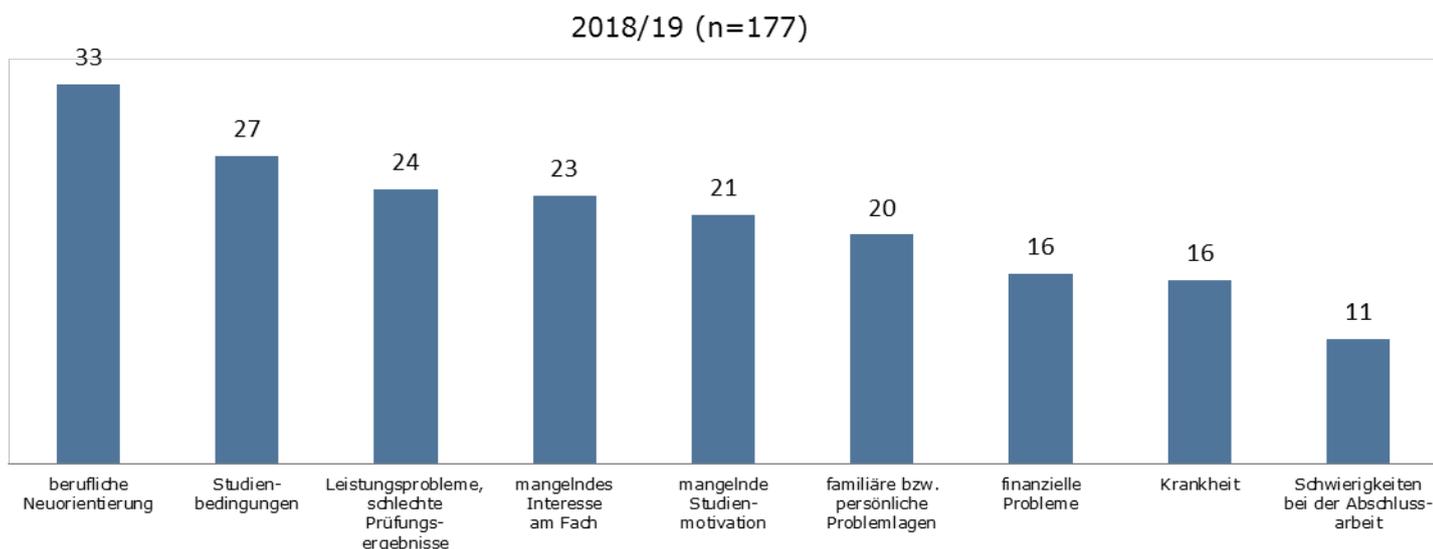


Abbildung 45: Die neun häufigsten in der Beratung geäußerten Gründe für Studienzweifel, prozentualer Wert (Mehrfachnennung).

Welcher Beratungsbedarf besteht?

Die Hälfte der Ratsuchenden interessierte sich unter anderem für einen Umstieg in die Ausbildung oder ggf. für einen direkten Berufseinstieg, der überwiegend für Masterstudierende thematisiert wurde. Zu jeweils 44 % ließen sich die Ratsuchenden zu einem Studiengangwechsel oder Hochschulwechsel beraten.

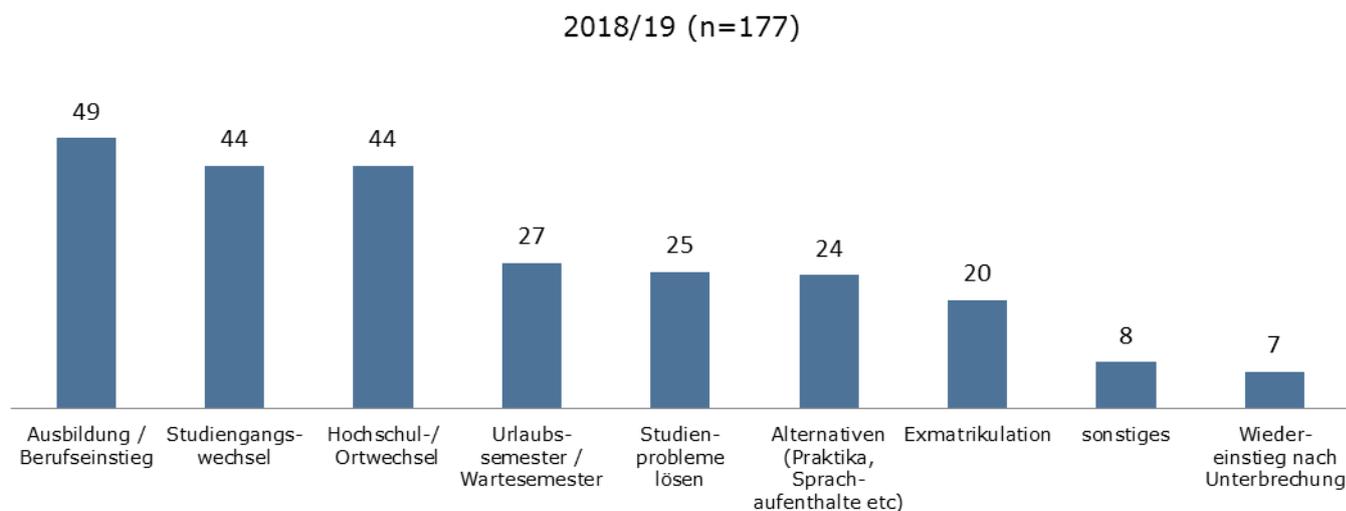


Abbildung 46: Verteilung nach Beratungsbedarf, prozentualer Wert (Mehrfachnennung).

In welchen Bereichen ist Unterstützung erforderlich?

Der größte Unterstützungsbedarf liegt auch weiterhin bei der Entscheidungsfindung (57 %). Am zweithäufigsten wurde Unterstützung bei der Neuorientierung gegeben. Rund jede*r Vierte benötigte Hilfe bei der Lösung von Studienproblemen und jede*r Zehnte bei der Gewinnung von neuer Motivation für das Studium.

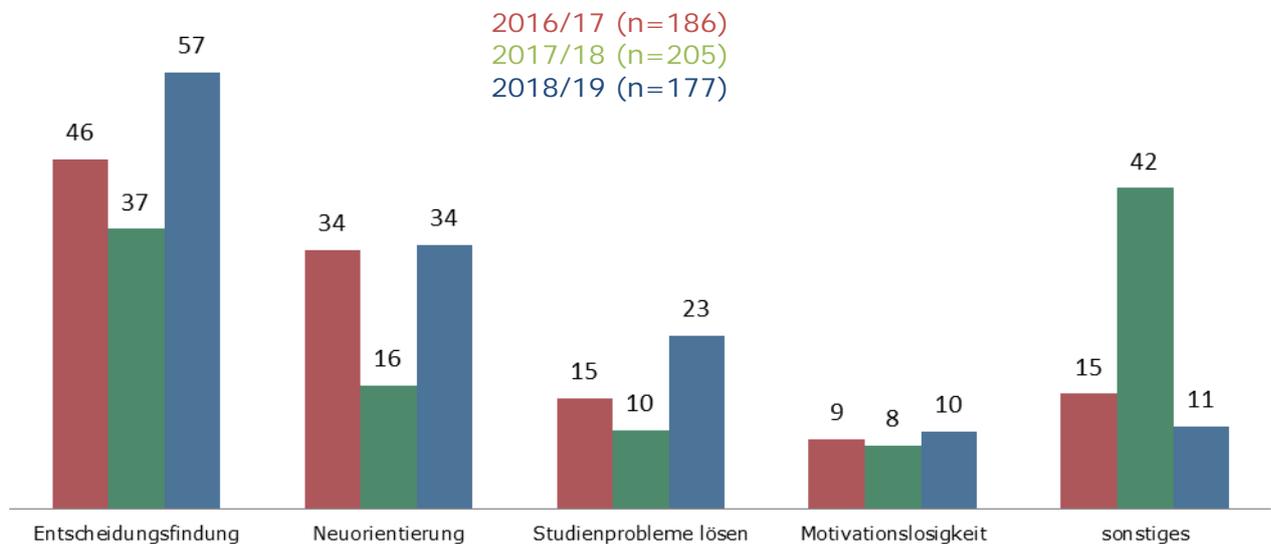


Abbildung 47: Verteilung nach gewünschtem Unterstützungsbedarf, prozentualer Wert je Akademisches Jahr (Mehrfachnennung).

6.1.2 Veranstaltungen und Messen

Im Akademischen Jahr 2018/19 wurden, wie im Vorjahr, sieben Veranstaltungen angeboten. Die Veranstaltung „Erfolgreich studieren – aber wie?“ wurde zweimal angeboten und erreichte im Mai 30 Studieninteressierte und im Oktober 30 beruflich qualifizierte Studienanfänger*innen. Die zum dritten Mal 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 25 Teilnehmer*innen. 30 Studierende nahmen bei der Veranstaltung „Abbrechen? Wechseln? Neuorientieren! – Ein Nachmittag für Studienzweifler*innen und Studienaussteiger*innen“ teil. Diese Veranstaltung wurde ebenfalls zum dritten Mal gehalten und erfolgte in Kooperation mit der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer und der Notarkammer Berlin. Die Evaluierungen der Veranstaltungen vielen äußerst positiv aus.

Zusammen mit dem Referatsleiter fand zum ersten Mal die Veranstaltung „Jobs für Geisteswissenschaftler*innen“ bei der Bundesagentur für Arbeit statt. Zudem wurde das erfolgreiche Coaching „Team Studienabschluss“ fortgeführt, das seit Dezember 2019 läuft. Ebenfalls zum ersten Mal fanden im Rahmen der Evaluierung für esra zwei Workshops inkl. Studieninformation für Studieninteressierte statt. Daran nahmen insgesamt 25 Schüler*innen teil. Das Kombiformat war sehr erfolgreich, weshalb eine Weiterführung im nächsten Jahr geplant ist.

Darüber hinaus wirkte das Projektteam bei der 3. Langen Nacht der Beratung und bei der Gong-Show in Adlershof mit und war zweimal bei der Stuzubi Berlin und der Messe Studieren in Berlin und Brandenburg vertreten.

6.2 esra – das Online-Orientierungstool

Im Fokus des dritten Projektjahres lag die Implementierung des Studienorientierungstools esra. 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 im Sinne der Eigenverantwortlichkeit ab, 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 weitgehend barrierefrei.

Im Akademischen Jahr 2018/19 war esra noch ausschließlich intern mit besonderer Berechtigung sichtbar. Am 11.11.2019 erfolgte schließlich der Launch von esra: hu.berlin/esra.

6.2.1 Technische Umsetzung

Die technische Umsetzung von esra begann im September 2018 durch einen externen Programmierer und externen Webdesigner. Das Werk wurde im Frühjahr 2019 abgenommen. esra ist über Plone an die Webseite der HU angebunden. Dies ermöglicht einen einfachen Zugang für Angehörige der HU. Aufgrund von Ressourcenknappheit beim CMS wurde von einer Schnittstelle zu AGNES im interaktiven Studienangebot auf esra abgesehen. Stattdessen kam die pragmatische Lösung zum Tragen, intern zweimal jährlich zu Bewerbungsbeginn eine jeweils aktuelle XML-Datei einzufügen, in der die Daten aus AGNES abgebildet sind, sodass die manuelle Pflege nach wie vor gering gehalten wird. Die Darstellung des Studienangebots wurde im Laufe des Jahres 2019 einige Male zugunsten der Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit überarbeitet.

6.2.2 Textuelle und grafische Inhalte

Im April 2019 wurden die Texte und Grafiken zu neun Haupt- und 12 Unterseiten fertiggestellt und in esra eingepflegt. Nach einer Evaluationsphase wurden aus strukturellen Gründen drei weitere Unterseiten erstellt und weitere Fotos in das Tool eingebunden. Ebenfalls wurden die Selbstreflexionsfragen, welche sich in esra in den „Zeit für mich“-Boxen befinden, fertiggestellt. Die Selbstreflexionsfragen können als barrierefreie PDF heruntergeladen werden, direkt am Smartphone oder am PC ausgefüllt werden und bei Bedarf in die Beratung mitgebracht werden. Im Bereich „Abschließen“ befindet sich auch ein „Beratungsvoucher“ zum Downloaden. Dieser soll den prozesshaften Übergang vom digitalen Angebot zum analogen Beratungsgespräch erleichtern.

6.2.3 Videos

Durch die Förderung aus dem Innovationsfonds der Vizepräsidentin für Lehre und Studium konnte im September 2018 mit der Produktion der Videos für esra begonnen werden. Im Akademischen Jahr 2018/19 wurden 22 Videos fertiggestellt. Die Produktion der Videos entstand referatsintern. Aufgrund des hohen Personalaufwands wurde die Postproduktion an einen externen Cutter ausgelagert.

Die Videos sind im Testimonial-Format gedreht und lassen sich in drei Kategorien einteilen:

1. 6 Videos zum Thema „Studienwahlentscheidung“
2. 6 Videos zum Thema „Mythen über das Studium“
3. 10 Videos zum Thema „Einblicke in den Studiengang“.

Bei den zwölf Videos zur Studienwahlentscheidung und zu Mythen wurde mit Studierenden, wissenschaftlichen Mitarbeiter*innen, Absolvent*innen und Lehrenden der HU gedreht. Die Testimonials geben in 5-8-minütigen Videos Antworten auf verschiedene Fragen und Mythen, wie z.B. „Wie bist du zu deiner Studienwahlentscheidung gekommen?“ oder „Die HU ist nur etwas für Kinder aus Akademiker*innenfamilien“. Zusätzlich entstanden zehn fachspezifische Videos,

in denen Studierende über ihren Studiengang erzählen. Dadurch erhalten Studieninteressierte authentische Einblicke in die Fächer. Alle 22 Videos sind auch im Youtube-Kanal der HU zu finden, um dort vor allem Schüler*innen zielgruppengerecht anzusprechen.

Im August 2019 wurde ergänzend eine Kooperation mit dem österreichischen Bildungsunternehmen *whatchado* geschlossen, um einerseits 16 weitere fachspezifische Videointerviews im November 2019 zu drehen, und andererseits sowohl ein Profil für die HU auf der kostenlos nutzbaren Bildungsplattform www.whatchado.com zu erhalten, wo diese Videos neben esra auch hochgeladen werden, als auch den Studieninteressierten die Nutzung eines Passungsverfahrens („Matching“) auf *whatchado* zu ermöglichen. Im Rahmen dieser Kooperation entstand in enger Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten der HU das notwendige Datenschutzkonzept. Für die 16 fachspezifischen Videos wurde die Akquise von Studierenden im Oktober 2019 abgeschlossen. In Zusammenarbeit mit den Fakultäten wurden Studierende inhaltlich divergierender Fächer gewählt, um eine möglichst große Bandbreite sowie Studiengänge mit höheren Exmatrikulationsquoten abzubilden.

6.2.4 Evaluation

Bei der Evaluation von esra kamen unterschiedliche Methoden zum Einsatz. Im Februar 2019 wurden 30- bis 60-minütige Usability-Tests mit Mitarbeiter*innen von Compass durchgeführt. Bewertet wurde die Bedienbarkeit der Oberfläche, insbesondere des interaktiven Studienangebots und der Navigation.

Im Mai 2019 wurden zwei Evaluationsveranstaltungen im Kombiformat durchgeführt: Zum ersten Termin kamen 16 Gymnasialschüler*innen eines 11. Jahrgangs an die HU, um innerhalb von drei Stunden esra zu testen, in Kleingruppen Aufgaben dazu zu bearbeiten und in einem „Feedbackparcours“ Kritik und Lob an esra zu äußern. Ergänzt wurde das Angebot um einen Studieninformationsvortrag. Der Rahmen wurde durch Gamification-Elemente angereichert, um die Motivation der Teilnehmenden zu stärken. Die Kritik an esra fiel zum größten Teil sehr positiv aus. Vor allem wurde der Wunsch nach mehr grafischen Elementen sowie nach mehr fachspezifischen Inhalten laut.

Zu einem ähnlichen Ergebnis kam es bei der zweiten Evaluationsveranstaltung im Rahmen einer Orientierungsveranstaltung für Unentschlossene unter dem Titel „esra-Schnuppern“. Insgesamt kamen zehn Teilnehmer*innen aus heterogenen Kontexten. Auch hier fiel die Rückmeldung insgesamt sehr positiv aus und es wurde der Wunsch nach mehr (audio-)visuellen Elementen geäußert. Zudem entstand eine Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl der Psychologie: Im Rahmen eines Masterseminars wird esra im Wintersemester 2019/20 von Masterstudierenden unter der Leitung von Hans-Peter Horn das Tool bezüglich der *User Experience (UX)* getestet. Die bisherigen Ergebnisse der Evaluation wurden berücksichtigt und soweit möglich umgesetzt.

6.3 Forschung

Im Rahmen des Projektes ist die Durchführung einer qualitativen Studie zum Thema Studienabbruch vorgesehen. Die Studie möchte mittels qualitativer Erhebungs- und Analyseverfahren Wissen über Bedingungsfaktoren für Studienabbrüche aus soziologischer Perspektive 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?“

Für die Studie „Entscheidung: Studienabbruch“ werden fünf bis max. zehn problemzentrierte, leitfadengestützte Interviews mit Studienabbrecher*innen aus Bachelorstudiengängen der HU geführt. Im Herbst 2019 wurden drei qualitative Interviews mit Studienabbrecher*innen durchgeführt und bereits transkribiert. Die leitfadengestützten Interviews dauerten rund 90 Minuten. Um eine entsprechende Heterogenität bezüglich soziodemografischer Merkmale und Studiengänge abzubilden, sind noch weitere Interviews notwendig. Trotz einer intensiven Bewerbung der Studie (Flyer, Plakate, Homepage, Anschreiben an Unternehmen etc.) gestaltet sich die Gewinnung von Teilnehmer*innen als schwierig.

Zum methodischen Verfahren und zum aktuellen Forschungsstand konnten auf der Fachtagung „Nicht-traditionelle Studierende zwischen Risikogruppe und akademischer Normalität“ im September 2019 an der HU weiter Erkenntnisse gewonnen werden.

6.4 Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Durch den diesjährigen Schwerpunkt auf esra wurden das bestehende Netzwerk und die Öffentlichkeitsarbeit weiter ausgebaut. Vor allem fand ein nachhaltiger Austausch mit dem Präsidium, den Fakultäten und Berliner Schulen statt. esra wurde im Januar 2019 der Vizepräsidentin für Lehre und Studium sowie im Februar im Jourfixe der Studiendekan*innen vorgestellt. Zudem fand im Februar ein Vernetzungstreffen mit der Lebenswissenschaftlichen Fakultät und dem Projekt reflect:on statt. Ebenfalls wurde im Zuge der Akquise Studierender für die Dreharbeiten eng mit den Fakultäten und Fachschaftsvertretungen zusammengearbeitet. Im Juni 2019 fand ein Video-Showing statt, zu dem die gesamte Abteilung Mitwirkende und Unterstützer*innen aus unterschiedlichen Bereichen, alle Video-Testimonials sowie die Vizepräsidentin für Lehre und Studium geladen waren. Bei diesem Netzwerktreffen gab es einen esra-Preview sowie die Möglichkeit, esra vorab zu testen.

Darüber hinaus fand ein Austausch mit nationalen¹ und internationalen Beratungseinrichtungen² statt. Des Weiteren wurde eine Fachtagung zum Thema Online-Self-Assessments besucht³. Im September 2019 nahm die Projektleiterin als Podiumsgast bei einer Veranstaltung von Queraufstieg Berlin teil⁴. Durch die Teilnahme an den Tagungen und Netzwerktreffen wurde das Projekt und insbesondere das Online-Orientierungstool esra deutschlandweit bekannter. Auch im Akademischen Jahr 2018/19 erschienen mehrere Artikel über das Projekt insbesondere zu den neuen digitalen Angeboten als auch zum Thema Studienabbruch.⁵

¹ GIBeT-Fachtagungen: 07.–09.03.19, Gießen, und 04.–06.09.2019, Köln.

² Erasmus Staff Mobility: 01.–02.10.18, Uni Lisboa in Lissabon, und 23.–24.09.19, Wirtschaftsuniversität Wien in Berlin.

³ Tagung: „OSA – und was dann? Die Nutzbarmachung von Online-Self-Assessments für die Studieneingangsphase“, 24.01.19, Mainz.

⁴ Fachgespräch: „Potentiale erschließen, Zukunft sichern – Rekrutieren und Binden neuer Zielgruppen“, Queraufstieg Berlin, 26.09.19, Berlin.

⁵ Beilage der Humboldt-Universität zu Berlin im Tagesspiegel: „Digital ins Studium. Die Hochschule baut ihre Beratungsangebote aus“, 26.10.2018.

Adlershof Journal „Studienabbruch als Karrierestart“, Nov./Dez. 2018.

UnAufgefordert „Gelangweilt und pleite. Ein Studienabbruch ist kein Weltuntergang“, 19.02.2019.

Tagesspiegel: „Studieren ist doof“, 09.03.2019.

Zeit Campus Ratgeber: „Abbruch“, Okt. 2019.

7 Ausblick

Das Akademische Jahr 2018/19 war vom weiteren Ausbau der internen und externen Kommunikation und Vernetzung geprägt. Dem Referat kam dabei insbesondere der dank der strukturellen Verankerung der gen. Projekte gewachsene und spürbare Output zu Gute. Spätestens mit diesem Berichtszeitraum lässt sich festhalten, dass sowohl die Angebote für spezielle Zielgruppen (ohne Abitur, mit Beeinträchtigung) als auch für alle Studieninteressierten (esra) etabliert, gefragt und angekommen sind.

Für das nächste Akademische Jahr sind die Ziele klar definiert:

1. Ausbau von esra
2. Verstärkte Digitalisierung von Informationsmaterialien
3. Konzeption und Einführung von Online-Beratung
4. Kritische Reflexion und Optimierung der Prozesse.

Alle vier Punkte haben die gleiche Ausgangsbasis: Die digitale Kommunikation mit und Erreichbarkeit der Zielgruppe/n. Gerade unter diesem Aspekt müssen die Prozesse, sowohl innerhalb der Allgemeinen Studienberatung und -information als auch in Zusammenarbeit mit dem Studierendenservice, den Studienfachberatungen und anderen Berliner Hochschulen, evaluiert und, wo nötig, sinnvoll und möglich, im Sinne der Adressat*innen modifiziert werden. Fraglos ist dies keine Aufgabe nur für ein Akademisches Jahr, sondern für einen längeren Zeitraum.

Für die Online-Beratung gilt, dass sie grundsätzlich nicht neu ist. Die Minimaldefinition des unterbestimmten Begriffs folgt der klassischen Dreiteilung Information, Beratung und Therapie. Auch wenn Information auf den Webseiten der HU in großem Maße vorhanden ist, muss diese kritisch durchgesehen und adaptiert werden; hierfür ist nicht nur die Zusammenarbeit mit den Fachberatungen erforderlich, vielmehr es ist unser Auftrag, von der Zielgruppe zu erfahren, welche Inhalte in welcher Aufbereitung und auf welchem Kommunikationskanal ankommen. Mithin handelt es sich auch hierbei um einen längeren, wenn nicht stetigen Prozess. Für die Online-Beratung gilt der Primat, dass sie die klassische, also Face-to-Face-Beratung, nicht ersetzen, sondern ergänzen soll. Dabei profitieren wir sowohl von den eigenen Erfahrungen als auch von denen anderer Hochschulen bundesweit – und was noch nicht ausprobiert wurde, wird künftig frei nach dem Motto „hands on“ angetestet.