

Tätigkeitsbericht 2019/20 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.), Isabella Peracchi, Rumjana Slodicka, Julia Szymetzko, Hedda Zechner

Datum: 2. März 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Struktur.....	3
2	Allgemeine Studienberatung und Psychologische Beratung.....	5
2.1	Beratungsgespräche	5
2.2	Offene Sprechstunden.....	7
2.3	Veranstaltungen.....	7
2.4	Psychologische Beratung (PSB)	7
3	Compass.....	8
3.1	Compass-Hotline	8
3.1.1	Gesamtkontakte	8
3.1.2	Anrufe	10
3.1.3	E-Mails	13
3.2	Infopoint im Studierenden-Service-Center.....	16
3.2.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung	16
3.2.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet.....	19
3.2.3	Auslastung nach Wochentag.....	22
3.3	Compass-Gesamtkontakte.....	23
3.4	Vorklärung zur Studienberatung.....	24
3.5	Veranstaltungen und Führungen.....	27
3.5.1	Veranstaltungen.....	28
3.5.2	Messen	30
3.5.3	Führungen, Studieninformation und Partnerschulen.....	31
3.6	Begrüßungsschreiben.....	37
3.7	Digitale Kommunikation	38
3.7.1	Für die Ersti-Tage 2019/20.....	38
3.7.2	Zielgruppe Studienbewerber*innen	38
3.7.3	Zielgruppe Erstimmatrikulierte.....	39
3.7.4	Zielgruppe Studierende.....	39
3.7.5	Auswertung Umfrage Endgeräte.....	39
4	Beauftragte für behinderte Studentinnen und Studenten.....	41
5	Projekt Vielfalt der Studierenden.....	42
5.1	Crossover - Zentrum für beruflich Qualifizierte.....	42
5.1.1	Information und Beratung	42
5.1.2	Zulassung und Immatrikulation.....	48
5.1.3	Betreuung	48
5.1.4	esra	50
5.2	Studium mit Beeinträchtigung – Barrierefrei Studieren.....	50
6	Projekt Studienerfolg sichern – esra	53
6.1	Beratungs- und Unterstützungsangebote.....	53
6.1.1	Perspektivenberatung Studienausstieg.....	53
6.1.2	Online- und Präsenzveranstaltungen.....	57
6.2	esra – das Online-Orientierungstool.....	58

6.2.1	Erweiterung des Videoangebots	58
6.2.2	Barrierefreiheit	59
6.2.3	UX-Evaluierung.....	60
6.2.4	Erweiterung „Vielfalt der Studierenden“	61
6.2.5	Ein Jahr esra - Zahlen und Daten	61
6.3	Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit	63
6.4	Projektabschluss und Verstetigung	64
7	Resümee und Ausblick.....	65

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/Studienenerfolg sichern“ und „esra“, finanziert aus Mitteln der Berliner Qualitätsoffensive für die Lehre (QIO).

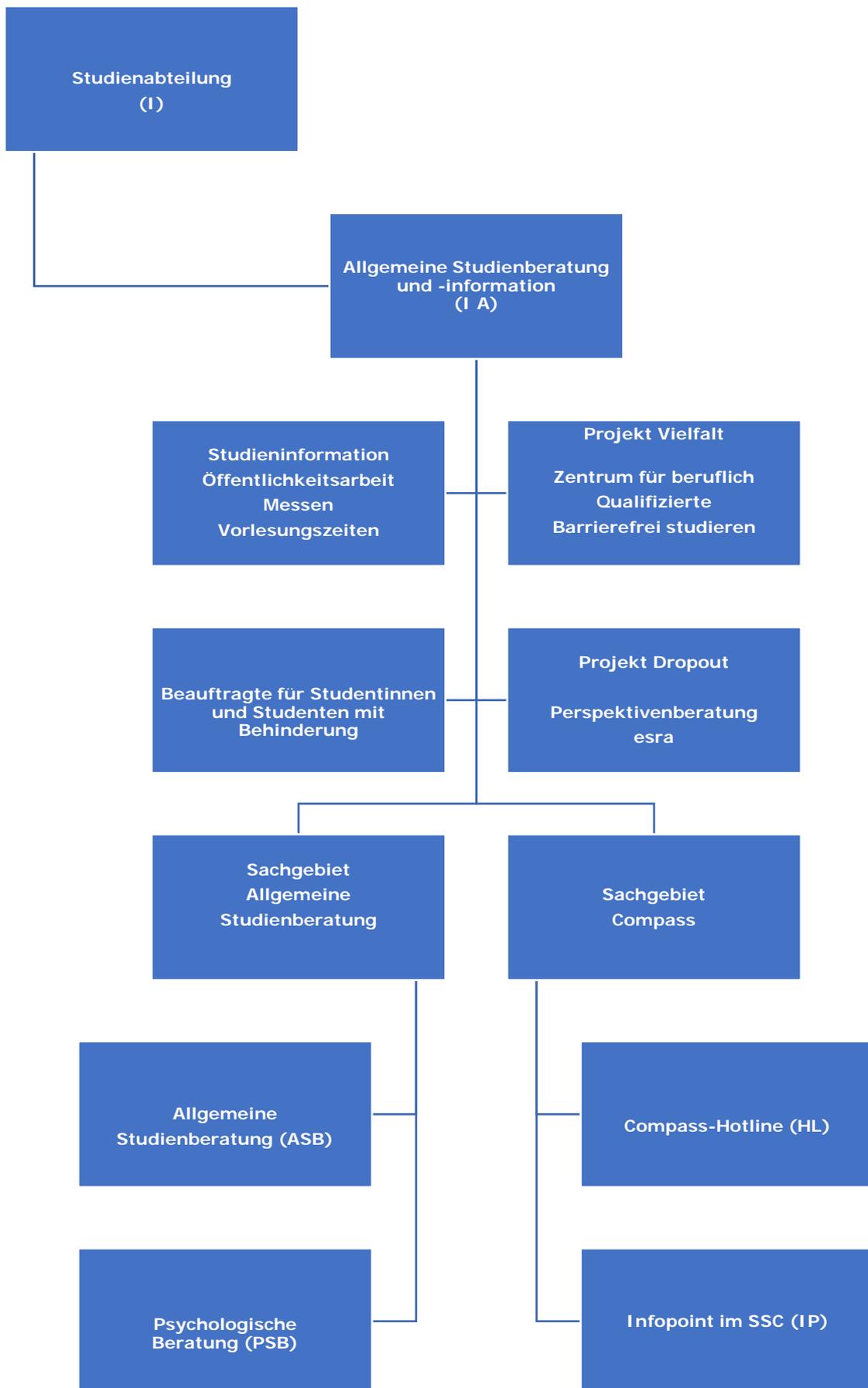
Im Sachgebiet Allgemeine Studienberatung werden die Aufgaben gem. § 28 BerIHG von drei Studienberater*innen unter einer Sachgebietsleitung wahrgenommen. Die Psychologische Beratungsstelle mit drei approbierten Psycholog*innen gehört zu diesem Sachgebiet. Für die Organisation von Messen und Veranstaltungen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

Das Sachgebiet Compass wird von einer Sachgebietsleitung und einer Koordinatorin geleitet, ihr unterstehen acht feste Mitarbeiter*innen für den operativen Betrieb von Hotline und Studierenden-Service-Center. Die Vertretung der Sachgebietsleitung wird von einer Mitarbeiterin aus dem Bereich Studieninformation/Öffentlichkeitsarbeit wahrgenommen.

Die Aufgaben der Beauftragten für behinderte Studentinnen und Studenten nach § 28a BerIHG 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 eine Projektleiterin und eine Studienberaterin zuständig.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information, Stand Oktober 2020.

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 2019/20 insgesamt 1.339 Beratungsgespräche geführt (- 53 % zum Vorjahr). Neben den Beratungsgesprächen gab es 561 Kurzkontakte (persönlich, telefonisch) und 4.464 E-Mails.

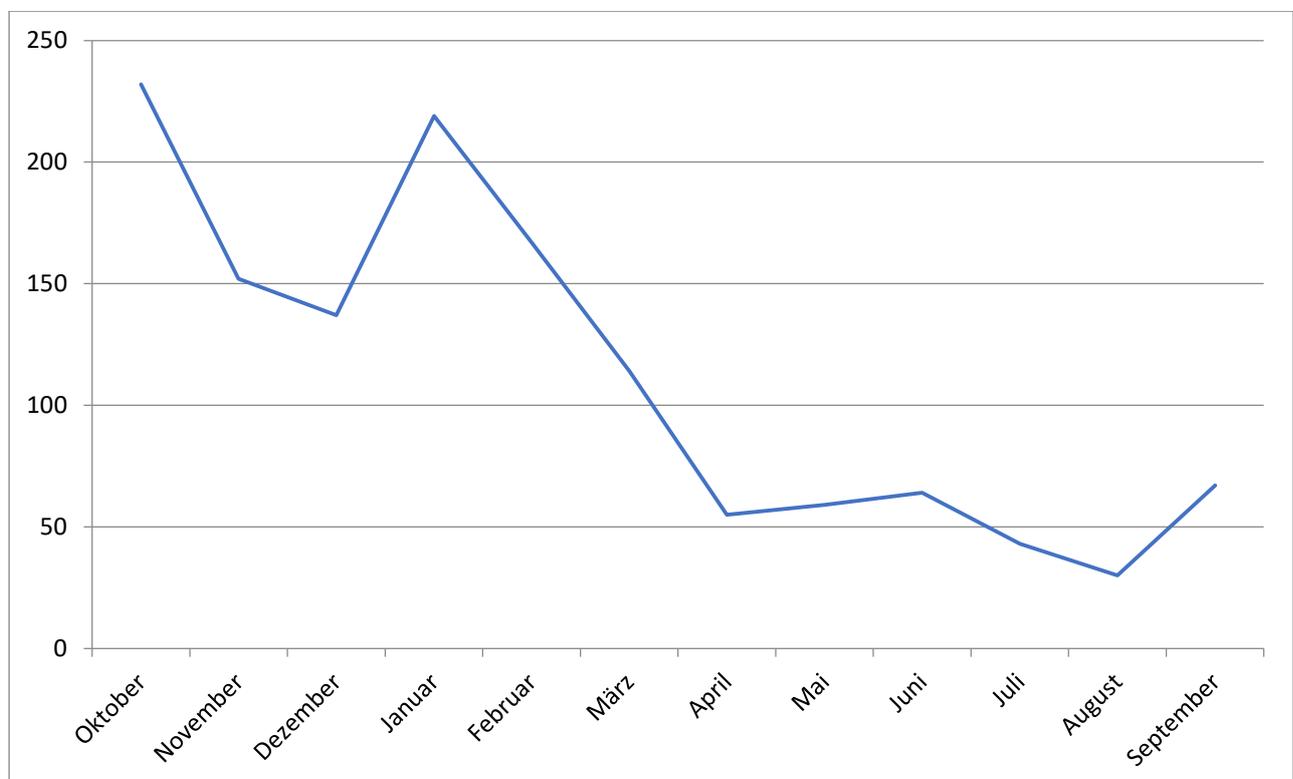


Abb. 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

Die hohe Anzahl an Anfragen per E-Mail sowie die deutliche Veränderung bei der persönlichen Beratung ist der Umstellung auf digitale Beratung durch Corona geschuldet.

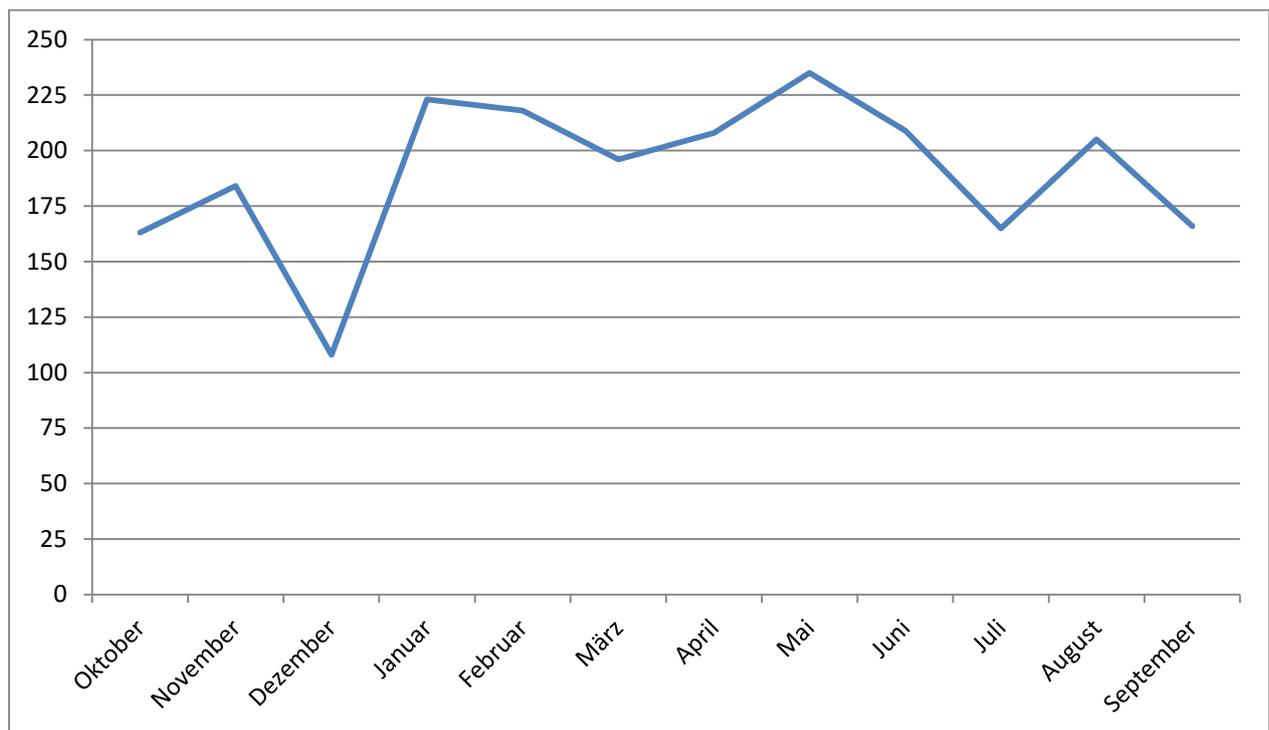


Abb. 2: E-Mail-Anfragen an die Allgemeine Studienberatung pro Monat.

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 58 % (- 18 % zum Vorjahr) 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 Zweifächer; Anerkennungsfragen; Gast- und Nebenhörerfragen).

40 % (+ 7 % zum Vorjahr) 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, zusätzlich ab- bzw. unterbrechen, wieder aufnehmen?; Zeitpunkt für Auslandsaufenthalt; Studienwahl nach erstem grundständigen Studium).

37 % (+ 3 % zum Vorjahr) 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 36 % (+ 8 % zum Vorjahr) ging es um Studienprobleme (bei Studiengestaltung, Selbstorganisation; Sinn- und Zielsuche bzw. -verlust; Motivation; Zweifel an Universi-

tät/Fach, sich selbst; Lernstörungen; mangelnde Eignung/Neigung; Leistungs- bzw. Prüfungsversagen; Druck/Überforderung; Unterforderung; Versagensängste; Prokrastinieren; Abschlussprobleme; Konflikte mit Lehrenden; Unsicherheit/Unzuverlässigkeit bei Rahmenbedingungen).

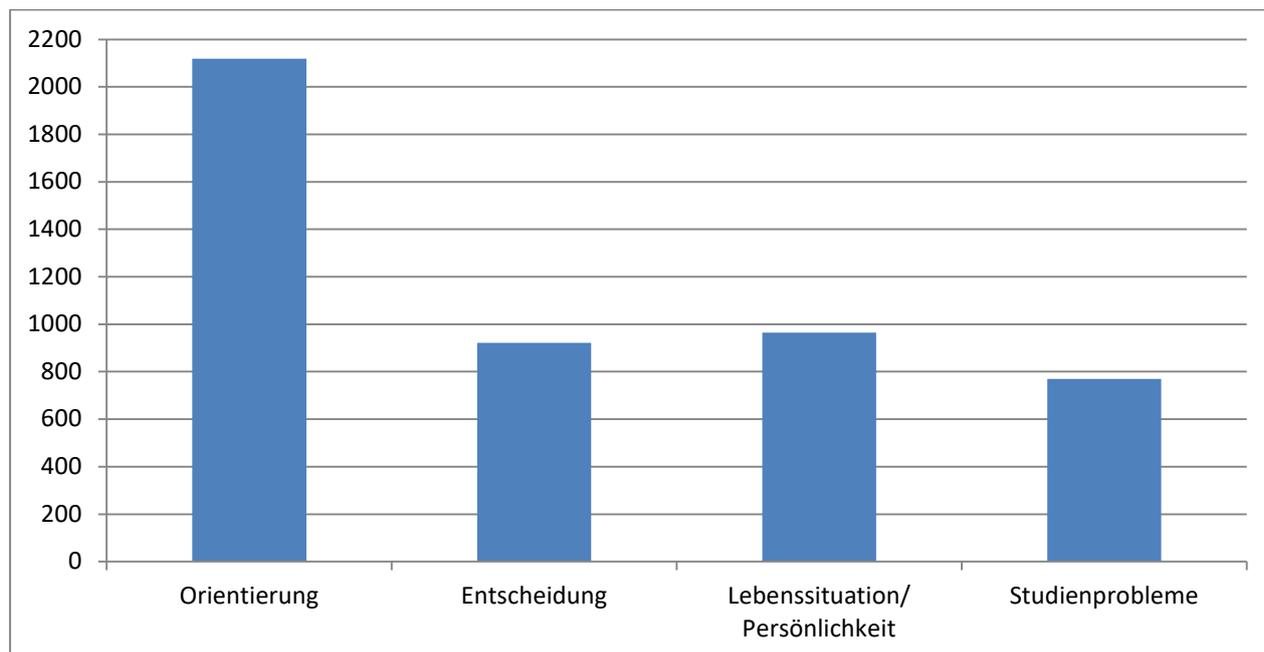


Abb. 3: Beratungsgespräch der Allgemeinen Studienberatung nach Thematik pro Jahr.

2.2 Offene Sprechstunden

Die Allgemeine Studienberatung bot bis Mitte März 2020 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 bis dahin pro Monat ohne individuelle Termine belief sich auf durchschnittlich 72 Stunden. Mit dem Übergang in den Präsenznotbetrieb folgte eine Umstellungsphase auf digitale Sprechstunden, die ab Mitte April 2020 aufgenommen wurden.

2.3 Veranstaltungen

Im Jahr 2019/20 wurden 15 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?“, die offene wöchentliche Fragestunde im Bewerbungszeitraum zum Wintersemester, die Orientierungsveranstaltung „Wie beginne ich mein Studium“.

2.4 Psychologische Beratung (PSB)

Die Psychologische Beratungsstelle hat einen eigenen Tätigkeitsbericht veröffentlicht. Siehe <https://www.hu-berlin.de/de/studium/beratung/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 Vorklärung zur Allgemeinen Studienberatung im SSC, 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). Des Weiteren betreut Compass die Begrüßungsschreiben für Neuimmatrikulierte und gibt den HU-Compass heraus, eine Einführungsbroschüre für einen erfolgreichen Studienstart. Hinzu kam in diesem Berichtsjahr ein neues Betätigungsfeld: die digitale Kommunikation. In diesem Rahmen versuchte Compass gezielt die unterschiedlichen Zielgruppen (s.u.) über Social Media sowie die Website anzusprechen und zu informieren.

Aufgrund der Sars-CoV-2-Pandemie ging der reguläre Universitätsbetrieb ab dem 16.03.2020 in den Präsenznotbetrieb über. Das SSC wurde dementsprechend am 13.03.2020 geschlossen. Innerhalb einer Woche, in der die Compass-Mitarbeiter*innen vorwiegend die E-Mail-Bearbeitung leisteten, wurde die Telefonanlage so umgestellt, dass es möglich wurde, im Homeoffice die Hotline zu bedienen. Somit erfolgte ab dem 23.03.2020 eine Umsetzung aller Tätigkeiten ins Homeoffice. Ab diesem Zeitpunkt bis zum Berichtsende konnten die telefonischen sowie die elektronischen Anfragen ohne Unterbrechungen weiterbearbeitet werden. Als zusätzliches Angebot wurde die Öffnungszeit der Hotline von 15 Uhr auf 16 Uhr verlegt. Zukünftige Führungen und Studieninformationen wurden bereits ab dem 04.03.2020 abgesagt. Die Vorklärung konnte ab dem 15.04.20. telefonisch wieder aufgenommen werden und ist der Online-Beratung der Allgemeinen Studienberatung vorgeschaltet (s.o.).

3.1 Compass-Hotline

Im Akademischen Jahr 2019/20 konnten alle E-Mail-Anfragen zum ersten Mal 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 konnte trotz der Sars-CoV-2-Pandemie weiter ohne Unterbrechungen im Homeoffice bedient werden und war an insgesamt 240 Öffnungstagen (2018/19: 104) erreichbar.

Compass stellt den Anfragenden ein Kontaktformular für die elektronische Anfragen zur Verfügung. 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.

3.1.1 Gesamtkontakte

Die Gesamtkontakte im Akademischen Jahr 2019/20 betragen 49.029 (Vorjahr: 27.575), davon waren 20.859 telefonisch (42,5 %, Vorjahr: 8.060) und 28.170 per E-Mail (57,5 %, Vorjahr: 19.515). Durchschnittlich wurden pro Monat 4.086 (Vorjahr: 2.298) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2018/19 wurden insgesamt 93,7 % mehr Anfragen gestellt, davon 159 % mehr per Telefon und 44 % mehr per E-Mail.

Ein Vergleich des Akademischen Jahres 2019/20 zum Vorjahr (2018/19) ist schwierig. Die Monate März 2020 bis September 2020 sind von der Pandemie gekennzeichnet und daher ist die höhere Anzahl an Anfragen mit der Schließung des SSC verbunden. Die Zeit von De-

zember 2018 bis April 2019 war dagegen von Personalmangel und konsequenter Schließung der telefonischen Sprechzeit sowie der kompletten Schließung der Hotline im März und April gekennzeichnet. Die starken Kontraste, die auch in den Diagrammen sichtbar werden, entstehen durch die stark differierenden Zahlen in den beiden Berichtsjahren. Der reguläre Betrieb konnte nur in den Monaten Oktober und November von beiden Jahren ausgeführt werden.

Wenn man den Vergleich trotzdem versucht, wurden 59,8 % (Vorjahr: 63,6 %) aller Anfragen abschließend beantwortet und nur 36,5 % (Vorjahr: 31,6 %) weitergeleitet. Durchschnittlich wurden 204 (2018/19: 113) Anfragen pro Tag beantwortet; der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 450 Anfragen pro Tag (September 2020), der minimale bei 69 pro Tag (Dezember 2019). Im Vergleich zum Vorjahr ist das durchschnittliche tägliche Anfragenvolumen im Oktober um 177,3 %, im November um 31,2 %, im Dezember um 17,4 %, im Januar um 115 %, im Februar um 101,2 %, im März um 954,5 % (Hotline im Vorjahr geschlossen und nur durch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen einige Telefonate registriert), im April um 274,4 % (Hotline im Vorjahr teilweise geschlossen), im Mai um 20,3 %, im Juni um 85,3 %, im Juli um 41,7 %, im August um 46,9 % und im September um 118,5 % gestiegen.

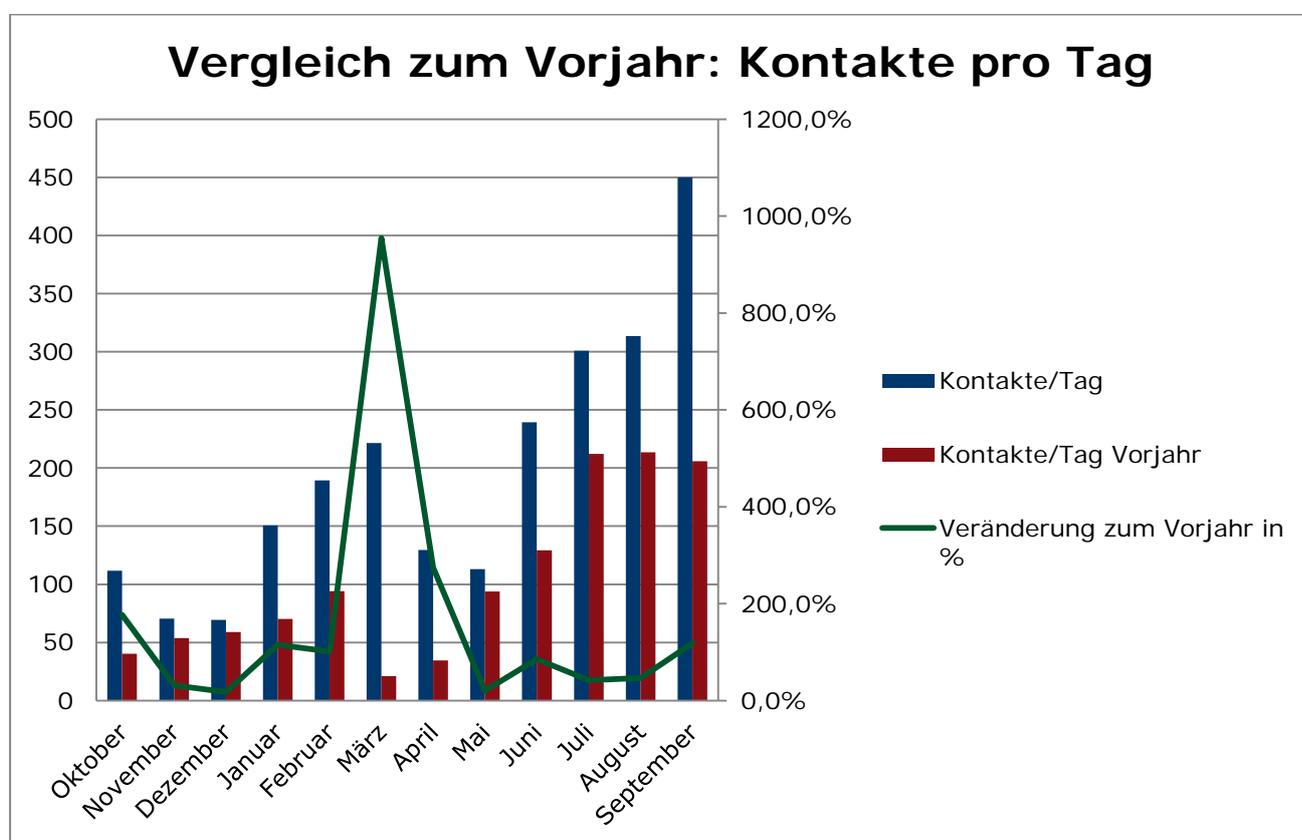


Abb. 4: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Wie in den Vorjahren schwankte die Anzahl an Kontakten. Sie folgte nach wie vor dem universitären Zyklus, wobei dieser durch die bundesweite Änderung der Fristen zur Bewerbung in diesem Berichtszeitraum leicht verschoben war. Die Bewerbungszeiträume verschoben sich wie folgt:

- 1) grundständige Studiengänge mit Zulassungsbeschränkung: 01.07.-20.08. (Vorjahr: 01.06.-15.07.)
- 2) grundständige Studiengänge ohne Zulassungsbeschränkung: 01.07.-31.08. (Vorjahr: 01.07.-30.07.)
- 3) Masterstudiengänge mit Zulassungsbeschränkung: 02.06.-15.07. (Vorjahr: 01.05.-31.05.)

4) Masterstudiengänge ohne Zulassungsbeschränkung: 01.07.-31.08. (Vorjahr: 01.05.-31.08.)

Im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum (Juni bis September) stieg die Anzahl der Kontakte stark an.

Von den oben erwähnten 4.086 beantworteten Anfragen fallen aufgrund der hohen Werte vor allem die Monate September mit 9.896 Anfragen und der Juli mit 6.920 Anfragen auf. Der Monat mit den wenigsten Anfragen war der Dezember 2019 mit 971 Anfragen.

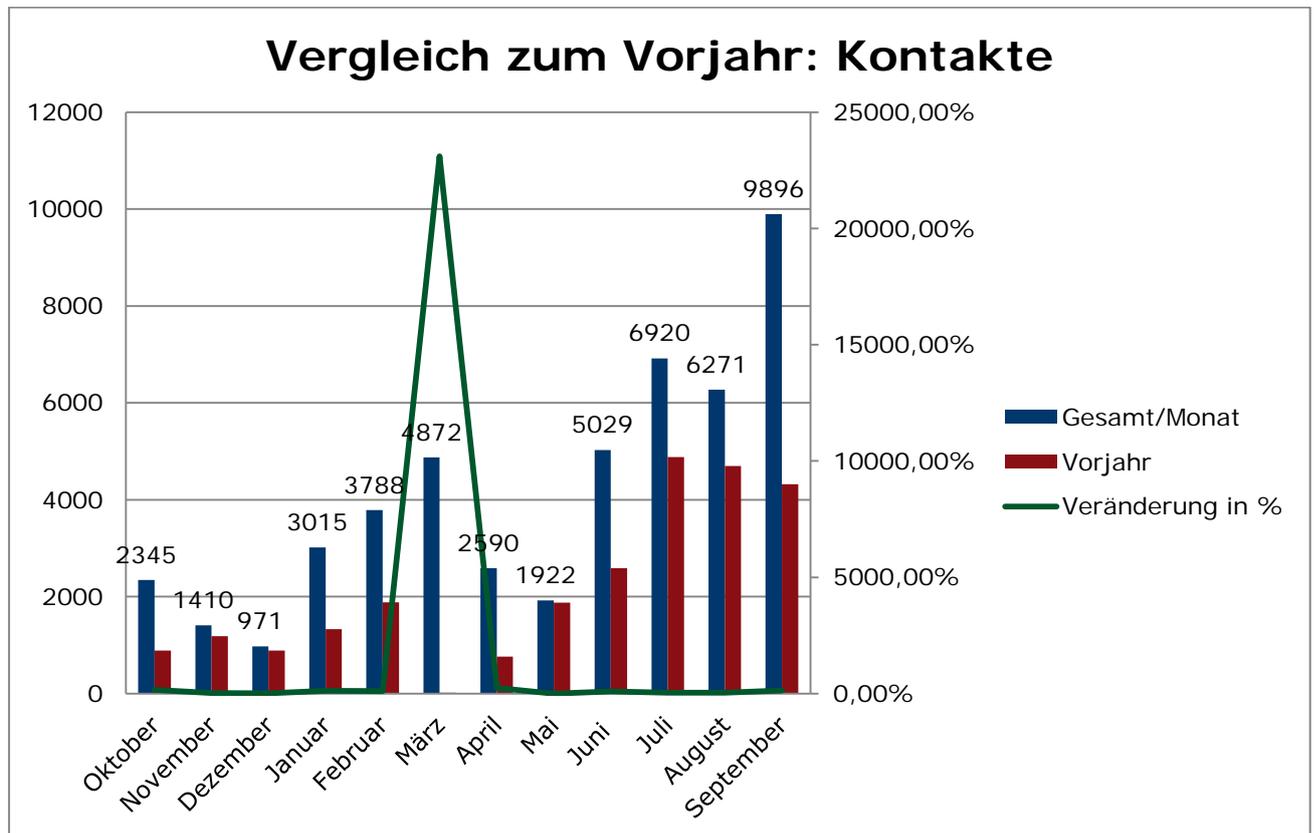


Abb. 5: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

3.1.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 20.859 Anrufe bearbeitet, die meisten im Juli und September (16,1 % bzw. 15,9 %).

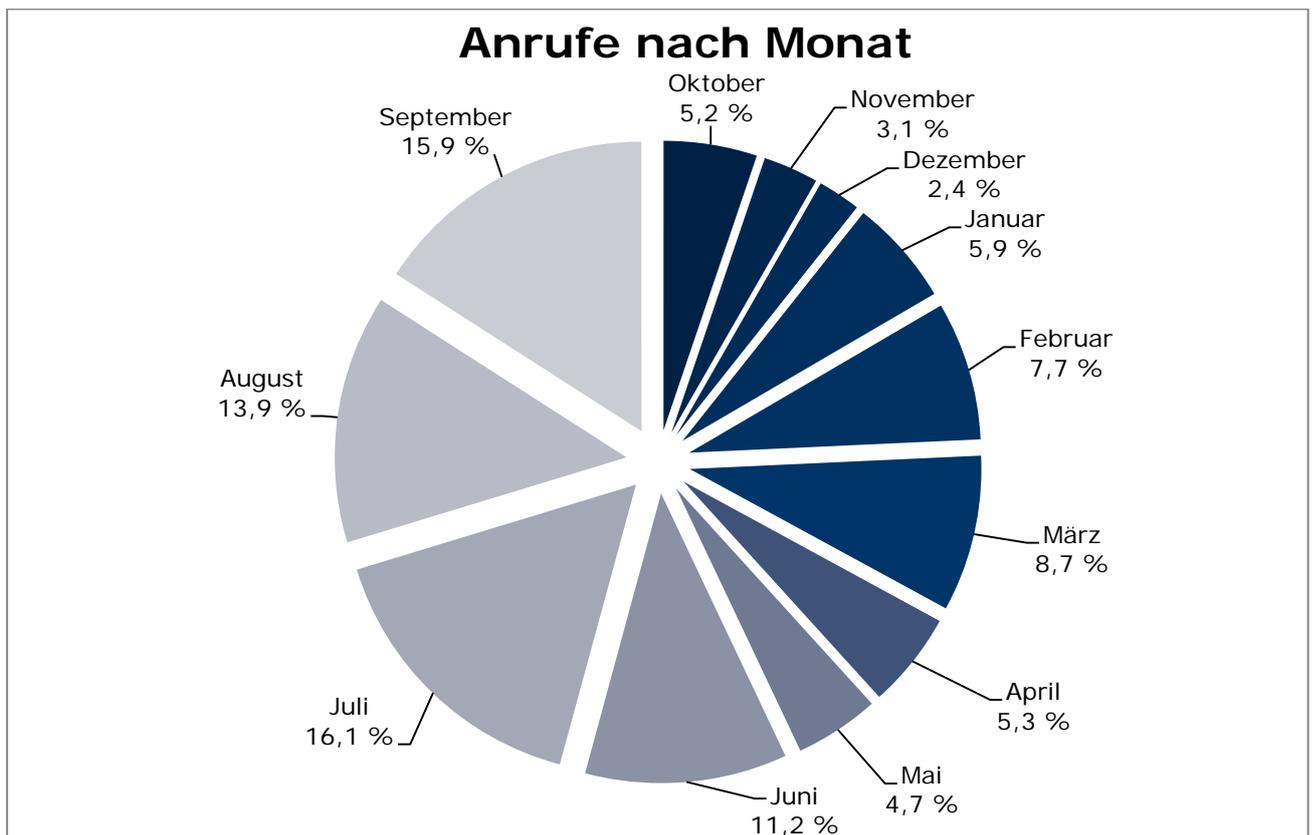


Abb. 6: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zugeordnet. Die meisten Anrufe wurden zum Bewerbungsprozess (37,1 %) entgegengenommen, gefolgt von Anfragen zum Studienverlauf (35,5 %). Im Akademischen Jahr 2019/20 wurden 7.748 Anfragen zur Bewerbung (Vorjahr: 3.043) und 7.405 Anfragen zum Studienverlauf (Vorjahr: 1.930) telefonisch gestellt. Der Prozentsatz der Gesamt-Anrufe zur Bewerbung ist aber im Vergleich zum Vorjahr praktisch unverändert geblieben (Vorjahr: 37,8 %). Der Prozentsatz zum Studienverlauf hat sich dagegen erhöht (Vorjahr: 24 %).

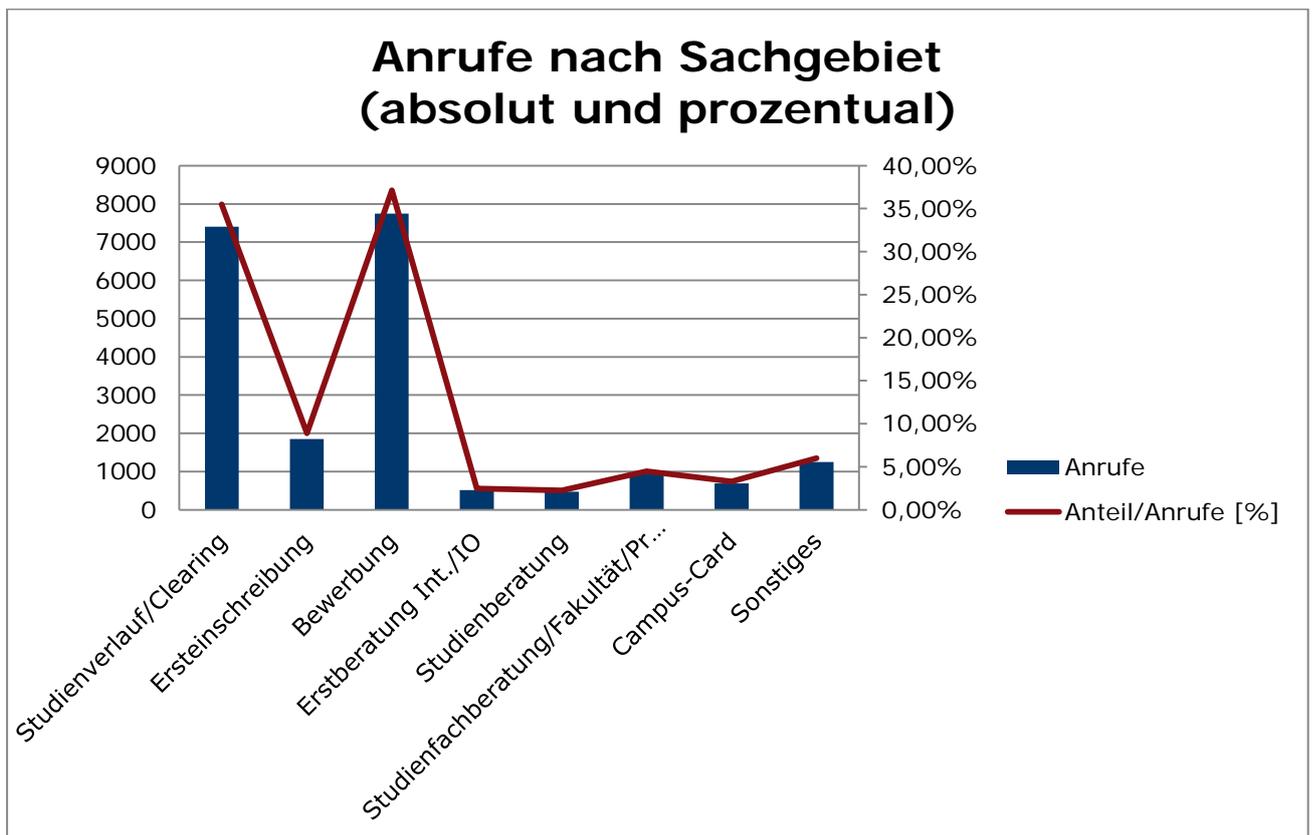


Abb. 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete.

Der Anteil der Sachgebiete differiert nach Monat und ergibt sich detailliert aus dem folgenden Diagramm. Bemerkungswert ist der Monat Juli, wo 67 % (Vorjahr: 57 %) der Anrufe zum Sachgebiet „Bewerbung“ zugeordnet wurden.

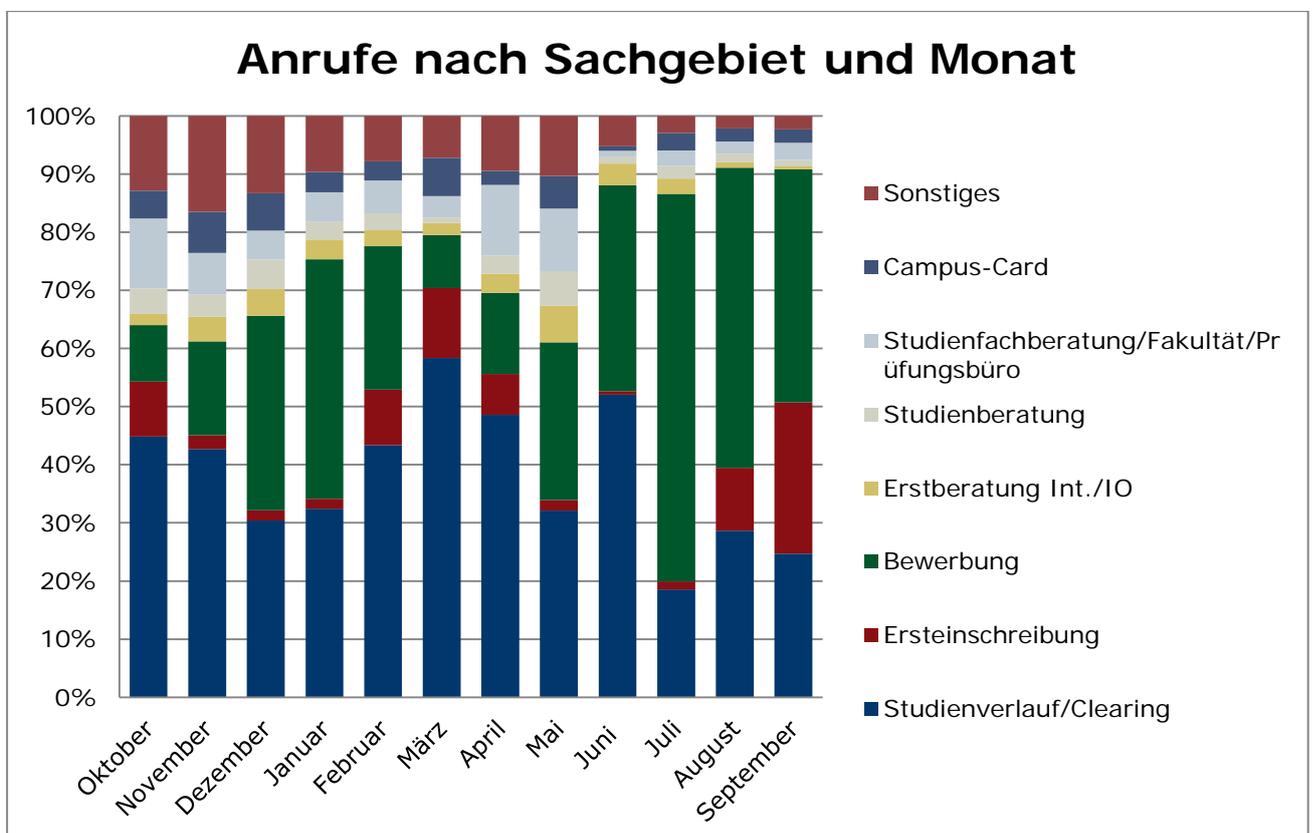


Abb. 8: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

3.1.3 E-Mails

Es wurden insgesamt 28.170 E-Mails bearbeitet, die meisten im Juli und im September (12,7 % bzw. 23,4 %).

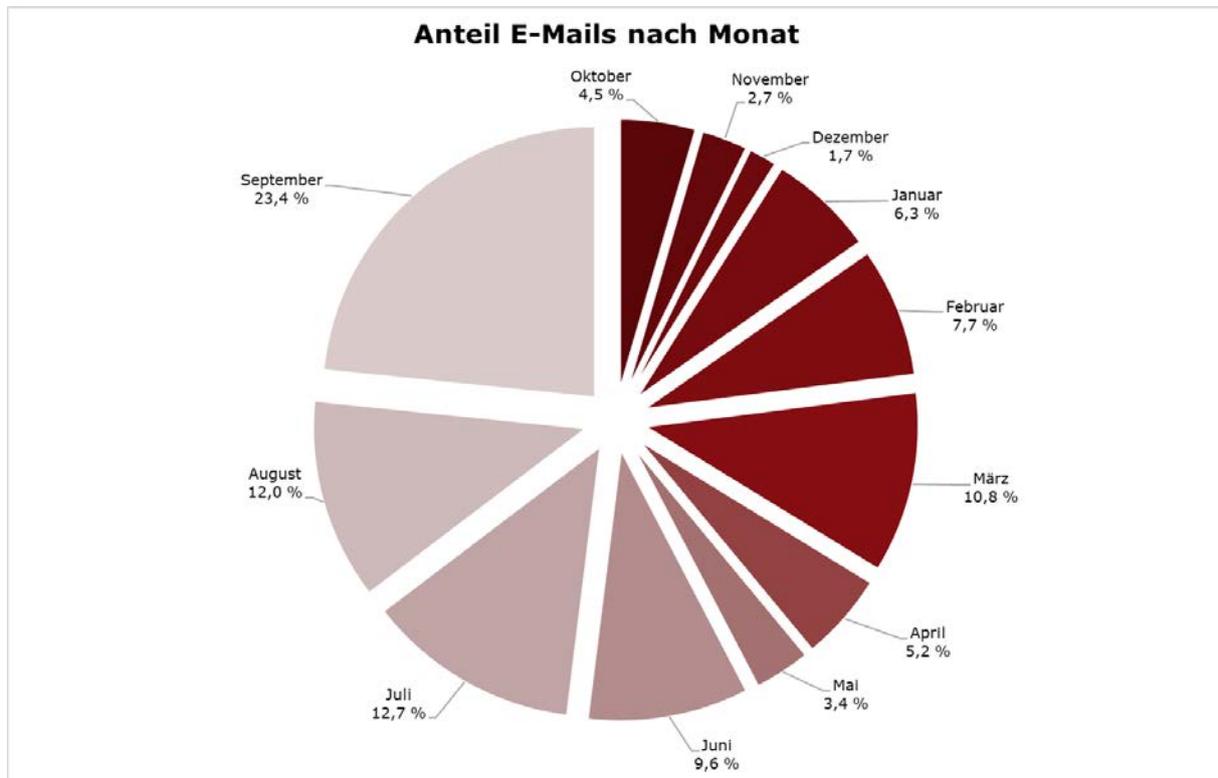


Abb. 9: Verteilung der E-Mails nach Monaten.

Die meisten elektronischen Fragen wurden zum Studienverlauf (55,9 %, Vorjahr: 44,0 %) gestellt, gefolgt von Fragen zur Bewerbung (23,6 %, Vorjahr: 23,3 %) und zur Einschreibung (7,4 %, Vorjahr: 11,3 %). Für eine effiziente Bearbeitung der E-Mails wurden die im Ticketing-System OTRS hinterlegten Standardtexte kontinuierlich optimiert und den komplexen Anfragen angepasst.

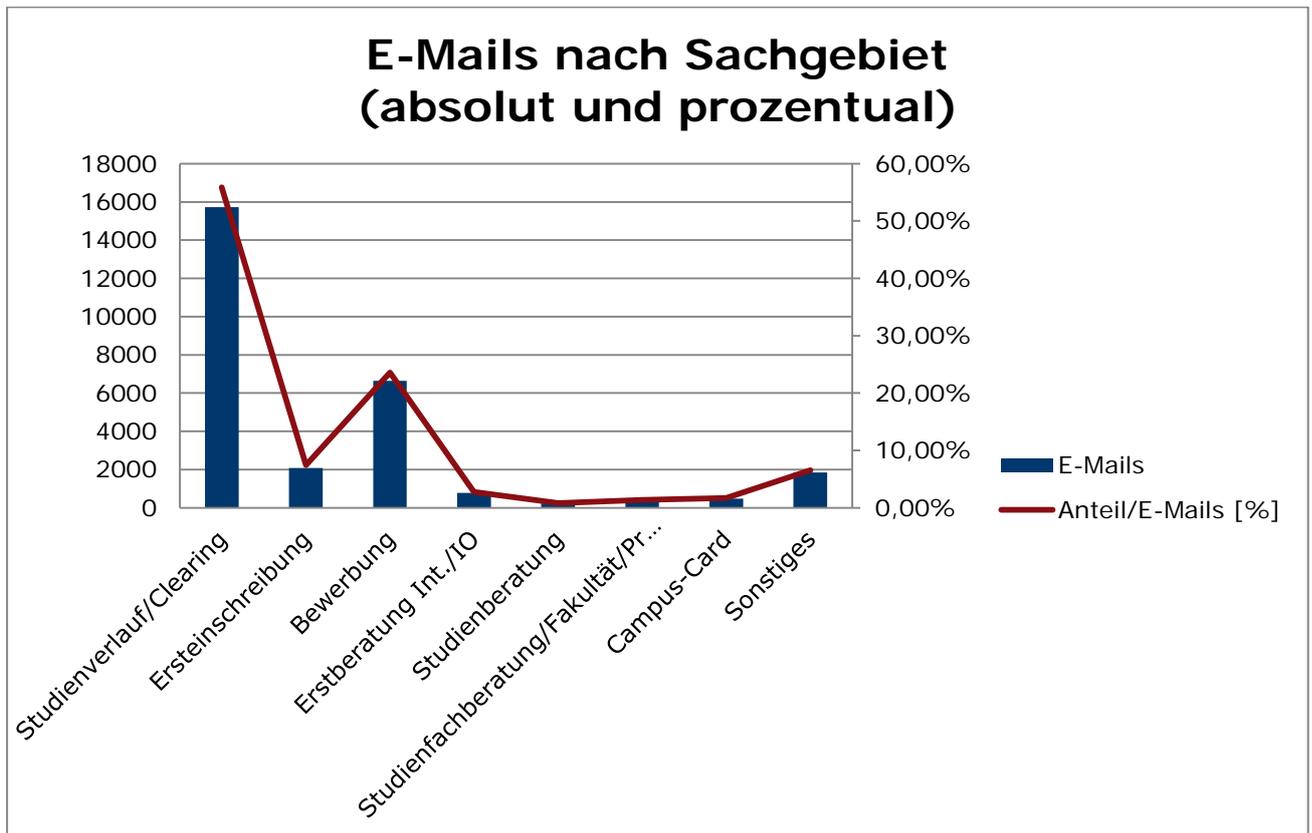


Abb. 10: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete.

Analog zu den Anrufen folgt das detaillierte Monatsbild zu den Anfragen per E-Mail. Auch hier ist der Monat Juli durch eine sehr hohe Anzahl an Anfragen zur Bewerbung gekennzeichnet (43 %, Vorjahr: 32 %).

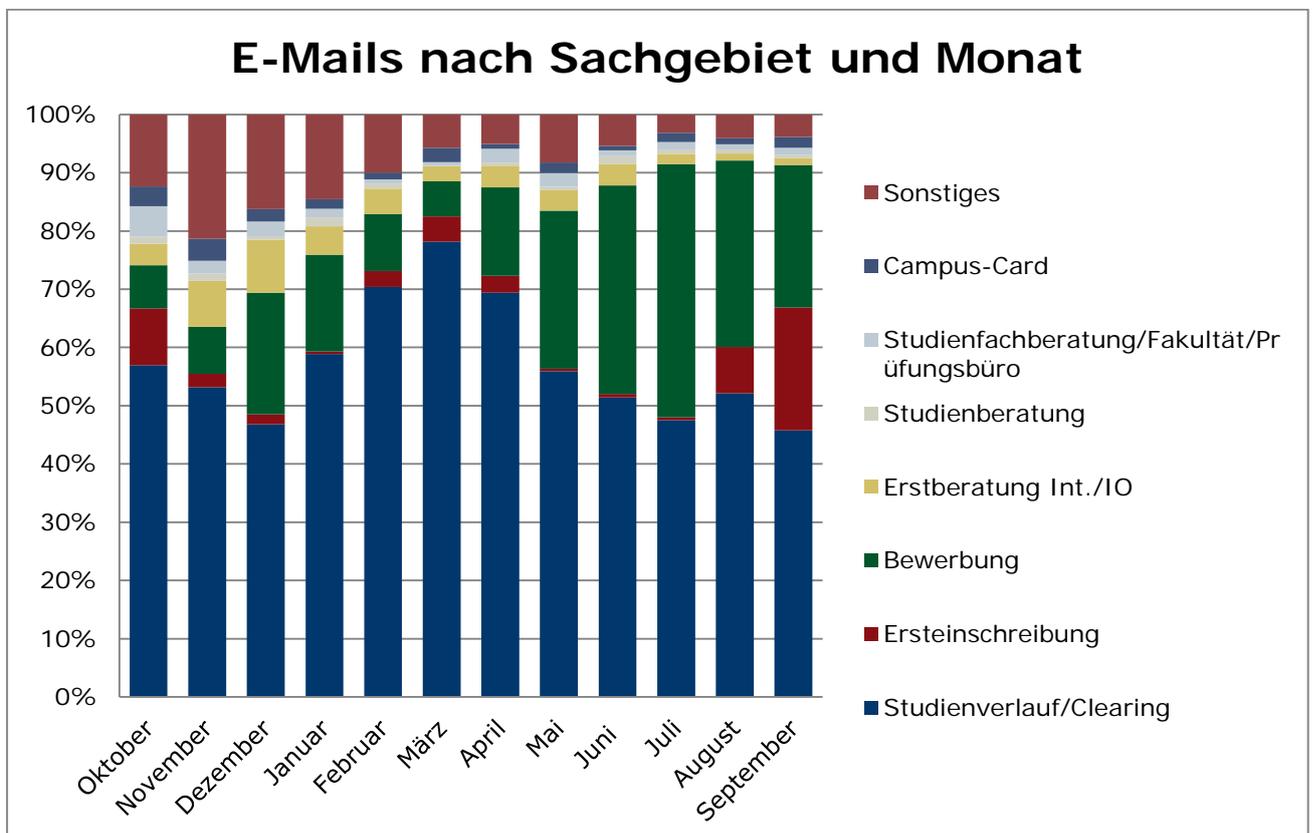


Abb. 11: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Es wurden insgesamt 9.327 E-Mails von Compass direkt beantwortet (Vorjahr: 9.772) und 17.415 an die jeweiligen Sachgebiete weitergeleitet (Vorjahr: 8.560). Die meisten Weiterleitungen an die Sachgebiete erfolgten im September (4.188, Vorjahr: 1.530), die wenigsten im Dezember (251, Vorjahr: 333).

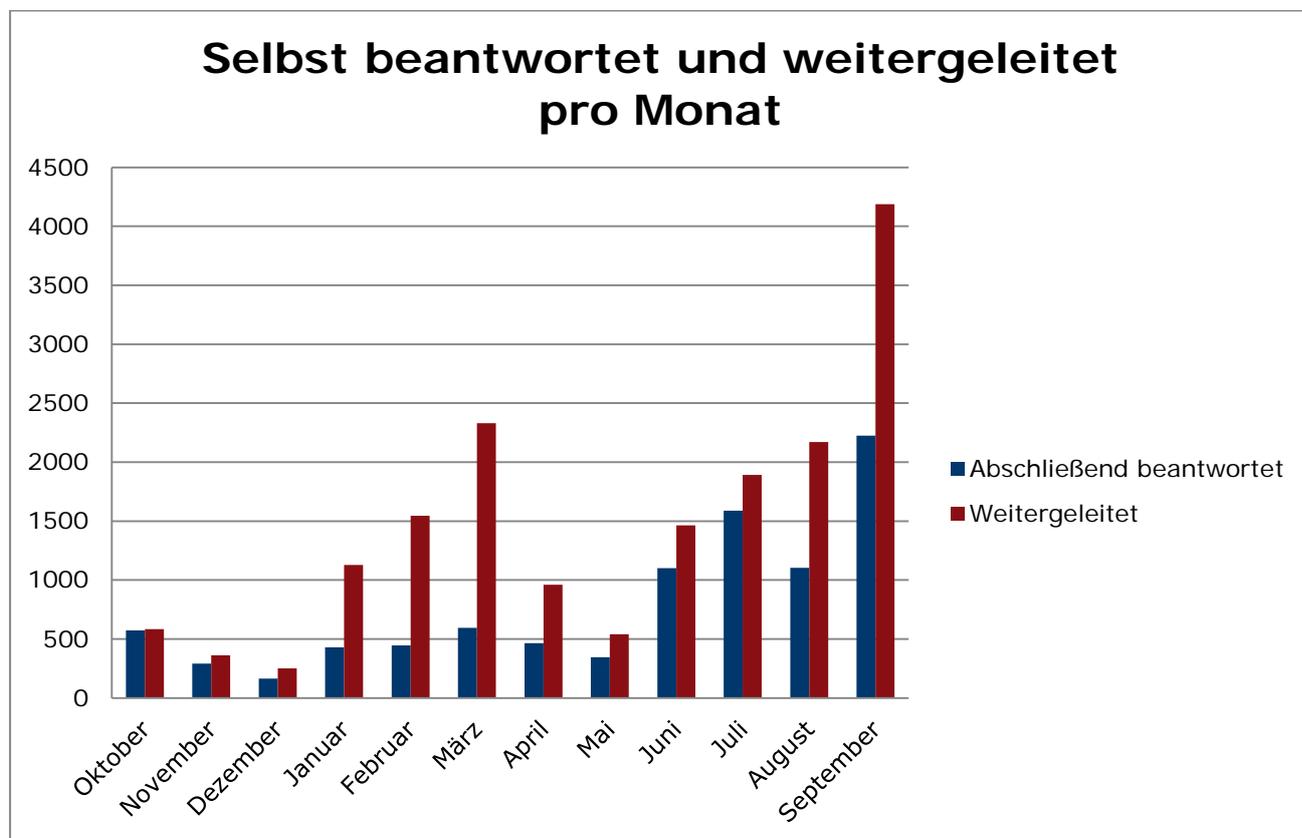


Abb. 12: Von Compass beantwortete und weitergeleitete E-Mails nach Monaten.

Aufgeteilt nach Sachgebieten wurden die meisten E-Mails mit Fragen zur Bewerbung von Compass direkt beantwortet (3.916 Anfragen von 6.635, Vorjahr: 3.484 von 4.549). Auch in Bezug auf die anderen Sachgebiete hat Compass eine große Anzahl an E-Mails selbst beantwortet. Hier erledigte Compass 35 % (Vorjahr: 59 %) der Anfragen. Ein Teil der sehr hohen Anzahl an weitergeleiteten E-Mails zum Sachgebiet „Studienverlauf/Clearing“ ist vermutlich dadurch zu erklären, dass die Studierenden ihre Unterlagen/Anträge (z.B. Antrag auf Beurlaubung oder Gast- und Nebenhörerschaft) über große Teile des Berichtszeitraums nicht persönlich abgeben konnten, sondern per E-Mail einreichen.

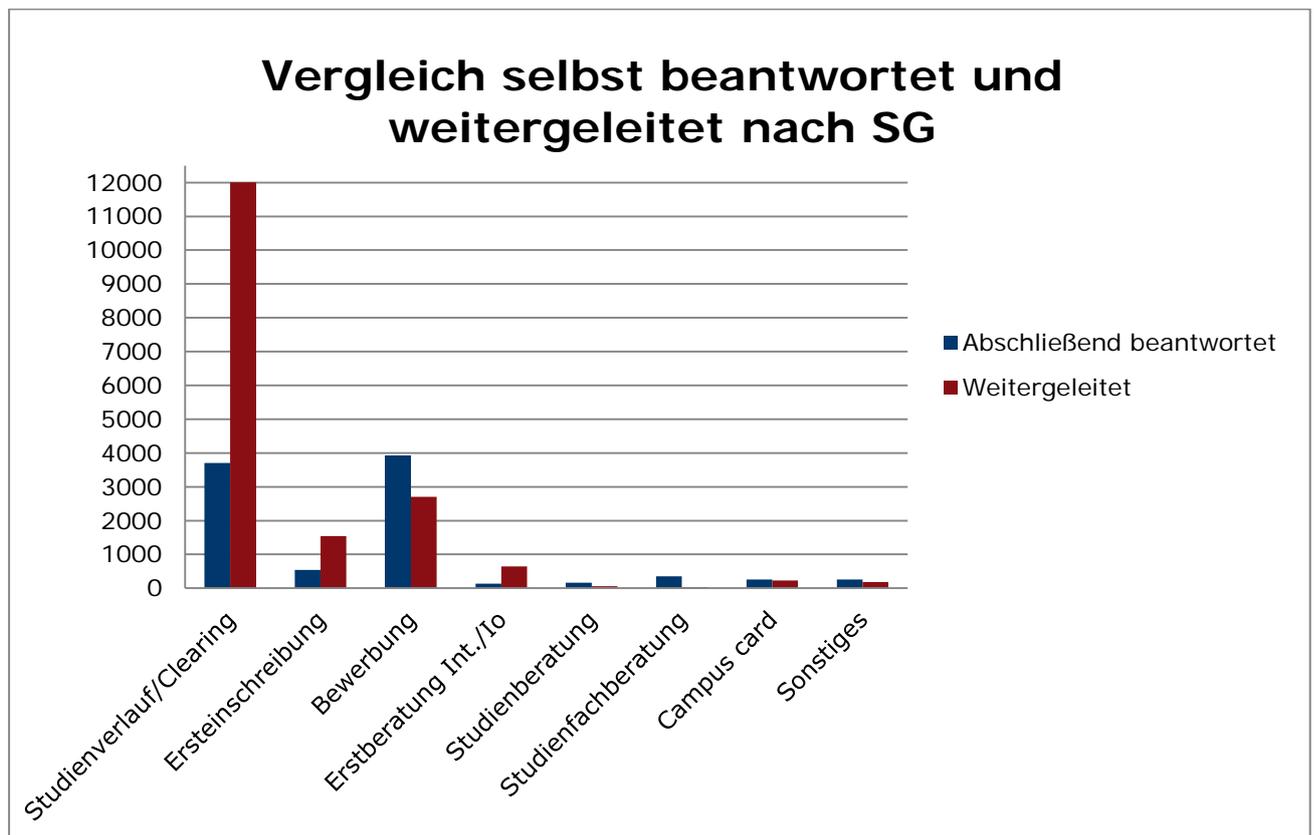


Abb. 13: Von Compass beantwortete und weitergeleitete E-Mails nach Sachgebieten.

3.2 Infopoint im Studierenden-Service-Center

Im Akademischen Jahr 2019/20 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
- Perspektivenberatung Studienausstieg
- Hochschulteam der Agentur für Arbeit
- 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 größtenteils harmonisiert (Zeitfenster 9:00 bis 11:00 Uhr und 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 am Anfang erwähnte Sars-CoV-2-Pandemie musste das SSC ab dem 16.03.20 schließen. Aus diesem Grund werden in diesem Teil des Berichtes nur die Monate Oktober bis März dargestellt. Der Vergleich mit dem Akademischen Jahr 2018/19 wird auch nur für diese Monate getätigt.

3.2.1 Gesamtkontakte und Bearbeitung

Insgesamt wurden in den fast sechs Monaten (Oktober bis März) des Akademischen Jahres 2019/20 durch das Team des Infopoints 11.024 Kontakte bearbeitet (Vorjahr: 12.091). So-

mit kam es zu einer Reduktion der Anfragen im Vergleich zu 2018/19 um 6,5 %. Der besucherstärkste Monat war der Oktober (3.419, Vorjahr: 3.382). Der besucherschwächste Monat war der Dezember (1.000, Vorjahr: 1.026). Durchschnittlich wurden 1.837 (Vorjahr: 2.015) Anliegen pro Monat bzw. 104 Anliegen pro Tag (Vorjahr: 106 pro Tag) bearbeitet.

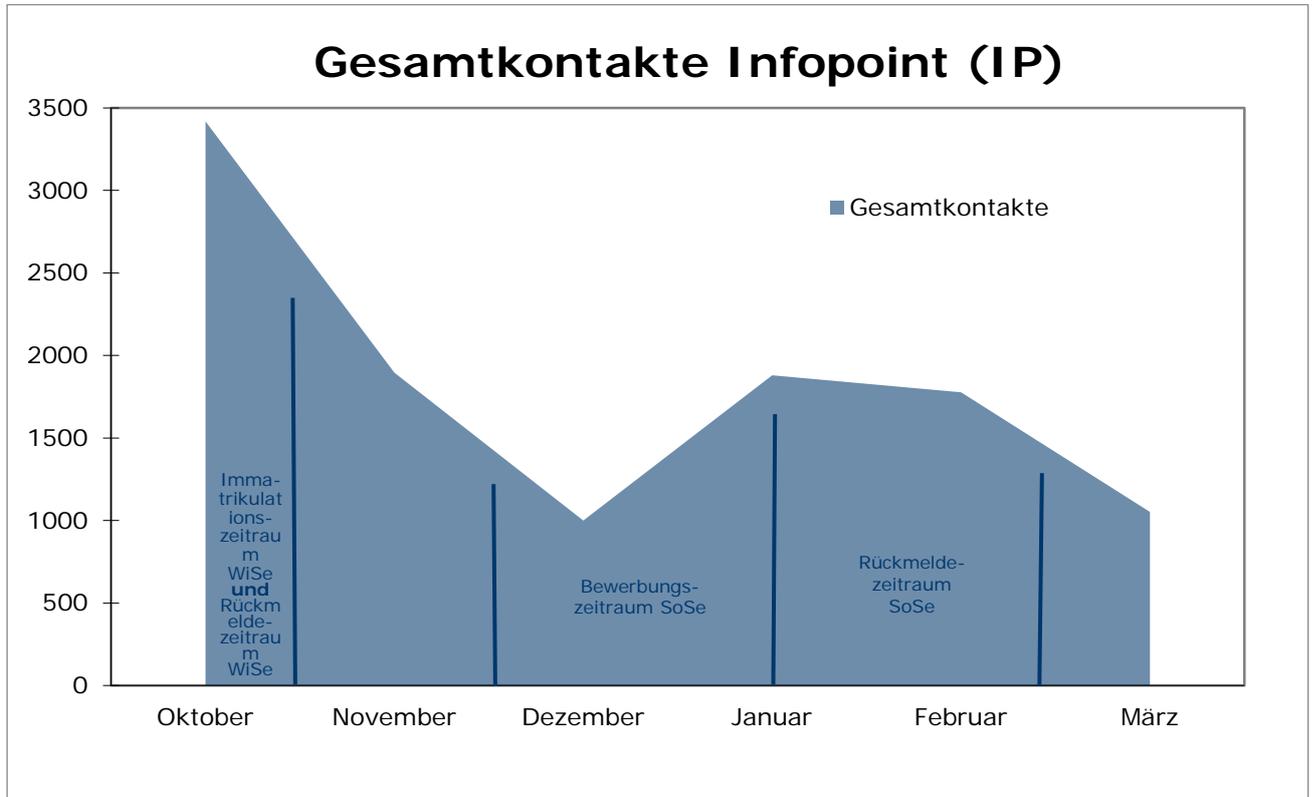


Abb. 14: Gesamtkontakte am Infopoint (IP).

Wie in den Vorjahren auch schwankte der Anteil der Besucher*innen im Verlauf des Jahres parallel zu den universitären Phasen. Das Maximum wurde am 02.10.2019 mit 409 Besucher*innen am Tag erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung des Infopoints.

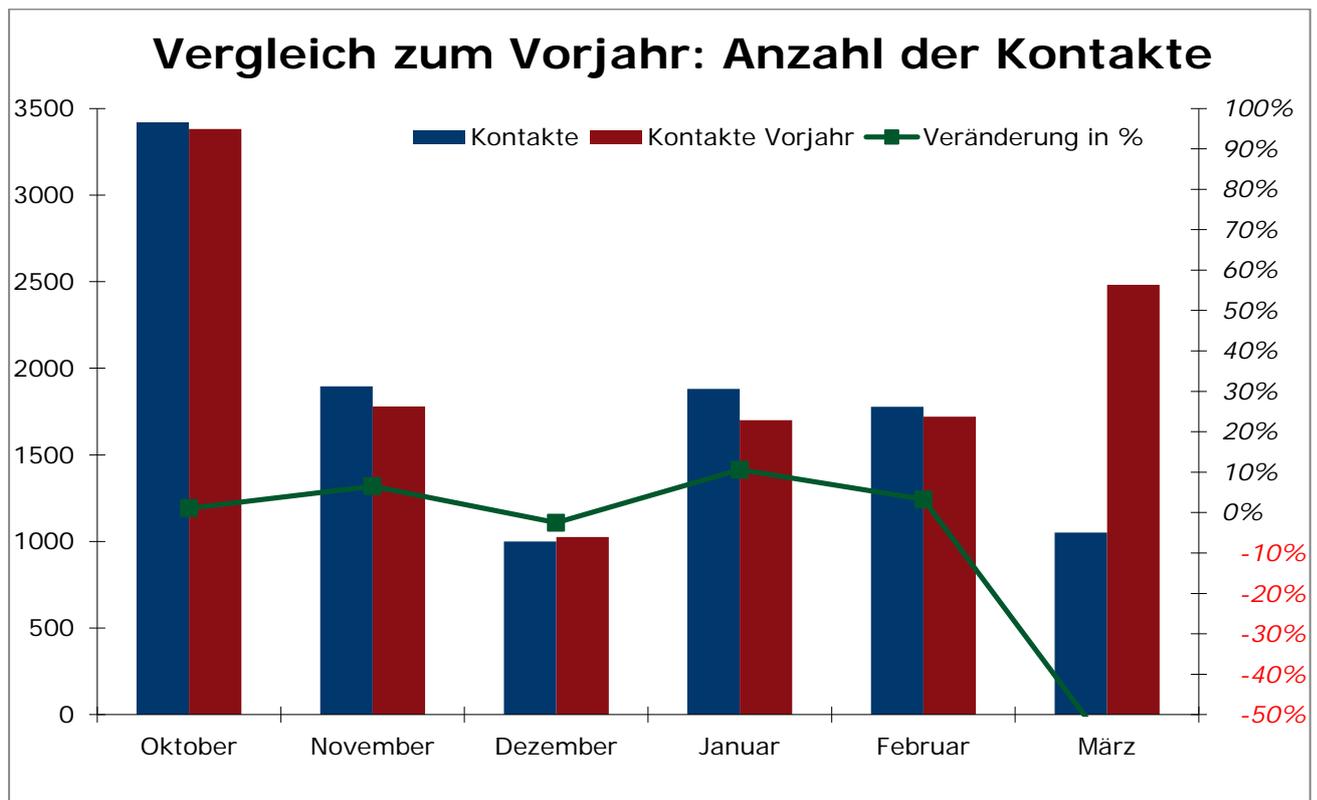


Abb. 16: Vergleich der Gesamtkontakte am Infopoint pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

3.2.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

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 51,8 % (Vorjahr: 51,3 %) aller Besucher*innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. 2019/20 konnten 5.710 (Vorjahr: 6.204) der zu bearbeitenden Anfragen abschließend am Infopoint erledigt werden. 5.289 Anfragen (Vorjahr: 5.826) wurden an die jeweiligen Sachgebiete weitergeleitet.

Die meisten Anliegen wurden für die Kategorie Studienverlauf/Clearing bearbeitet, wie in der nachfolgenden Abbildung verdeutlicht wird.

Gesamtanliegen nach SG

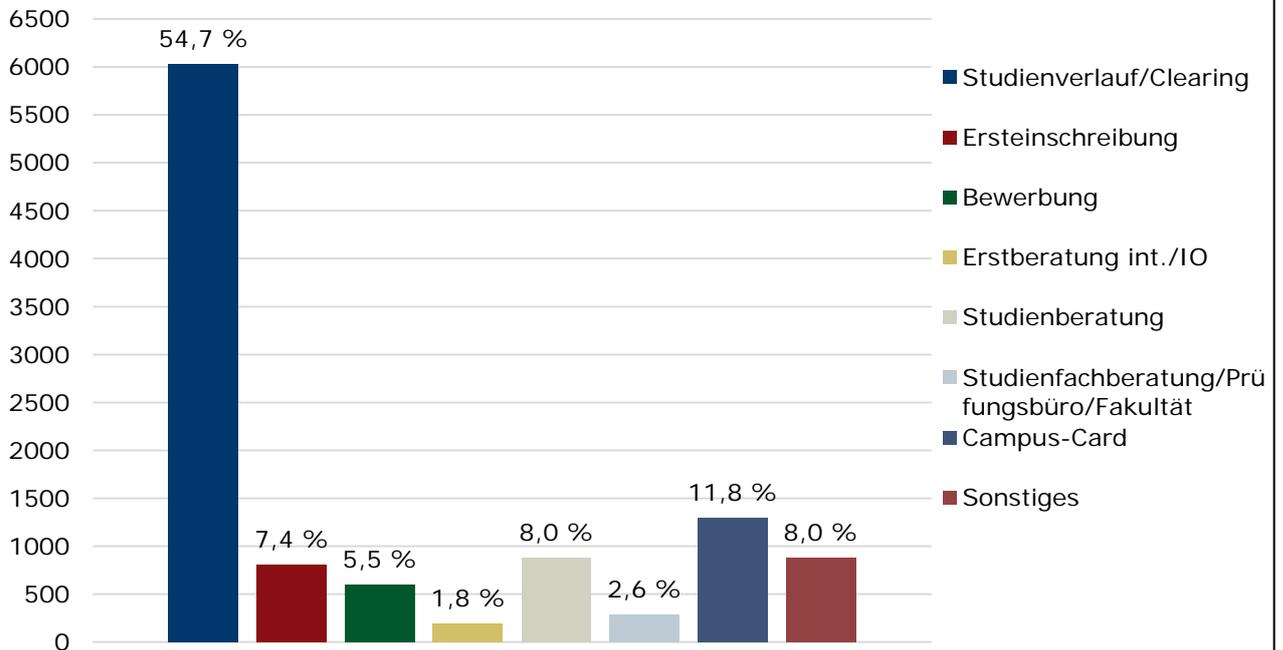


Abb. 17: Anliegen nach Sachgebieten gesamt.

Das detaillierte Monatsbild zu den Anfragen am Infopoint zeigt, dass jeden Monat mindestens 50 % der Gesamtanfragen dem Sachgebiet Studienverlauf/Clearing zuzuordnen waren.

Kontakte nach Anliegen und Monat

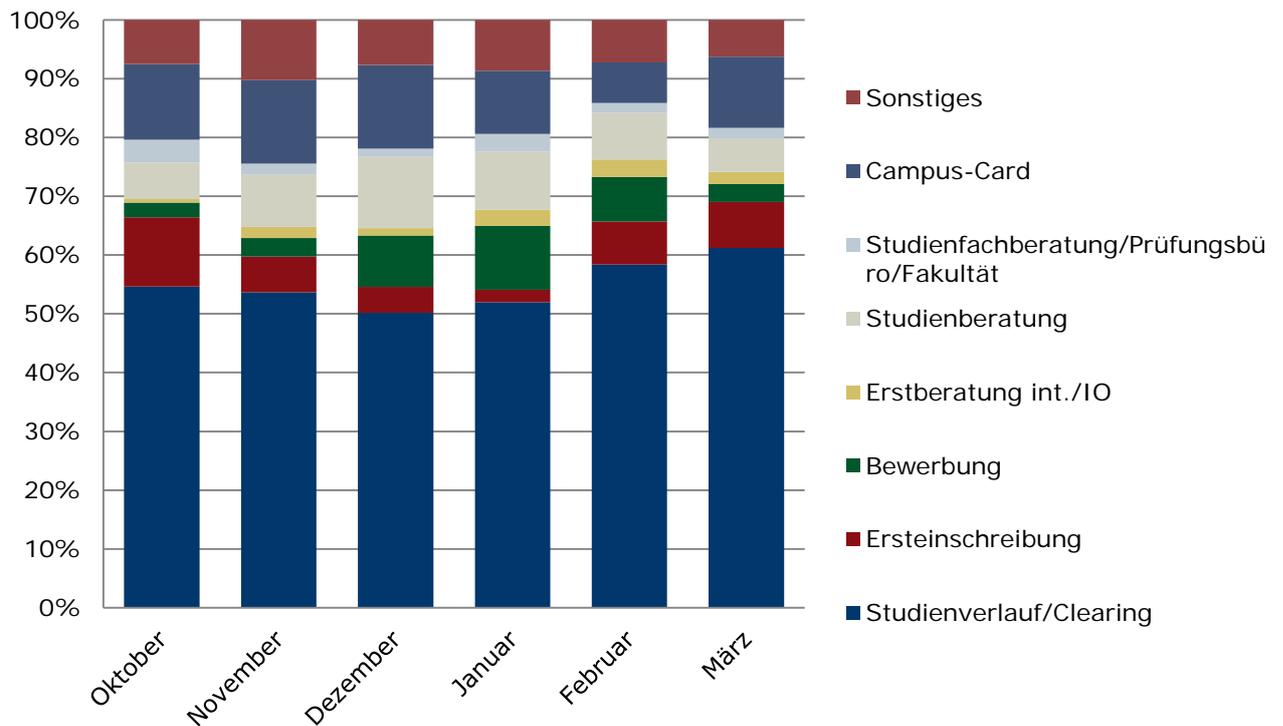


Abb. 18: Kontakte nach Sachgebiet pro Monat.

Im Oktober wurde ein Großteil der Anfragen vom Infopoint selbst abschließend bearbeitet (64,4 %). Im Januar und März wurden fast die Hälfte der Anfragen von Compass selbst bearbeitet (48,0 % und 48,5 %). Im November, Dezember und Februar wurden jeweils 44,3 %, 43,8 % und 46,7 % der Anfragen selbst bearbeitet.

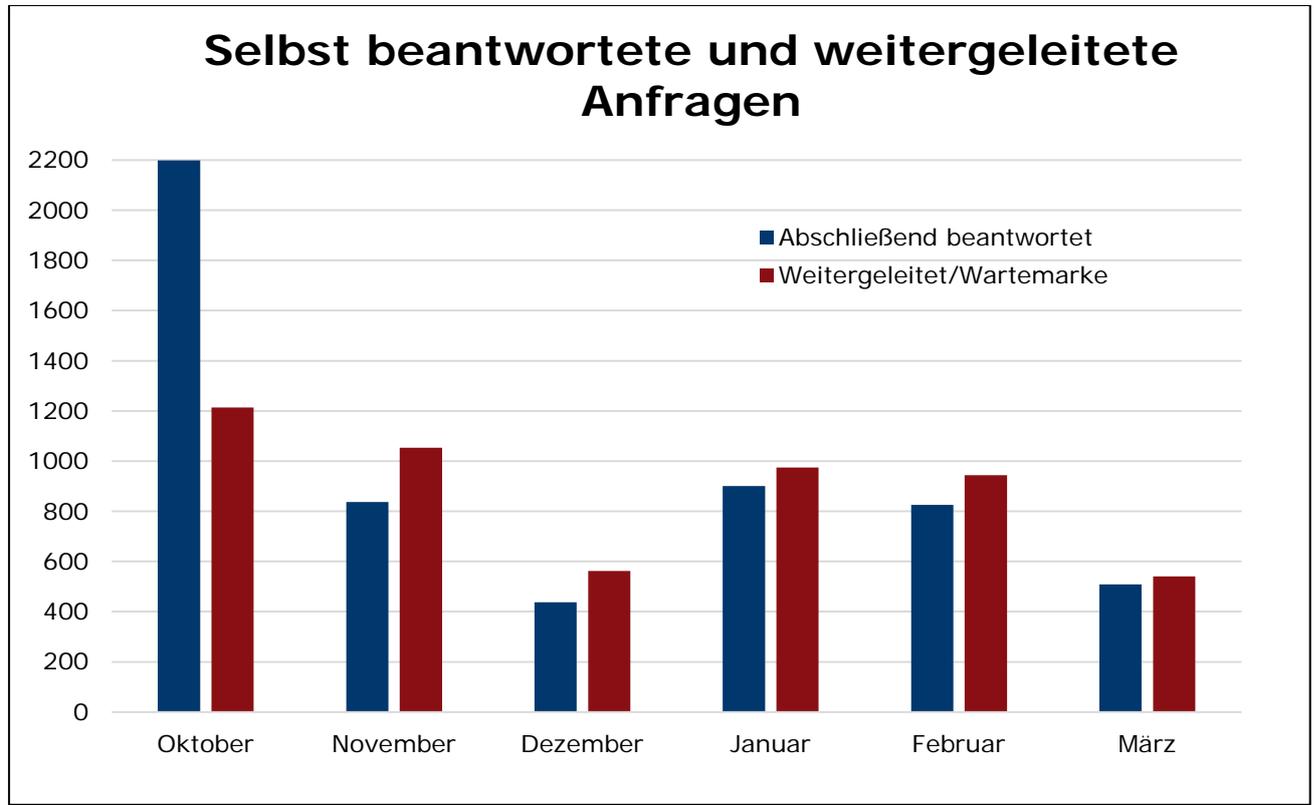


Abb. 19: Beantwortete und weitergeleitete Anfragen pro Monat am Infopoint.

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

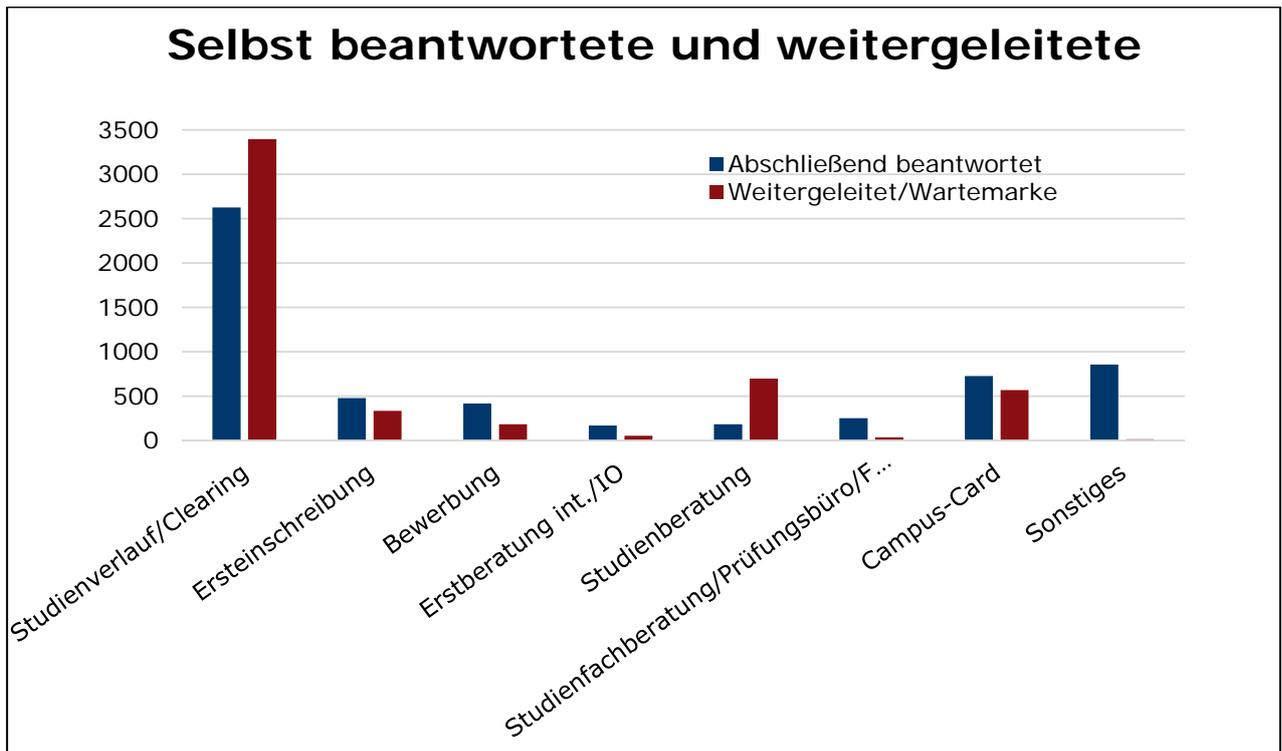


Abb. 20: Beantwortete und weitergeleitete Anfragen nach Sachgebiet am Infopoint.

3.2.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher*innen kamen mittwochs (31,6 %) und montags (30,1 %). An diesen Tagen fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und der Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher*innen kamen donnerstags (10,0 %), was auf die an diesem Tag stattfindenden Sprechstunden zurückzuführen ist (Lehramt und Studienberatung). Die Auslastung nach Wochentag variierte ebenfalls entsprechend dem universitären Zyklus.

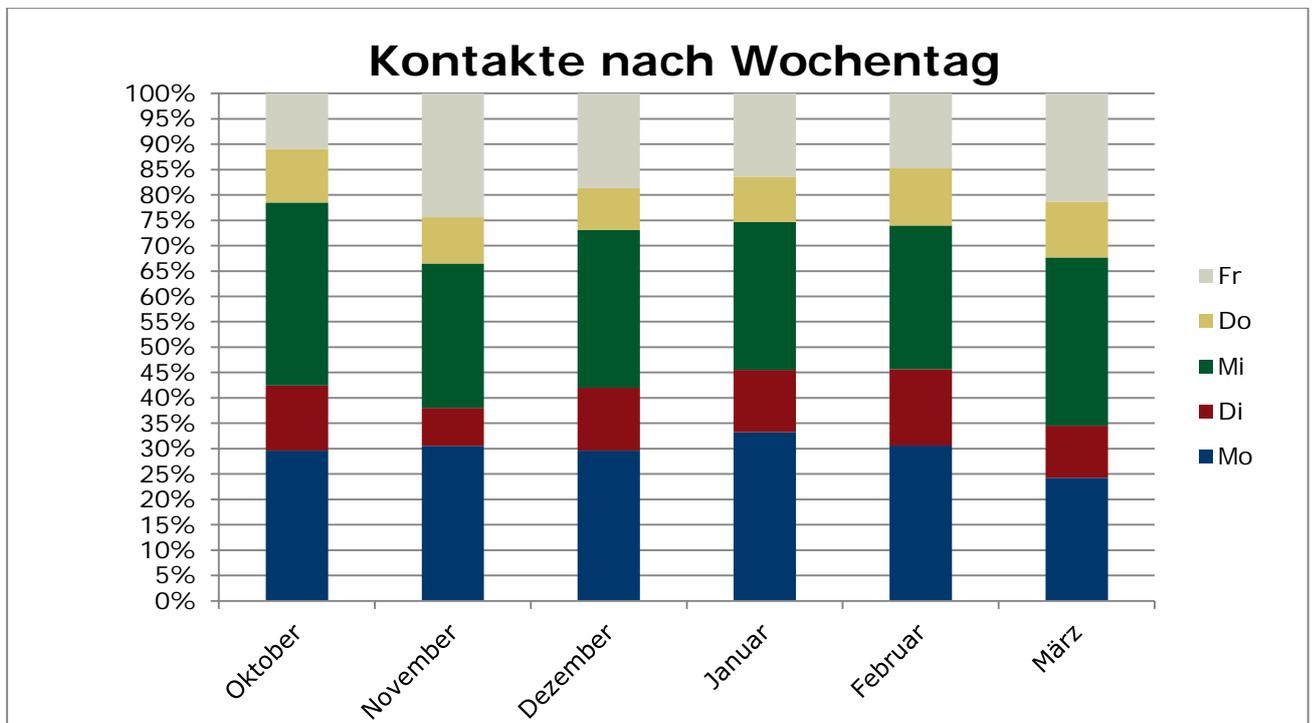


Abb. 21: Kontakte nach Wochentag pro Monat.

3.3 Compass-Gesamtkontakte

Wenn die Gesamtkontakte (Hotline und Infopoint) des Akademischen Jahres 2019/20 mit den Gesamtkontakten des Akademischen Jahres 18/19 verglichen werden, dann stellt sich heraus, dass die Gesamtanzahl an Kontakten sich erhöht hat (60.053, Vorjahr: 56.211). Die Anzahl an Hotline-Kontakten (E-Mails und Telefon) hat sich ebenfalls erhöht (E-Mails: 28.170, Vorjahr: 19.515; Telefon: 20.859, Vorjahr: 8.060). Die Gesamtkontakte am Infopoint sanken dagegen auf 11.024 Kontakte (Vorjahr: 28.636). Die Schließung des SSC hat eine Umverteilung der Kontakte von SSC zur Hotline bewirkt.

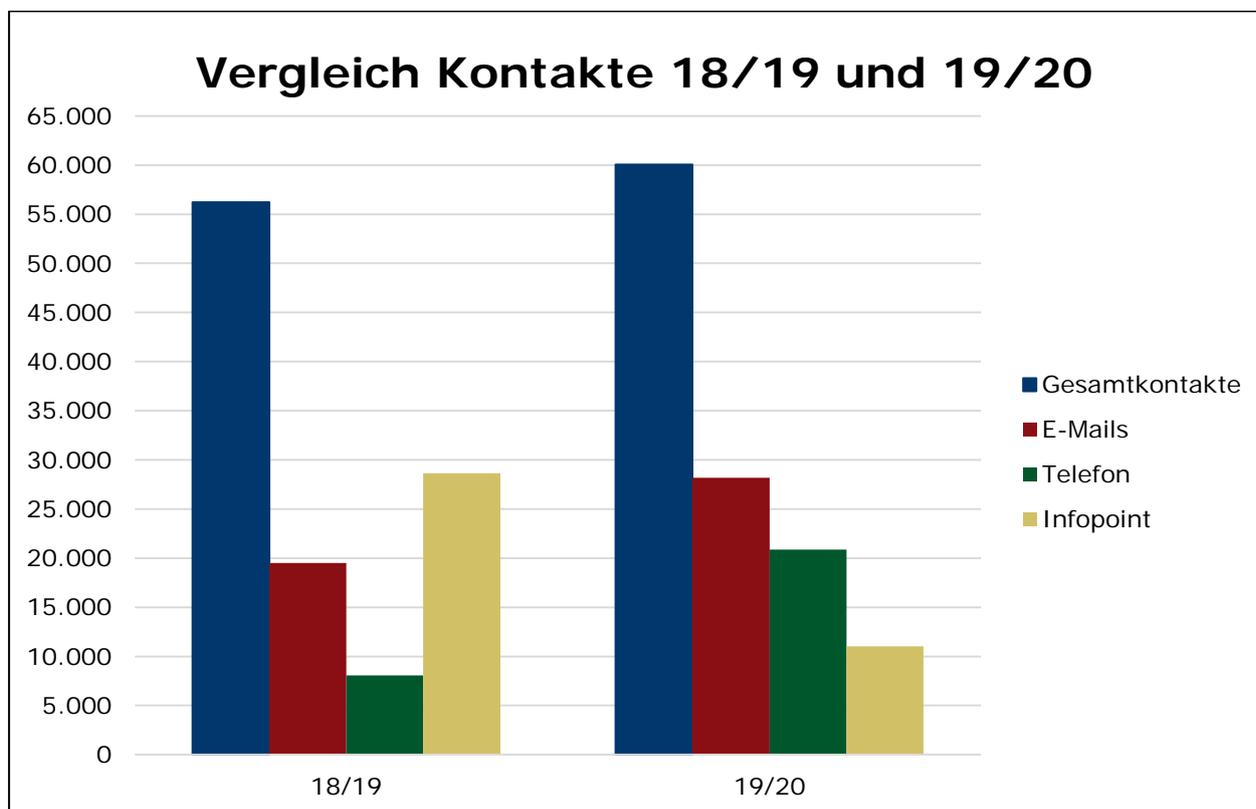


Abb. 22: Vergleich aller Kontakte im Akademischen Jahr 18/19 und 19/20.

Wie im folgenden Diagramm dargestellt, zeigt der Verlauf aller Kontakte für die Akademischen Jahre 2012/13 bis 2017/18 einen fast linearen Verlauf mit einer Anzahl an Gesamtkontakten leicht unter 70.000. Danach fielen aufgrund der im letzten Berichtszeitraums erwähnten Personalsituation die Gesamtkontakte, die IP-Kontakte und die E-Mails ab. Im Jahr 2019/20 nahm die Anzahl der Kontakte erneut zu – mit Ausnahme der IP-Kontakte. Die insgesamt Abnahme der Gesamtkontakte in den Akademischen Jahren 2018/19 und 2019/20 sind vermutlich in der Schließung des SSC im Akademischen Jahr 2019/20 sowie die personellen Engpässe im Vorjahr zu begründen.

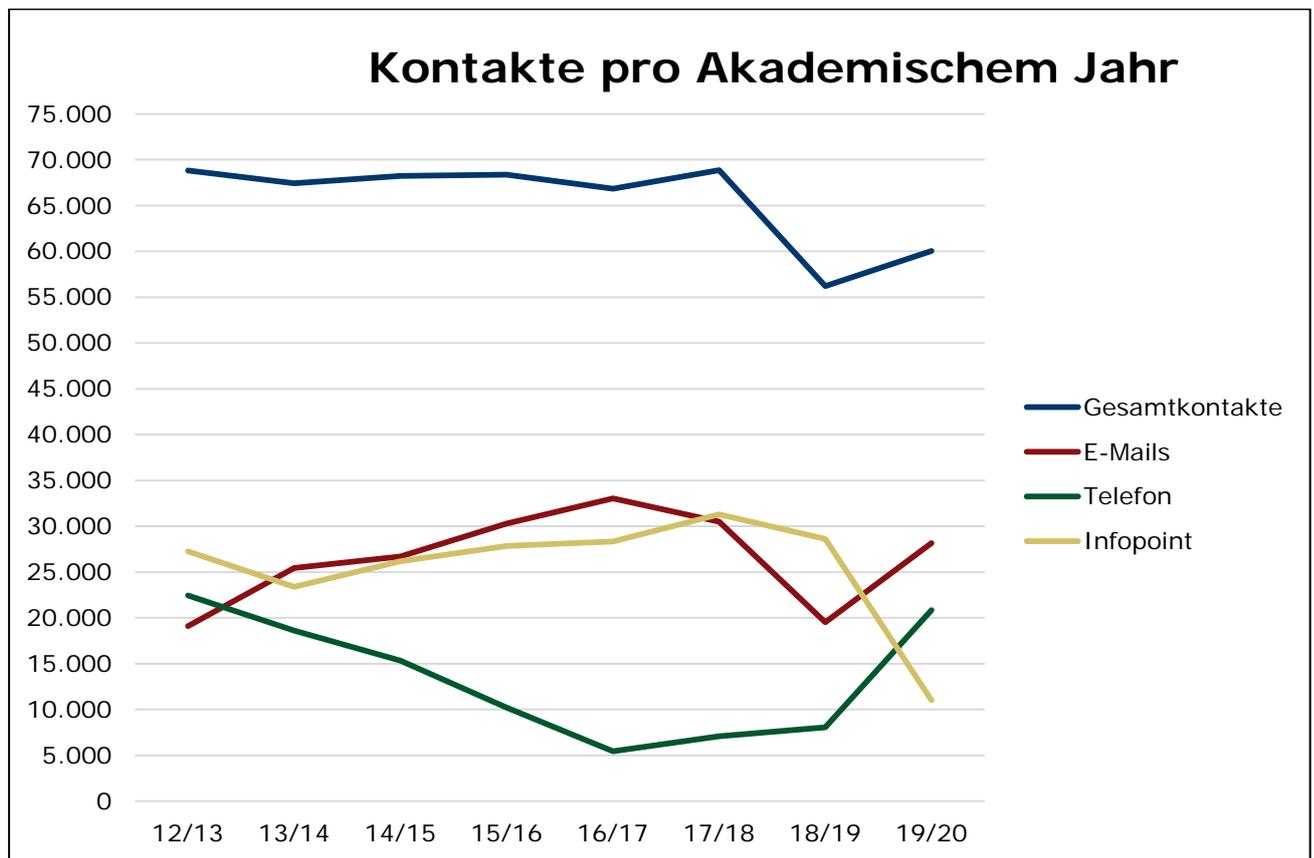


Abb. 23: Verlauf der Gesamtkontakte, der E-Mails, der Telefonate und der Kontakte am IP für die Akademischen Jahre von 2012/13 bis 2019/20.

3.4 Vorklärung zur Studienberatung

Die Vorklärungssprechstunde (VK) ist fest in das Beratungsangebot des SSC integriert und wurde im Akademischen Jahr 2019/20 von bis zu drei Mitarbeiter*innen von Compass durchgeführt. Aufgrund der pandemiebedingten Schließung des SSC am 13.03.20 wurde die Vorklärungssprechstunde ab dem 15.04.2020 an drei Tagen pro Woche parallel zu den Online-Sprechstunden der Allgemeinen Studienberatung telefonisch durchgeführt. Somit konnten die Ratsuchenden im Falle eines Beratungsbedarfs direkt an die zuständigen Berater*innen weitergeleitet werden bzw. an andere Beratungseinrichtungen wie die Studienfachberatungen, den Service für die Lehramtsstudierenden oder das studierenden-WERK vermittelt werden (siehe unten).

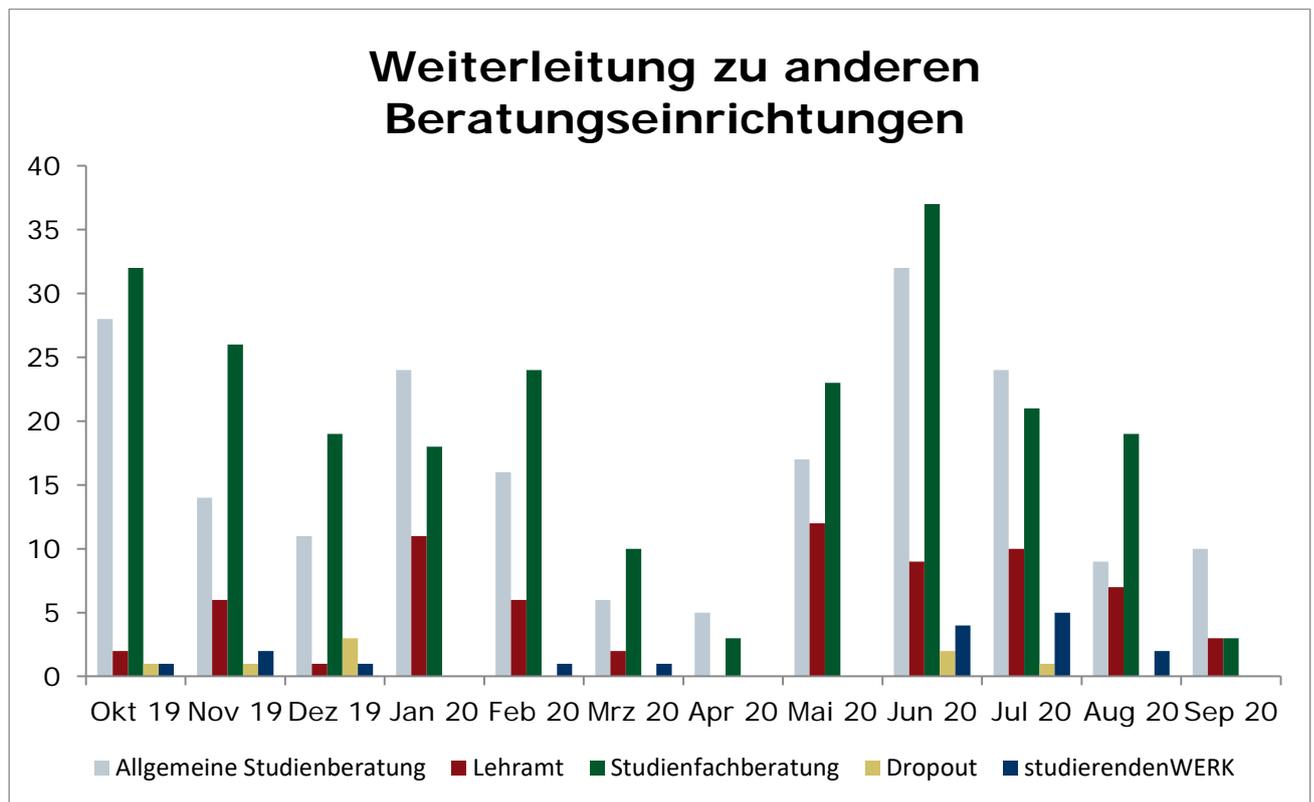


Abb. 24: Weiterleitung zu anderen Beratungseinrichtungen.

Die Kontakte und Anliegen wurden in einer Statistik erfasst. Von Oktober 2019 bis September 2020 wurden in der Vorklä rung insgesamt 897 Personen mit Informationen versorgt. Die Anfragen wurden hierbei anhand der zahlreichen Merkblätter (insgesamt 46 ausgeteilte Merkblätter von Oktober 2019 bis März 2020) und der Informationen auf der Homepage geklärt. 196 Personen wurden an die Allgemeine Studienberatung weitergeleitet. Das häufigste Anliegen war das Studium allgemein (21,4 %), gefolgt von Anfragen zum Fachwechsel (21,2 %). An dritter Stelle standen Fragen zum Thema Bewerbung (15,1 %), gefolgt von Fragen zum Hochschulwechsel (9,4 %) und zum Studienangebot (7,2 %). Danach folgten Anfragen zum Lehramt (6,5 %), zum Masterstudium (4,9 %) und zum Zweitstudium (3,9 %). Die restlichen Anliegen betrafen die Themen Vorlesungsverzeichnis bzw. Agnes-Portal, Teilzeitstudium, Gast-/Nebenhörerschaft und Urlaubssemester (gesamt unter 3 %). 4,7 % aller Anfragen wurden unter „Sonstiges“ aufgefasst. Hier wurden Anliegen wie der Wechsel an eine andere Universität oder die Fragen zur Vereinbarkeit von Studium und Familie bzw. Beruf erfasst.

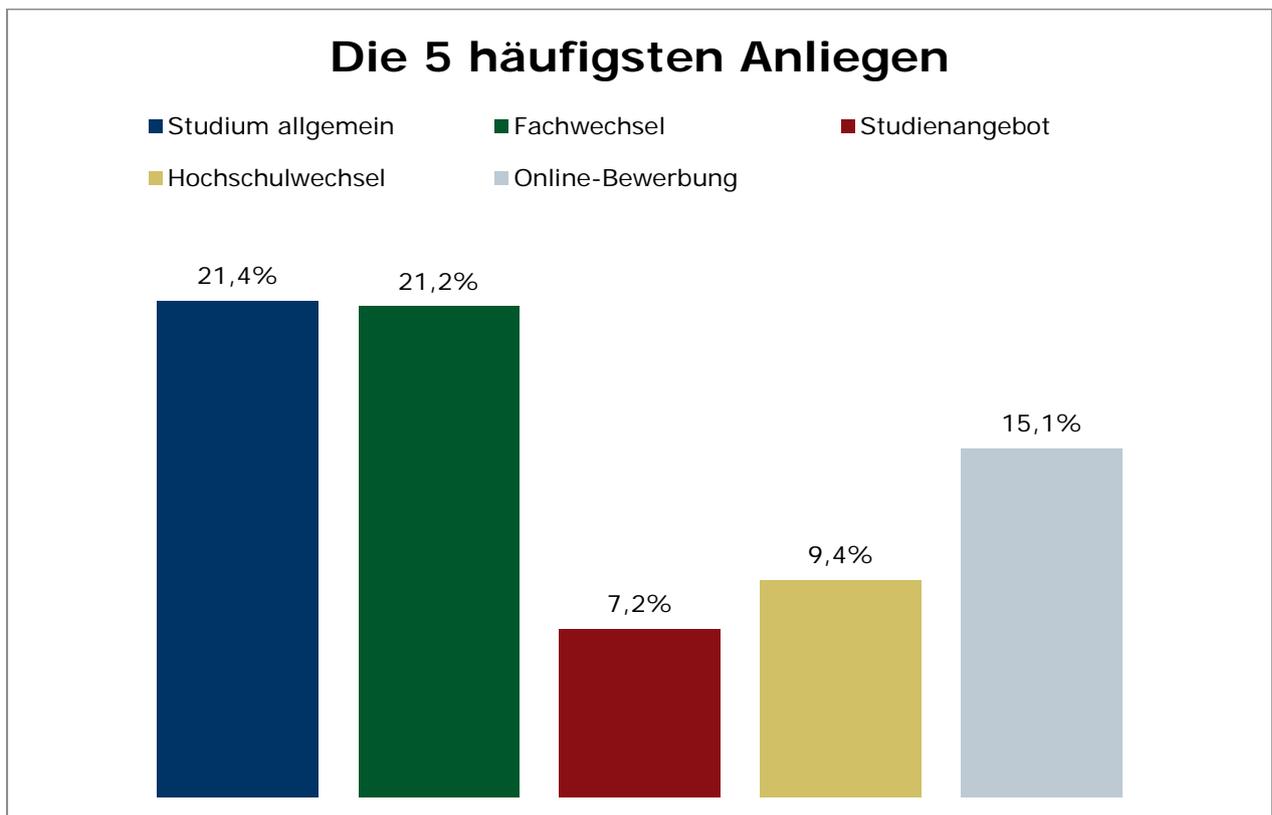


Abb. 25: Die häufigsten Anliegen.

Die Kontakte verteilen sich von Oktober 2019 bis März 2020 auf die vier wöchentlichen Beratungstage wie folgt: Montag 24 %, Dienstag 21 %, Donnerstag 27 % und Freitag 28 %.

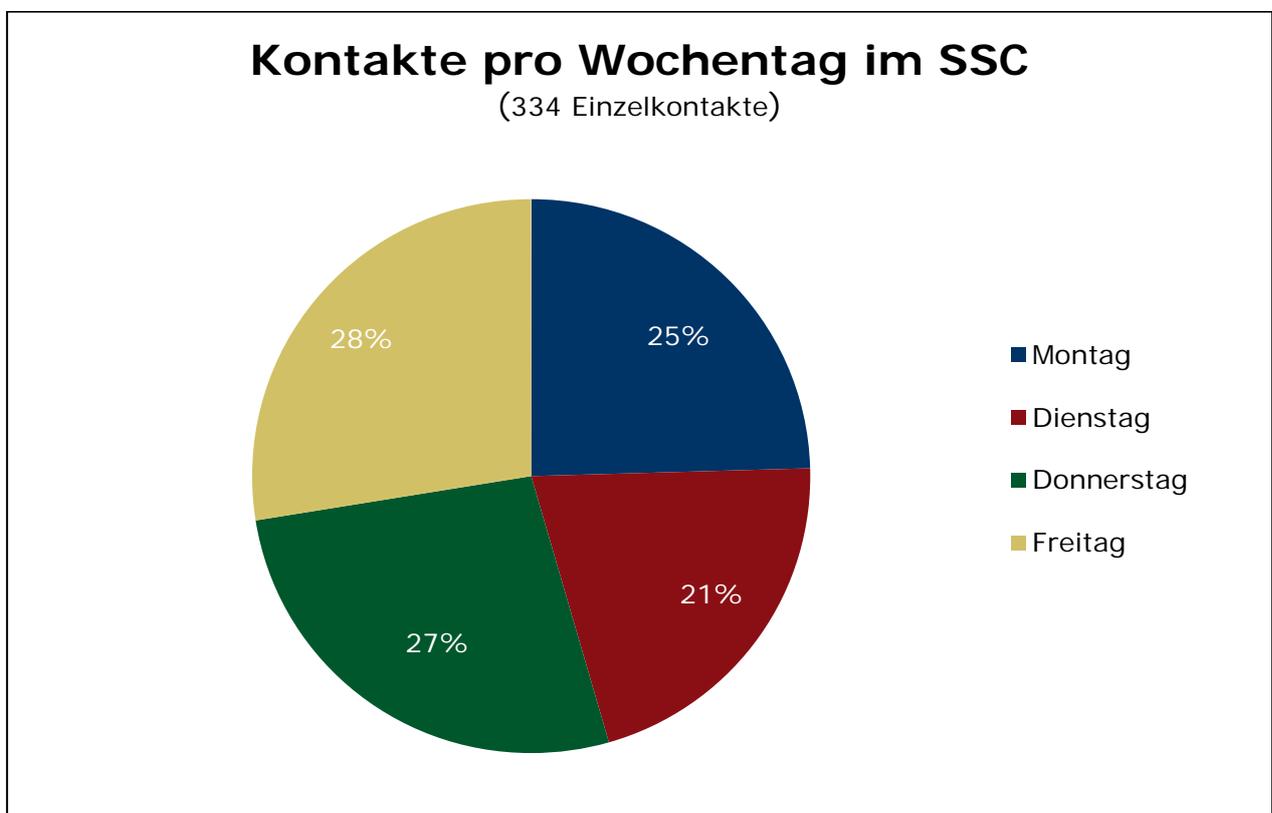


Abb. 26: Kontakte in der VK je nach Wochentag im SSC.

Während der Pandemie entschied die Allgemeine Studienberatung (ASB) von April 2020 an, die Sprechstunden auf drei Online-Sprechstunden zu reduzieren. Die Kontakte verteilten

sich während der Vorklärungssprechstunde folgendermaßen auf: Montag 36 %, Mittwoch 33 % und Freitag 31 %.

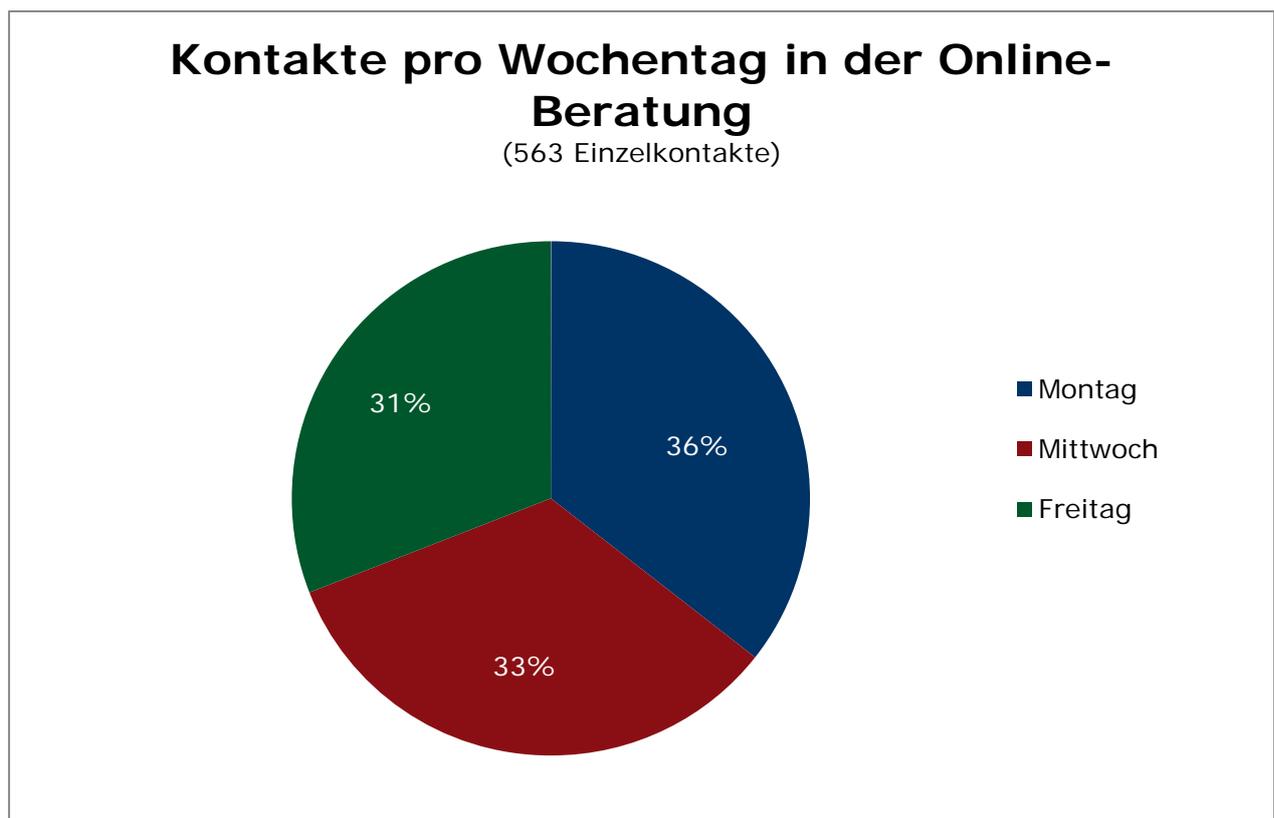


Abb. 27: Kontakte in der VK je nach Wochentag in der Online-Beratung.

Durch die Vorklärungssprechstunde konnte im Präsenzbetrieb der Infopoint entlastet werden, da Ratsuchende in einem abgesteckten Rahmen individuell und umfassend informiert werden konnten. Zum anderen profitieren die Studienberater*innen von dem Service, da viele Anliegen bereits in der Vorklärung abschließend geklärt werden und die Ratsuchenden durch die gezielte Informationsvermittlung besser auf die Beratungsgespräche vorbereitet werden konnten. So können sich die Studienberater*innen auf die tatsächlichen Beratungsbedarfe fokussieren und die gewonnene Beratungszeit effektiv nutzen.

3.5 Veranstaltungen und Führungen

Im Akademischen Jahr 2019/20 hat Compass zusammen mit der Allgemeinen Studienberatung sowie dem Projekt „Vielfalt der Studierenden“ mehrere Veranstaltungen angeboten und so Studieninteressierte, Bewerber*innen, Studienanfänger*innen und Studierende aktiv beim Studium 2019/20 unterstützt. Compass begleitete u.a. die zentralen Ersti-Tage zum WiSe 2019/20, beteiligte sich an der Langen Nacht der Beratung (LNdB), die traditionell im Rahmen des Tags der offenen Tür (ToFT) stattfindet und veranstaltete zum Ende der Bewerbungsphase „HurryUp – letzte Fragen vor Bewerbungsschluss“; eine Veranstaltung, bei der Studieninteressierte und Bewerber*innen am letzten Tag der Bewerbungsfrist für die grundständigen, zulassungsbeschränkten Studiengänge Compass bis 20 Uhr in der Hotline erreichen konnten. Zusätzlich war das Team von Crossover beteiligt, sodass auch beruflich Qualifizierte noch Anliegen klären konnten.

Compass führte zusätzlich im Berichtszeitraum Führungen und Studieninformationsveranstaltungen für Schüler*innen durch. Außerdem nahm Compass an insgesamt drei von vier geplanten Studienmessen teil.

Ab März 2020 befand sich die HU im Notbetrieb aufgrund der Sars-CoV-2-Pandemie und ab Mai im eingeschränkten Präsenzbetrieb. Pandemiebedingt wurden ab dem 04.03.20 alle Präsenzveranstaltungen (Messen, Führungen, Studieninformationen und Vorträge) mit Ausnahme einer Messe, der Vocatium II, abgesagt.

3.5.1 Veranstaltungen

3.5.1.1 Wintersemester 2019/20

Im Oktober 2019 fanden die Ersti-Tage zum Start des Wintersemesters 2019/20 statt. Ziel dieser Veranstaltungen ist es, den neuimmatrikulierten Studierenden ausführliche Informationen zum bevorstehenden Studienbeginn und zur Organisation rund ums Studium zur Verfügung zu stellen. Compass unterstützte an zwei Tagen in jeweils zwei aufeinander folgenden Wochen die zentralen Studienorganisationsveranstaltungen, welche aus Raumkapazitätsgründen auf dem Campusbereich Adlershof stattfanden.

Das Programm fand am 07.10.2019 statt und wurde zwei Mal hintereinander durchgeführt – als erstes für Studierende der Campusbereiche Mitte und Nord und anschließend für Studierende des Campusbereiches Adlershof. Eine Live-Videoübertragung fand beide Male in jeweils drei Säle statt. Die erste Übertragung des Vortrags „Studienorganisation: AGNES & MOODLE – Praktisch für das Studium“ wurde aufgenommen und für alle Neuimmatrikulierten, die nicht teilnehmen konnten, online zu Verfügung gestellt. Anschließend übernahm Compass zwei Führungen über den Campusbereich Adlershof.

Zwei Compass-Mitarbeiter*innen platzierten sich zudem als „Info-Säulen“ auf dem Campus. Beide Mitarbeiter*innen hatten als Aufgabe, auf die Neuimmatrikulierten zuzugehen und ihnen als Orientierungshilfe auf dem Campus zu dienen. Die erste „Info-Säule“ wurde an der S-Bahn platziert und zeigte den Weg zum Veranstaltungsort, die zweite war direkt vor Ort und wies die Teilnehmer*innen in die drei Säle und beantwortete Fragen.

Compass nahm außerdem an der Orientierungsveranstaltungen für beruflich Qualifizierte im Rahmen der „Woche der Vielfalt“ in Campus Mitte teil. Compass übernahm in diesem Rahmen sowohl zwei Führungen über den Campusbereich Mitte als auch zwei Vorträge zur Studienorganisation und einen Vortrag zur Studienorganisation für beruflich Qualifizierte.

Bei der Vorbereitung und Durchführung der Vorträge zur Studienorganisation (StudO) für die Ersti-Tage kooperierte das Compass-Team sowohl mit der ASB, als auch mit dem Computer- und Medienservice (CMS), der Universitätsbibliothek (UB), der Abteilung Internationales und dem firstgen Programm der HU. Der Schwerpunkt in den Vorträgen war, neben der Einrichtung und Nutzung des HU-Accounts mit allen seinen Funktionen, der Vorstellung der UB samt der verschiedenen Standorten und der jeweiligen Recherchertools, auch die Vorstellung des ERASMUS-Programms, Austauschmöglichkeiten mit Partneruniversitäten im Ausland, sowie auch die Möglichkeit für Studienanfänger*innen ohne familiären akademischen Background die Herausforderungen des Studiums mit Hilfe von Tandempartner*innen und Mentor*innen zu bewältigen. Des Weiteren erhielten die Neuimmatrikulierten Informationen rund um die Nutzungsmöglichkeiten der Studienportale AGNES und MOODLE. Die einzelnen Vorträge schlossen jeweils mit Fragerunden zur Klärung von individuellen Problemen.

Am 14.10.2019 wirkte Compass bei der traditionell jedes Jahr stattfindenden Gong Show mit. Diese hatte das Ziel, Einblicke in das Universitätsleben und die unterschiedlichen Bereiche zu gewähren, und wurde von den Teilnehmer*innen sehr gut angenommen. Parallel dazu fand im Foyer des Erwin Schrödinger-Zentrums ein Infomarkt statt, bei dem sich Einrichtungen der Universität präsentierten. Der Infomarkt war etwas weniger besucht als in den Vorjahren.

Zum Wintersemester 2019/20 wurden insgesamt fast 9.588 Studierende in Bachelor- und Master-Studiengänge, sowie 363 Promovierende, immatrikuliert. Knapp 1.210 Personen nahmen an den Erstsemester-Veranstaltungen von Compass zum Start des Wintersemesters teil.

Ersti-Tage (Teilnehmer*innenzahlen)

07.10.2019	Vortrag Studienorganisation (AH)	1.150 Teilnehmer*innen
07.10.2019	Vortrag Studienorganisation §11	60 Teilnehmer*innen
14.10.2019	Gong Show	± 100 Teilnehmer*innen

Insgesamt haben ca. 12,0 % der neuimmatrikulierten Student*innen die Veranstaltungen zum Anfang des WiSe 2019/20 besucht. Folgende Tabelle zeigt ein Vergleich der Teilnehmer*innenzahlen in Prozent in den letzten vier Jahren.

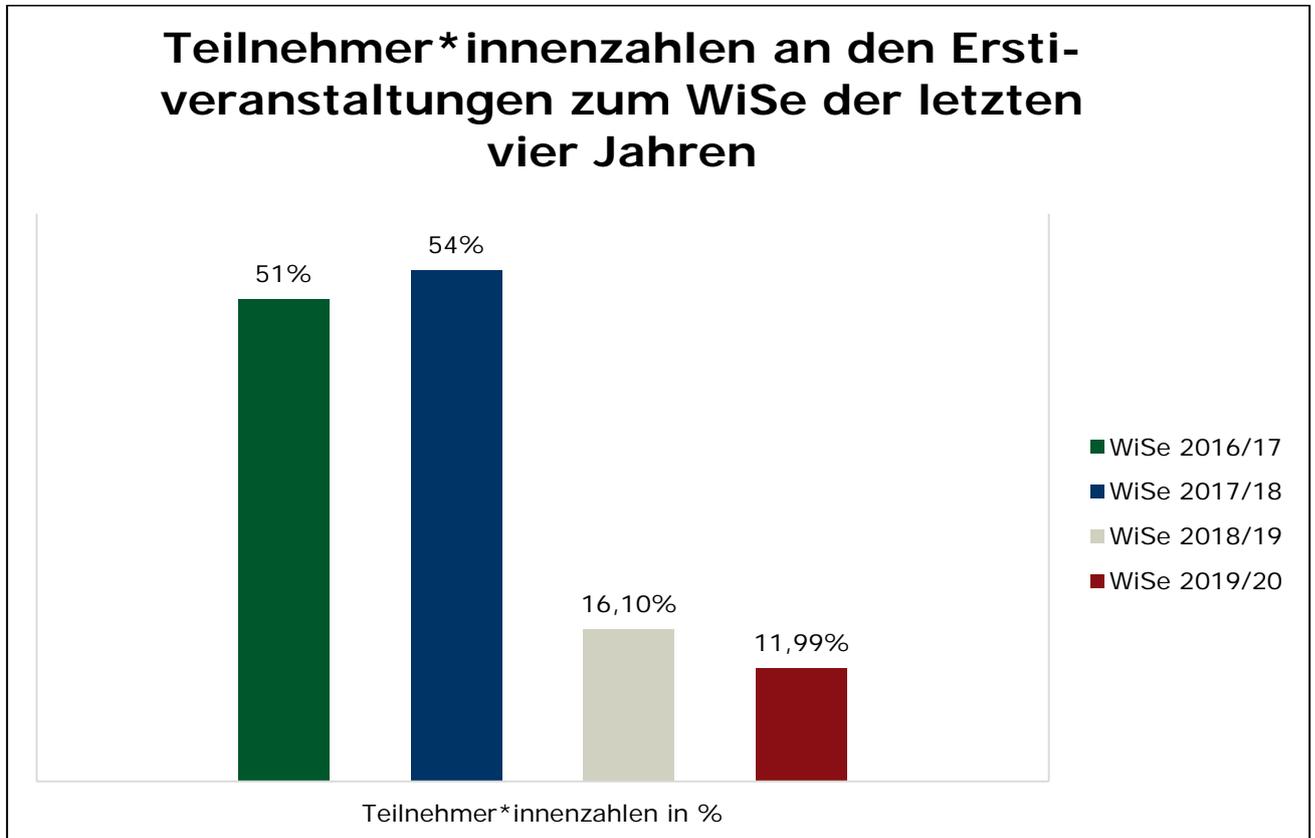


Abb. 28: Teilnehmer*innenzahlen an den Erstsemesterveranstaltungen zum Wintersemester in den letzten vier Jahren im Vergleich.

Aufgrund der sinkenden Zahlen werden die Ersti-Tage zum Wintersemester im kommenden Jahr umgestaltet. Ein Komitee wurde eingerichtet und entwarf ein Konzept mit verschiedenen möglichen Szenarien, welches sowohl der Vizepräsidentin für Lehre und Studium (VPL), der Referent*innen für Studium und Lehre als auch der Kommission für Lehre und Studium (LSK) vorgestellt wurde. Nachdem in beiden Runden festgehalten wurde, dass die Einrichtung eines Runden Tisches mit den Fakultäten, dem CMS, der Abteilung VIII und anderen relevanten Stakeholder sowie der ASBi anzuvisieren ist, wurde durch das Komitee zu diesem eingeladen. Aufgrund der Pandemie konnte dieser nicht stattfinden.

Es folgte ab April trotz Absage des Runden Tisches eine intensive Planungsphase in Absprache mit den Fakultäten und eine Digitalisierungs-Offensive innerhalb von Compass und der Allgemeinen Studienberatung für die Ersti-Tage WiSe 2020/21.

3.5.1.2 Sommersemester 2020

Zu Beginn des SoSe 2020 wurde der Ersti-Tag aufgrund der Sars-CoV-2-Pandemie abgesagt und fand nicht statt. Zum Sommersemester 2020 wurden 1.561 Studierende in Bachelor- und Master-Studiengänge, sowie 199 Promovierende, immatrikuliert.

ToFT Digital inkl. LNdB & HurryUp (Teilnehmer*innenzahlen)

24.06.2020	Wie bewerbe ich mich für einen Studienplatz an der HU Berlin? (ToFT)	60 Teilnehmer*innen
24.06.2020	Hotline (LNdB im Rahmen von ToFT)	16 (E-Mail & Telefon)
20.08.2020	HurryUp – letzte Fragen vor Bewerbungsschluss	75 (E-Mail & Telefon)

Der ToFT fand zum ersten Mal in digitaler Form statt und wurde gut angenommen. Die ASBi bot vier Fragestunden an. Die Veranstaltungen ermöglichten Studieninteressierten sich anhand von verschiedenen Beratungsangeboten einen Einblick in das Studienangebot der HU zu verschaffen und Unterstützung bei der Studienwahl zu erhalten. Der Vortrag „Wie bewerbe ich mich für einen Studienplatz an der HU Berlin?“ verschaffte einen Überblick darüber, wie das Bewerbungsportal der HU funktioniert. Der Vortrag bot eine Schritt-für-Schritt-Anleitung von Registrierung bis Bewerbung sowie eine Fragerunde im Anschluss. Die Aufzeichnung des Vortrags, der in Kooperation mit dem Projektleiter „Studierenden- und Prüfungsstatistik (HStatG), Dialogorientiertes Serviceverfahren (DoSV)“ stattfand, wurde anschließend auf dem Youtube-Kanal der HU hochgeladen und erzielte insgesamt mehr als 300 Aufrufe innerhalb eines Monats nach der Veröffentlichung am 30.06.2020.

Im Rahmen der ToFT fand auch die LNdB statt. Die Compass-Hotline war länger geöffnet und beantwortete insgesamt 16 Anfragen per Mail und am Telefon.

Die Veranstaltung „HurryUp – letzte Fragen vor Bewerbungsschluss“, welche am letzten Bewerbungstag für die grundständigen Studiengänge mit Zulassungsbeschränkung durch Compass durchgeführt wird, ermöglichte den Studienbewerber*innen, ihre letzten Fragen rund um die Bewerbung und Einreichung von Bewerbungsunterlagen zu stellen. In diesem Berichtsjahr wurden die Bewerbungsfristen zum WiSe 2020/21 pandemiebedingt verschoben. Insgesamt verzeichnete der Compass an dem Tag 345 Kontakte:

Telefon 170 (55 nach 16 Uhr)

E-Mail: 175 (23 nach 16 Uhr)

In der Nachbereitung stellte sich heraus, dass die doch eher wenigen Anrufe nach 16 Uhr kein Grund sind, die Veranstaltung nicht mehr fortzuführen. Oft handelt es sich um letzte dringliche Anliegen. Sie wird demnach auch im kommenden Jahr angeboten.

3.5.2 Messen

Das Compass-Team war im Berichtszeitraum auch bei drei der insgesamt vier geplanten Ausbildungs- und Studienmessen vertreten, eine hiervon digital. Ebenfalls pandemiebedingt musste die Studienmesse Vocatium I (geplant für Juni 2020) ersatzlos ausfallen.

Stuzubi, Parentum Online und Vocatium I & II (Teilnehmer*innenzahlen)

29.02.2020	Stuzubi	> 100, viel Laufkundschaft
26.05.2020	Parentum Online (digital)	10 Ratsuchende
03./04.06.2020	Vocatium I Berlin	ABGESAGT wegen Sars-CoV-2-Pandemie
23./24.09.2020	Vocatium II Berlin	64 Beratungsgespräche, 50-60 Spontangespräche

Die Messe Stuzubi fand am 29.02.2020 statt. Zwei Compass-Mitarbeiter*innen und eine Mitarbeiterin der ASBi betreuten den Messestand der HU, es wurden über 100 Beratungsgespräche durchgeführt. Häufige Fragen der Ratsuchende beschränkten sich i.d.R. auf das Lehramtsstudium, den NC, die Kombinationsmöglichkeiten und die Bewerbung.

Die „Parentum.online“ Messe fand zum ersten Mal am 26. Mai 2020 statt. Die Zielgruppe der Messe waren Jugendliche im Studien- und Berufswahlalter sowie deren Eltern. Zwei Compass-Mitarbeiter*innen nahmen an dieser Veranstaltung teil. Insgesamt gab es weniger als zehn Ratsuchende, weshalb Compass künftig nicht mehr an dieser Messe teilnehmen wird.

Die Messe Vocatium II fand unter Beachtung der Hygienevorschriften statt. Der Zutritt für Aussteller*innen und Teilnehmer*innen wurde nur nach vorheriger Anmeldung bzw. Registrierung und Nasen-Mund-Schutz gewährleistet. Außerdem gab es eine Beschränkung der Personenanzahl in der Halle, es wurden sog. „Einbahnstraßen“ eingeführt und es fanden keine Gruppengespräche und Vorträge statt. Dies ist auch der Grund für die niedrigere Zahl der Besucher*innen im Vergleich zum letzten Jahr (mehr als 190 Beratungs- und Spontangespräche). Insgesamt wurden 64 terminierte Gespräche durchgeführt und 50-60 Spontangespräche. Der Vergleich zum Vorjahr zeigt mehr als 560 Beratungsgespräche zzgl. Laufkundschaft.

Die Betreuung des Messestands diente in allererster Linie der Funktion der Studieninformation. Häufige Fragen der Ratsuchenden beschränkten sich i.d.R. auf das Studienangebot der HU, das Lehramtsangebot, die Möglichkeiten eines Auslandssemesters, Fragen zur Studienorganisation insgesamt sowie zur Bewerbung.

3.5.3 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 Kooperation mit dem Schülerlabor in Adlershof. Für den reibungslosen Ablauf aller Veranstaltungen dieser Art sorgten im vergangenen Berichtsjahr zwei Koordinator*innen. Die Führungsformate wurden gleichermaßen von allen Compass-Mitarbeiter*innen bedient.

Aufgrund der Situation, welche durch die Sars-CoV-2-Pandemie entstand, entfielen folgende Formate ab dem 04.03.2020 ersatzlos:

- Führungen allgemein
- Studieninformationsveranstaltungen für Schulen an der HU
- Studieninformationsveranstaltungen an Schulen (Schulbesuche)
- HU/TU-Vorträge
- Studieninformationsveranstaltungen beim Schülerlabor.

Bereits terminierte Veranstaltungen wurden abgesagt. Eine neue Terminfindung konnte nicht erfolgen. Aufgrund der Pandemie reduzierten sich auch die Anfragen ab März 2020.

Teilnehmer*innenzahlen SI, HU/TU und abgesagte Vorträge im Vergleich

■ SI Teilnehmer*innenzahlen ■ HU/TU Teilnehmer*innenzahlen

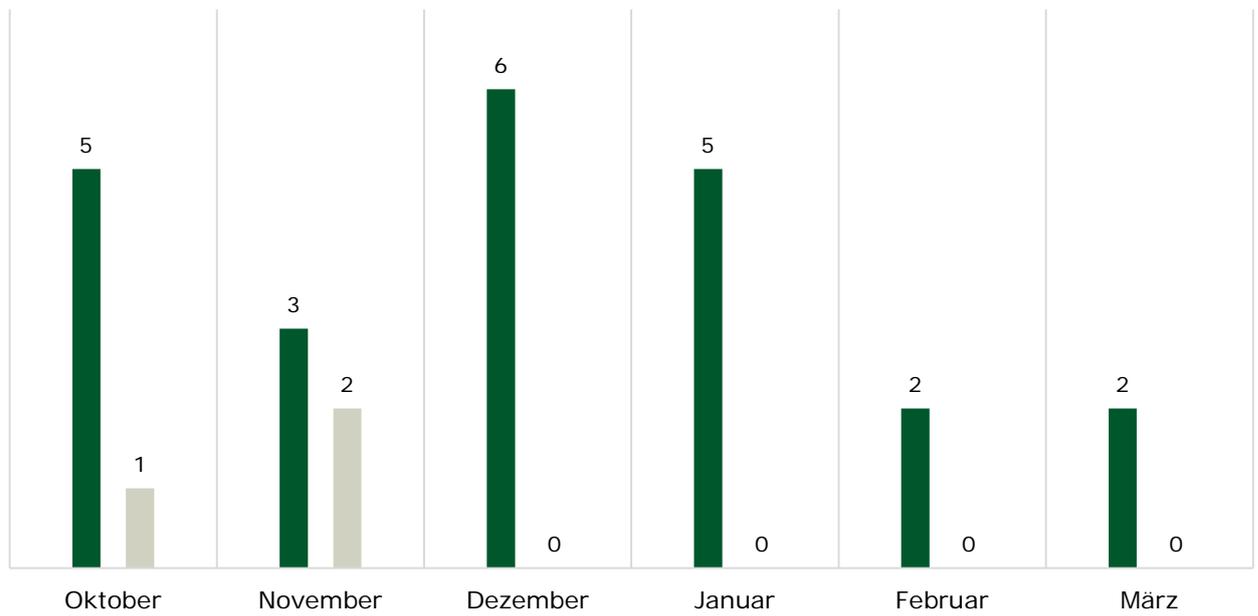


Abb. 29: Teilnehmer*innenzahlen SI und HU/TU Vorträge in direktem Vergleich.

Insgesamt führte das Compass-Team im Berichtszeitraum 23 Studieninformationsveranstaltungen und 77 Führungen mit insgesamt 850 Teilnehmer*innen durch. Davon 70 für Studieninteressierte, Bewerber*innen und Schüler*innen und 7 für externe und interne Interessent*innen inkl. Alumni und Mitarbeiter*innen der HU.

Nach wie vor waren Führungen, welche nicht zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerIHG gehörten, kostenpflichtig, da diese 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 betrug fünf. Unter dieser Anzahl wurden keine Führungen angeboten.

Übersicht über die durchgeführten Führungen im Vergleich

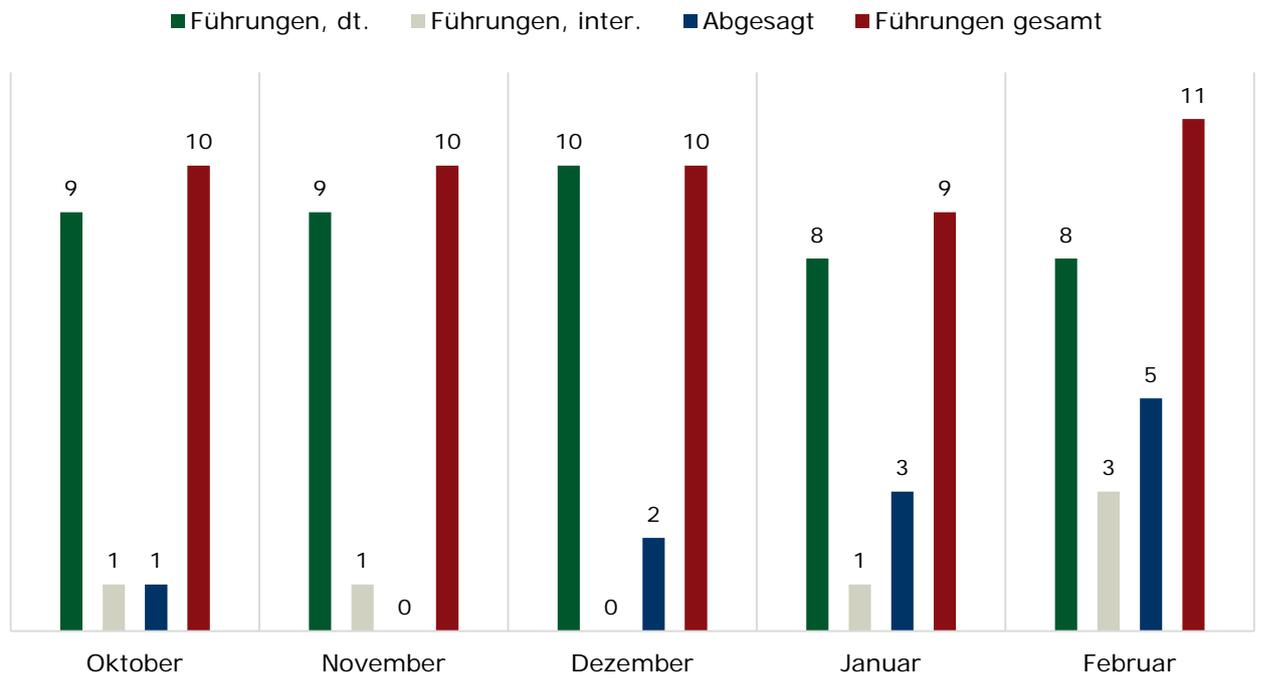


Abb. 30: Übersicht über die durchgeführten und abgesagten Führungen im Vergleich.

Teilnehmer*innenzahl der Führungen im Vergleich

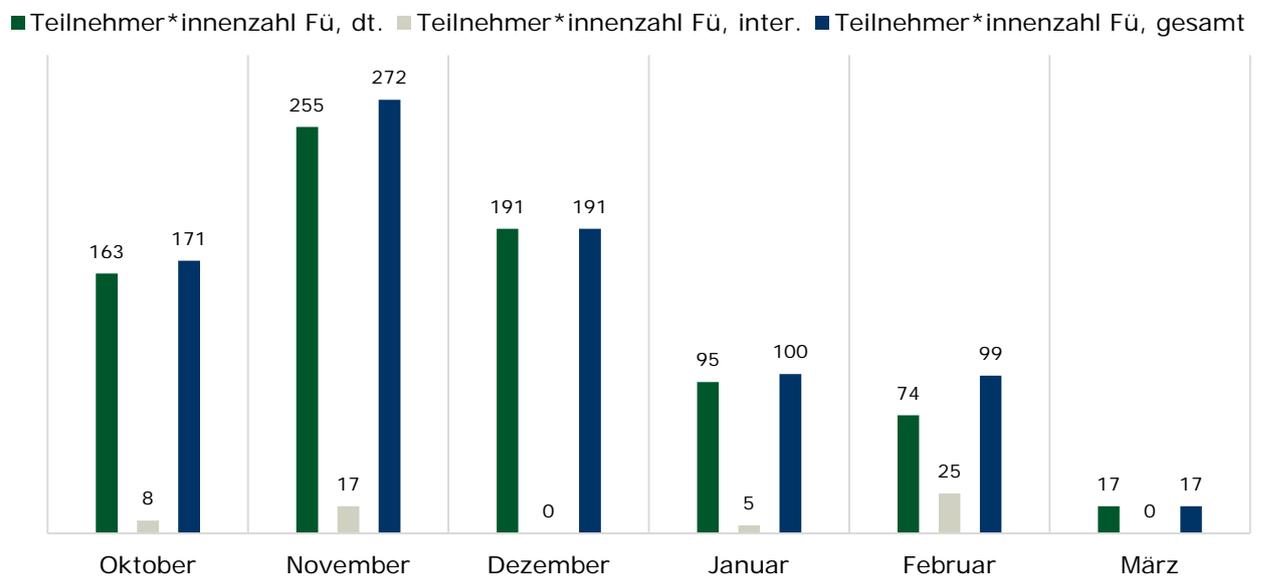


Abb. 31: Teilnehmer*innenzahlen der Führungen im Vergleich.

Im Akademischen Jahr 2019/20 wurden Führungen über alle Campusbereiche der HU angeboten und die Informationen regelmäßig aktualisiert und ergänzt. Die Führungen wurden auf Anfrage der Interessent*innen entweder auf Deutsch oder Englisch durchgeführt.

- 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 inkl. Grimm-Zentrum)
- Campus Nord (historischer Überblick, studieren auf dem Campus Nord und Charité, Spaziergang über den Campus – ausgewählte Einrichtungen der Universität, Tieranatomisches Theater, Charité-Gelände)
- 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 2019/20 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 beiden Universitäten in Betracht ziehen. Die Veranstaltungen wurden i.d.R. mit einer anschließenden Führung über den Campus Mitte abgeschlossen.

Insgesamt wurden in dem Berichtszeitraum drei HU/TU-Vorträge gehalten, fünf HU/TU-Vorträge pandemiebedingt abgesagt.

In Berichtsjahr 2018/19 startete auch eine Kooperation mit dem Schülerlabor in Adlershof, welche auch in dem Akademischen Jahr 2019/20 erfolgreich weitergeführt wurde.

Die Kooperation fand in Form einer Quest, bei der naturwissenschaftliche Aufgaben richtig gelöst werden mussten, um das Ziel zu erreichen, mit anschließender Studieninformation inkl. Fragenrunde und Führung über den Campus Adlershof statt. Das Format fand in diesem Berichtsjahr einmal statt. Alle internen Absprachen zwischen Schülerlabor und Compass, sowie die Terminfindung liefen problemlos ab. Die Teilnehmer*innen waren hochmotiviert und haben die Aufgaben konzentriert und mit Spaß gelöst, was auf eine erfolgreiche Zusammenführung der beiden Angebote hinweist.

Zusammenfassend lässt sich in Bezug auf Messen und Veranstaltungen festhalten, dass pandemiebedingt ein Unterschied sowohl bei der Anzahl durchgeführter Veranstaltungen und Messen und bei den Teilnehmer*innenzahlen zu beobachten ist. Interessant ist, dass das Compass-Team trotz pandemiebedingter Einschränkung bzw. Aufgabe des Angebots ab März 2020 fast so viele Führungen durchgeführt hat wie in dem Jahr zuvor. Im Schnitt hat Compass 3,7 Führungen pro Woche durchgeführt. Ein Überblick über die durchgeführten Führungen bietet folgendes Diagramm.

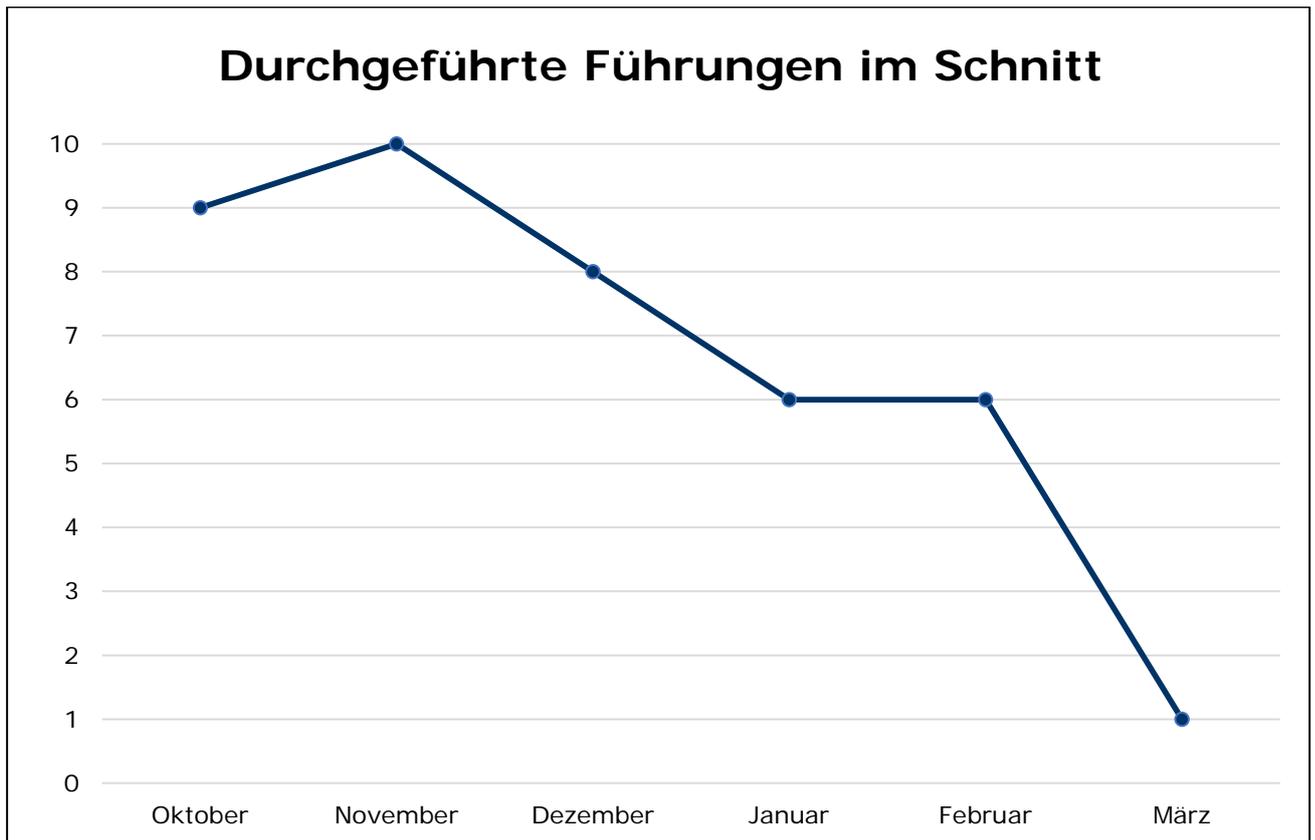


Abb. 32: Übersicht über die durchgeführten Führungen im Schnitt.

Ein Grund für das große Interesse könnte u.a. auch die Wiederaufnahme der Führungen auf den Campusbereichen Adlershof und Nord gewesen sein. Man konnte jedoch auch ein steigendes Interesse an den SI-Veranstaltungen mit anschließender Führung über den Campus Mitte feststellen.

Einen Überblick der in den letzten zwei Berichtsjahre durchgeführten Veranstaltungen, Messen und Führungen, sowie der Teilnehmer*innenzahlen bieten folgende Diagramme.

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

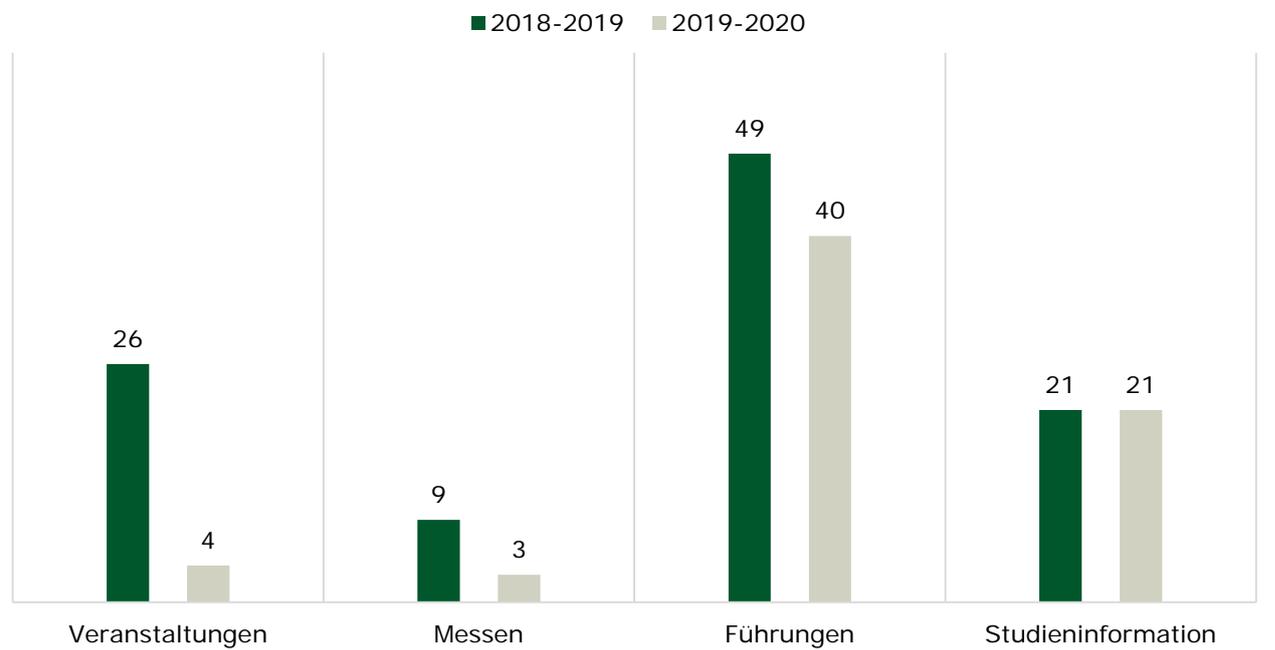


Abb. 33: Übersicht über die durchgeführten Veranstaltungen und Führungen der vergangenen Jahre im Vergleich.

Im Berichtszeitraum war ein steigendes Interesse an den Führungen über alle Campusbereiche festzustellen.

Übersicht über die Teilnehmer*innenzahlen der durchgeführten Veranstaltungen und Führungen der vergangenen Jahre im Vergleich

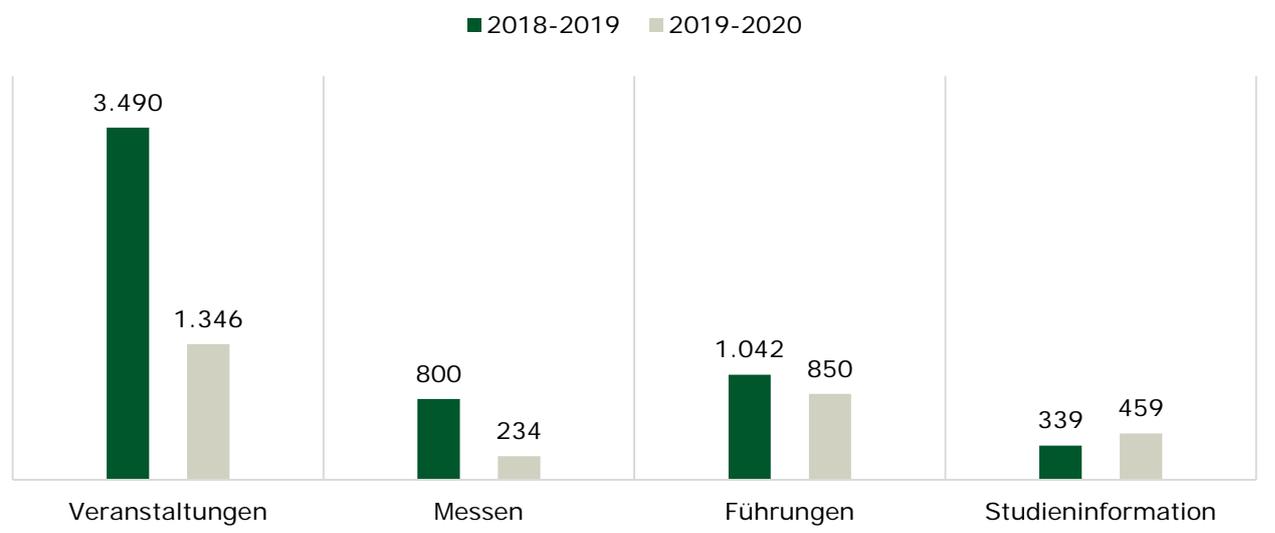


Abb. 34: Übersicht über die Teilnehmer*innenzahlen der durchgeführten Veranstaltungen und Führungen der vergangenen Jahre im Vergleich.

3.6 Begrüßungsschreiben

Wie zuletzt im Akademischen Jahr 2018/19 bot Compass den Studienfachberatungen (SFB) und den Fachschaftsinitiativen (FSI) die redaktionelle Betreuung der Einladungs- bzw. Begrüßungsschreiben für Neuimmatriulierte zum Wintersemester 2019/2020 und das Hochladen im Online-Bewerbungsportal an. Dabei übernahm Compass das Lektorat, die redaktionelle Überarbeitung, die Vereinheitlichung des Layouts sowie das Hochladen der Dokumente ins Online-Portal. Für die Einladungsschreiben hat Compass Vorlagen entwickelt, die von den SFB und FSI genutzt wurden.

Das Angebot von Compass entlastete die Institute somit insbesondere hinsichtlich der Gestaltung und Formatierung der Begrüßungsschreiben. Einerseits wurde im Bereich der redaktionellen Unterstützung dafür gesorgt, dass Arbeitsabläufe optimiert wurden. Andererseits war es insbesondere die Angleichung der Dokumente an die von Compass 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 FSI kann die Zusammenarbeit als sehr gut bezeichnet werden. Sowohl Studienfachberater*innen als auch die Fachschaftsinitiativen reagierten positiv auf das Angebot von Compass sowie auf Korrektur- und Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Inhalte und Layout der Einladungsschreiben. Bis auf einige wenige verspätete Rückmeldungen wurden die Fristsetzungen für die Einsendung der Schreiben eingehalten, wodurch Compass die vorgesehenen Bearbeitungszeiten umsetzen konnte.

Zum WiSe 2019/20 ist es gelungen, das Angebot zur Betreuung der Begrüßungsschreiben erfolgreich wiederaufzunehmen, auch wenn nicht alle Fakultäten eingebunden werden konnten. Zusätzlich gab es innerhalb einiger Institute spezifische Einladungen für Studiengänge, welche vom Institut angeboten wurden, sodass Compass insgesamt 138 Einladungsschreiben redaktionell betreut hat. Die Zahl von 138 Begrüßungsschreiben zeigt deutlich, dass sich das Netzwerk etabliert hat und das Angebot von Compass auf großes Interesse bei den Fakultäten stößt. Zum Wintersemester 2019/20 wurden damit mehr Anschreiben bearbeitet als in sämtlichen Jahren zuvor (bisheriges Maximum: 132 Anschreiben zum Wintersemester 2016/17).

Statistik Wintersemester 2019/20

Studiengänge, denen mind. 1 Schreiben zugeordnet wurde	138
Bachelor-Studiengänge	98
Master-Studiengänge	40
Einladungsschreiben von Fachschaftsinitiativen	17

Statistik Sommersemester 2020

Im SoSe 2020 wurde die redaktionelle Betreuung der Begrüßungsschreiben, die zuletzt im SoSe 2017 angeboten wurde, wiederaufgenommen. Auf Grund des reduzierten Studienangebots sowie vermutlich des damit verbunden geringeren Aufwandes, Schreiben selbstständig bereitzustellen, betreute Compass in diesem Zeitraum deutlich weniger Schreiben. Insgesamt wurden Begrüßungsschreiben für 14 Studiengänge von Compass bearbeitet.

Studiengänge, denen mind. 1 Schreiben zugeordnet wurde	14
Bachelor-Studiengänge	10
Master-Studiengänge	4
Einladungsschreiben von Fachschaftsinitiativen	0

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 zu nutzen. So bleibt die Gestaltung der Inhalte im Verantwortungsbereich der Fakultäten und Institute, während Compass im Wesentlichen die formelle Ausgestaltung übernimmt. Dadurch erfolgt eine transparente Gestaltung der Ko-

operation zwischen dezentraler und zentraler Beratung. Zum Wintersemester 2020/21 wird Compass neue Vorlagen anbieten, die verschiedene Anschreiben sowie zentrale und dezentrale Informationen in einer Begrüßungsmappe gesammelt werden. Somit wird die Gesamtzahl von Begrüßungsschreiben im Online-Portal reduziert und sämtliche Informationen in einer ansprechend gestalteten und intelligent verlinkten Mappe bereitgestellt.

3.7 Digitale Kommunikation

Im Akademischen Jahr 2019/20 weitete Compass seine Tätigkeit in der digitalen Kommunikation aus. Ziel war es, Studieninteressierten, Bewerber*innen, Neuimmatrikulierten und Studierenden in einem breiteren digitalen Spektrum erreichen zu können. Im Rahmen der Schwerpunktsetzung übernahm zu Beginn des Akademischen Jahres ein Compass-Teammitglied die Aufgabe, Videos mit Adobe Spark für diese Zielgruppen zu konzipieren und zu erstellen.

Die Zielgruppen bilden sich durch den üblichen Zyklus der Fragen, die Compass erreichen, die sich wiederum eng entlang der ersten Phasen des student-life-cycles bewegen, genauer Studienwahlentscheidung-Bewerbung-Studienbeginn-Studium. Somit unterscheiden sich die gewählten Kategorien anhand der Ausgangspunkte der Ratsuchenden. Die Videos sollen den Ratsuchenden einen leichteren Zugang zu Informationen rund um das Studium an der HU gewährleisten. Im Berichtsjahr wirkte Compass mit den Spark-Videos vor allem an der Youtube-Playlist Compass | HUtorials mit, die mit 4.269 Aufrufen die meistgesehene Playlist im Youtube-Kanal der HU ist. Die in der Playlist veröffentlichten Videos sollten die Hochphase inhaltlich von Studienwahlentscheidung über Bewerbung hin zu Studienbeginn flankieren. Es folgten weitere Ideen die Informationsangebote des Compass zu digitalisieren wie Vortragsvideos zum Studienbeginn u.a. Insbesondere in Vorbereitung auf die digitalen Ersti-Tage des WiSe 2020/21 konzipierte Compass in Form von Padlets zusätzliche Informationsquellen für Erstimmatrikulierte in deutscher sowie englischer Sprache. Diese neuen Informationsmaterialien wurden an verschiedenen Stellen in den Webseiten der Humboldt-Universität zu Berlin integriert; u.a. in esra, dem Online-Orientierungstool der HU, sowie auf der zentralen Ersti-Seite, hu.berlin/willkommen. Auch sie haben eine Playlist im Youtube Kanal: „Informationen zum Studienstart“.

3.7.1 Für die Ersti-Tage 2019/20

In der ersten Hälfte des Akademischen Jahres 2019/20 bot Compass während der Ersti-Tage WiSe 2019/20 den Vortrag „Studienorganisation mit AGNES und Moodle“ an. Mit Unterstützung von einem Mitarbeiter der ASBi wurde dieser aufgezeichnet und den Neuimmatrikulierten in der Playlist „Informationen zum Studienstart“ zur Verfügung gestellt. Dieses Video war eines der ersten im thematischen Feld Erstimmatrikulierte.

14.10.2019	Studienorganisation mit Agnes und Moodle 07.10.2019	> 1.222 Aufrufe
------------	---	-----------------

3.7.2 Zielgruppe Studienbewerber*innen

Im Juni des Berichtsjahres 2019/2020 wurden Videos für Studieninteressierte und Bewerber*innen erstellt. Der Fokus lag während der Produktion auf dem Entscheidungsprozess innerhalb der Studienwahl und auf dem Thema „Onlinebewerbung“. Insgesamt wurden in dieser Kategorie 10 Videos veröffentlicht.

22.06.2020	Wie entscheide ich mich für ein Studium?	> 565 Aufrufe
26.06.2020	Wie bewerbe ich mich für einen grundständigen Studiengang an der HU?	> 425 Aufrufe
26.06.2020	Wie registriere ich mich für eine Bewerbung an der HU?	> 305 Aufrufe

26.06.2020	Wie lege ich eine Bewerbung für einen Studienplatz an der HU an?	> 303 Aufrufe
26.06.2020	Welche Unterlagen muss ich bei meiner Bewerbung an der HU einreichen?	> 834 Aufrufe
26.06.2020	Brauche ich eine Vollmacht bei der Bewerbung / Immatrikulation an der HU?	> 225 Aufrufe
26.06.2020	Wohin muss ich meine Immatrikulationsunterlagen senden?	> 215 Aufrufe
26.06.2020	Was ist das Auswahlverfahren der Hochschule (AdH)?	> 113 Aufrufe
26.06.2020	Wohin muss ich meine Bewerbung für einen Studienplatz an der HU senden?	> 122 Aufrufe
26.06.2020	Wie ist der Stand meiner Bewerbung?	> 86 Aufrufe

3.7.3 Zielgruppe Erstimmatrikulierte

Weitere Videos entstanden im September des Akademischen Jahres 2019/20 und richteten sich konkret an Studienanfänger*innen. Es wurden drei Videos von Compass erstellt und veröffentlicht. Diese reihten sich in die o.g. Playlist „Informationen zum Studienstart“ ein.

16.09.2020	Studienorganisation mit Agnes an der Humboldt-Universität zu Berlin	> 2.092 Aufrufe
23.09.2020	Was ist AGNES?	> 75 Aufrufe
23.09.2020	Wie erhalte ich eine Immatrikulations- oder Studienbescheinigung?	> 23 Aufrufe

3.7.4 Zielgruppe Studierende

Zusätzlich wurden ab Juni 2020 Videos produziert, die sich an Studierende der HU richten sollen. Davon wurde im Berichtsjahr ein Video veröffentlicht, weitere sollen im Oktober folgen und die Ersti-Tage 2020/21 flankieren.

26.06.2020	Was ist eine Rückmeldung?	> 108 Aufrufe
------------	---------------------------	---------------

3.7.5 Auswertung Umfrage Endgeräte

Zwischen dem 15.08.2020 und dem 30.09.2020 konnten Ratsuchende bei einer Umfrage angeben, mit welchen Endgeräten sie die Webseite/n der ASBi besuchen. Im Akademischen Jahr 2019/20 konnte bereits ein Zwischenstand gezogen werden. Die vorliegende Grafik zeigt die Zwischenergebnisse vom 10.09.2020. In diesem Zeitraum wurden 136 Ratsuchende befragt. Das am häufigsten verwendete Endgerät war das Notebook/Laptop (46 %); an zweiter Stelle folgte der Desktop-PC (32 %). Danach folgten Smartphone mit 18 % und Tablet (4 %). Eine Gesamtauswertung dieser Umfrage wird im Jahresbericht 2020/21 erfolgen.

Mit welchen Endgeräten wurden unsere Webseite/n besucht?

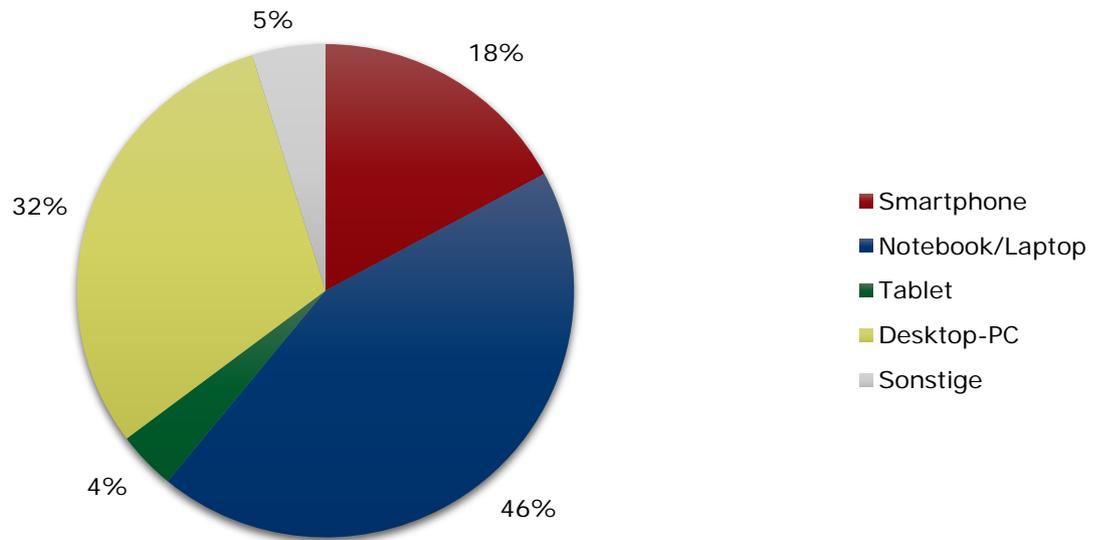


Abb. 35: Endgerätnutzung von Ratsuchenden auf den HU-Webseiten.

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 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.

5.1.1 Information und Beratung

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.

Da sich die Universität ab Mitte März aufgrund der staatlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie im Notbetrieb befindet, wurden die offenen Sprechstunden und zeitweise auch die telefonischen Sprechstunden eingestellt. Als Ersatz wurde einmal wöchentlich eine digitale Sprechstunde über Zoom angeboten. Zu Beginn des Bewerbungszeitraums für das Wintersemester 2020/21 Anfang Juli, wurde die telefonische Sprechstunde wieder aufgenommen.

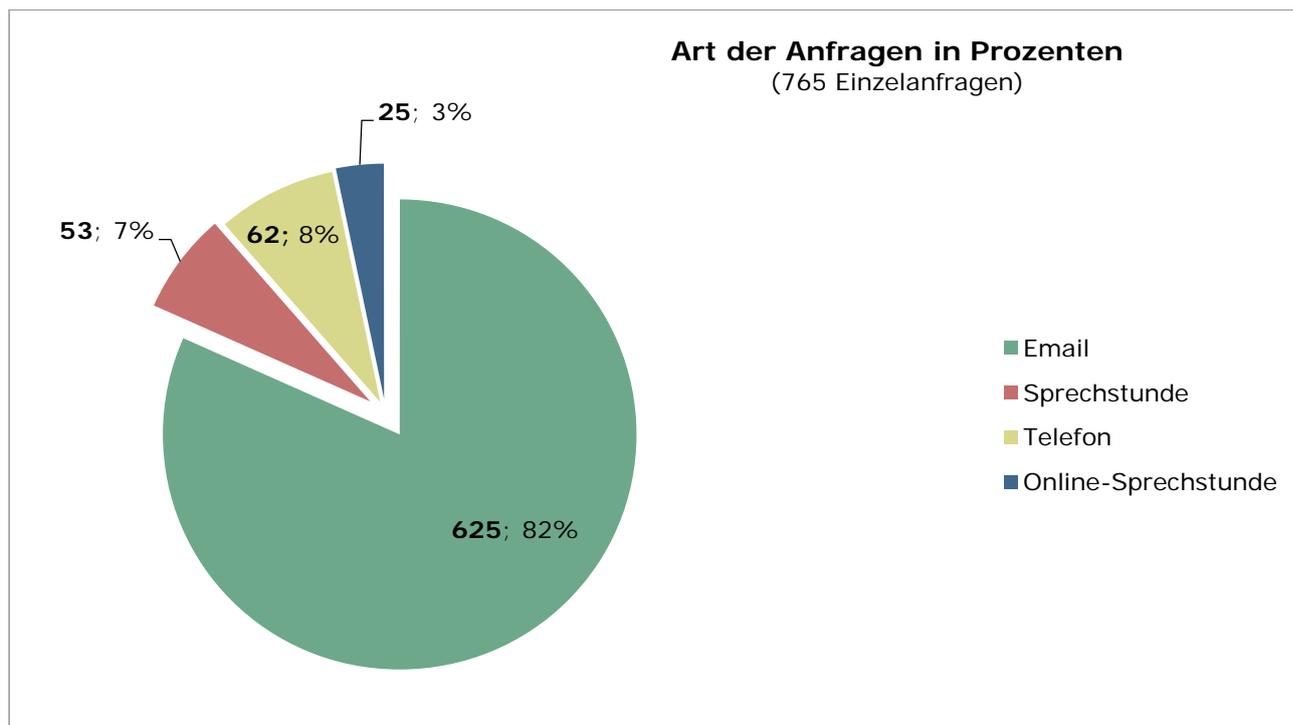


Abb. 36: Anteile des Anfrageaufkommens.

Im Akademischen Jahr 2019/20 konnten insgesamt 765 unterschiedliche Anfragen bearbeitet werden. Davon wurden 625 per E-Mail, 53 persönlich in den Sprechstunden, 62 telefonisch und 25 über Zoom beantwortet werden. Im Hinblick auf das Gesamtanfrageaufkommen waren 51 % Erstkontakte und 49 % Folgekontakte zu verzeichnen. Da der Beginn des Bewerbungszeitraums für das Wintersemester 2020/21 um einen Monat nach hinten verschoben wurde, verlagerte sich das Anfrageaufkommen, welches eng mit den Bewerbungszeiträumen und der Vorbereitung auf die Zugangsprüfung im Juni des Jahres zusammenhängt, um einen Monat nach hinten. Somit war die Zahl der bearbeiteten Anliegen von Januar bis September besonders hoch.

In den Monaten Mai, Juni, Juli und August erreichte das Anfragevolumen seinen Höhepunkt, da durch die Einheit von Beratung, Zulassung und Immatrikulation direkt formale und bewerbungsbezogene Anliegen geklärt werden konnten. Auch im Januar gab es überdurchschnittlich viele Anfragen. Grund hierfür ist die erste von Gruppenberatungsveranstaltungen, die erstmals im Dezember 2019 angeboten wurde. Ziel des neu konzipierten Beratungsformats war es, die Studieninteressierten auf den Bewerbungsprozess vorzubereiten, Fragen zu den Zugangsvoraussetzungen, den Bewerbungsmodalitäten und dem Studium an der HU allgemein zu behandeln und Unterstützung bei der Entscheidungsfindung anzubieten. Im Anschluss an die Veranstaltung stieg das Anfragevolumen stark an, da viele der Teilnehmenden ihre Unterlagen zur Vorprüfung per E-Mail schickten oder in die Sprechstunden brachten. Die zweite Informationsveranstaltung fand im Februar statt. Die anderen beiden als Präsenzveranstaltung geplanten Gruppenberatungen wurden aufgrund der Einschränkung des Präsenzbetriebs im Mai und Juni über Zoom angeboten.

Inhaltlich bezogen sich, wie im letzten Jahr, über die Hälfte (60 %) der Anfragen auf Fragen, die die Zugangsvoraussetzungen der Ratsuchenden betrafen. 22 % der Anfragen bezogen sich auf die Online-Bewerbung. Etwas weniger Anfragen als im Jahr zuvor bezogen sich auf die Zugangsprüfung am gemeinsamen Studienkolleg der HU und FU und die Anmeldung zu den Vorbereitungskursen (11 %). An vierter und fünfter Stelle liegen Fragen zum Fachwechsel (4 %) und zur Immatrikulation (3 %).

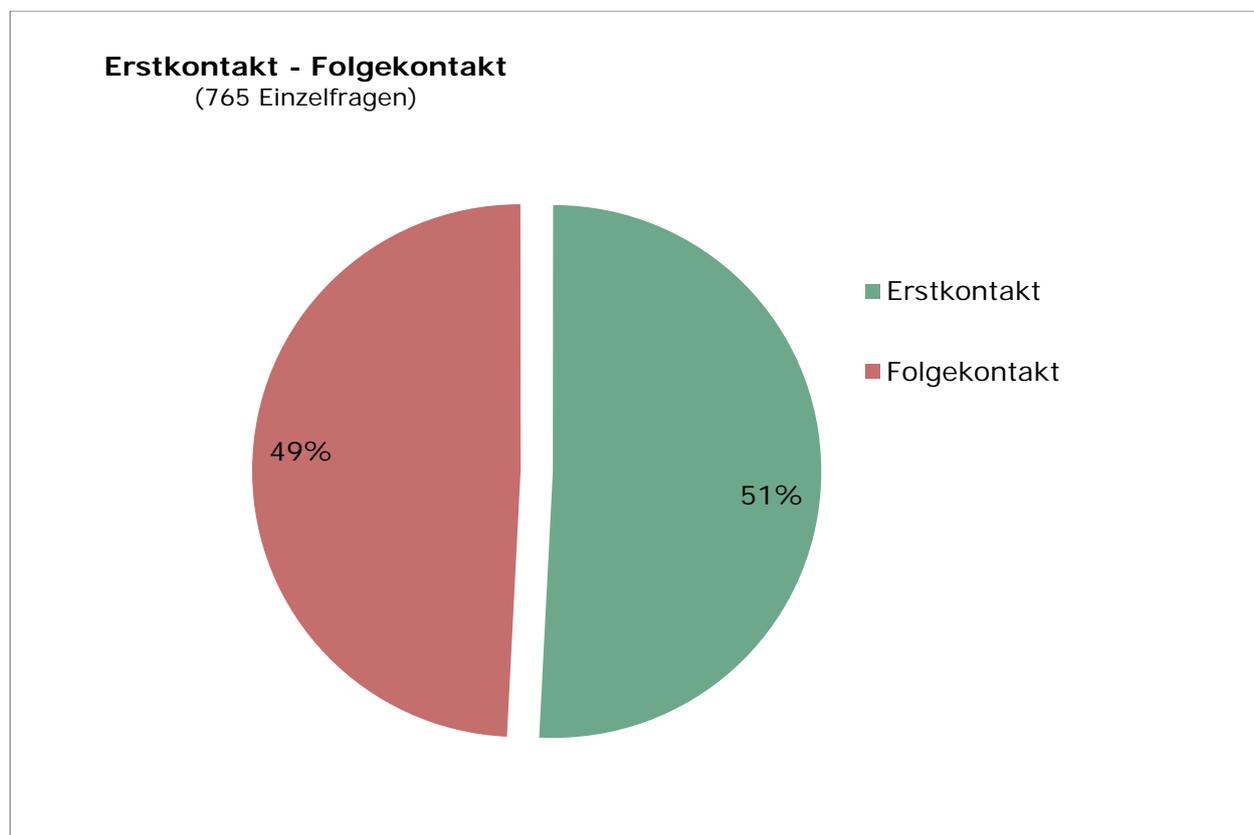


Abb. 37: Prozentuale Gewichtung Erst- und Folgekontakt.

Anfrageaufkommen im Akademischen Jahr 2019/20

E-Mail, (Online-) Sprechstunde, Telefon
(765 Einzelkontakte)

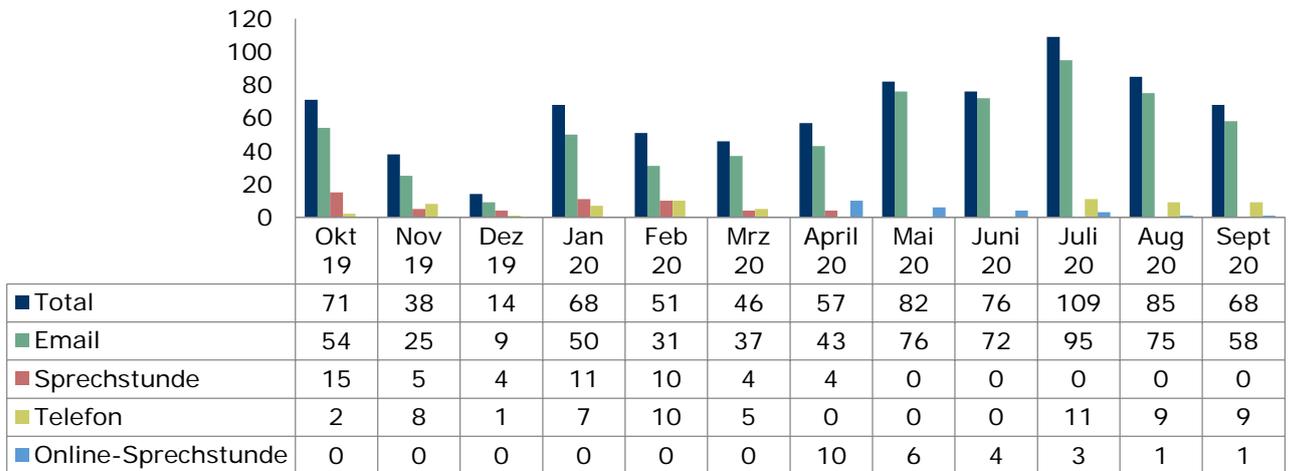


Abb. 38: Gesamtanfrageaufkommen.

Die 5 häufigsten Anfragen

(765 Einzelanfragen)

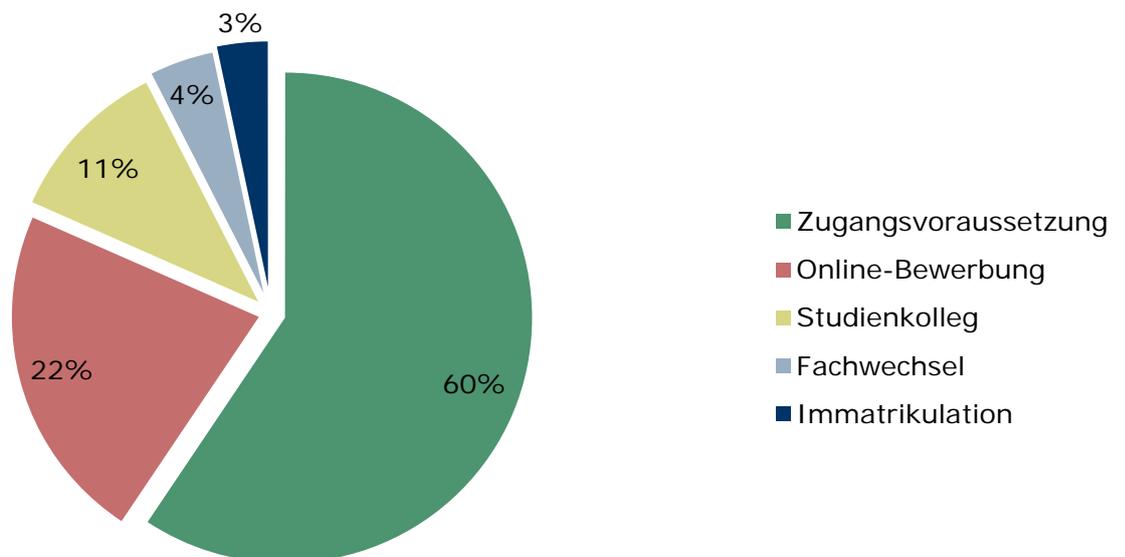


Abb. 39: Die Themenschwerpunkte der Anliegen in Prozenten.

Die Auswertung der Sprechstunden und der schriftlichen Anfragen ergibt, dass die Mehrheit (47 %) der Anfragenden über eine fachgebundene Hochschulzugangsberechtigung (HZB) verfügte, 28 % hatten eine allgemeine HZB, 25 % erfüllten die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nicht.

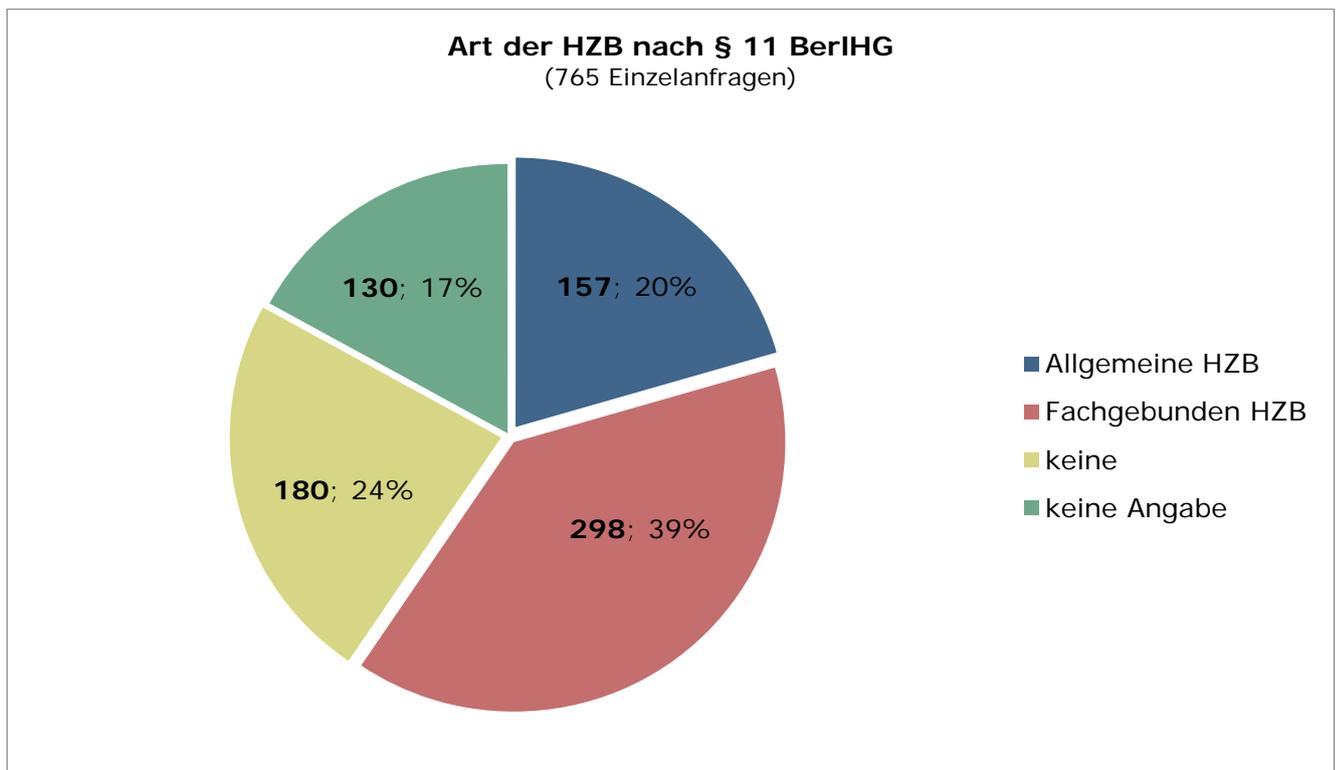


Abb. 40: Art der HZB in Prozent.

Betrachtet man die Gruppe derjenigen, die über eine allgemeine HZB nach § 11 Abs. 1 BerlHG verfügten differenzierter, so ist, wie auch im letzten Jahr, festzustellen, dass 59 % eine Fachschulausbildung, meistens als staatlich anerkannte Erzieher*innen, vorweisen konnten, und 41 % 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 genau die Hälfte (50 %) eine Zugangsprüfung ablegen müssen, da sie sich auf Studienfächer bewerben wollten, die keine hinreichende fachliche Nähe zu dem erlernten Beruf aufwiesen. 50 % hätten sich 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 (46 %). 33 % konnten nur eine Fachhochschulreife vorweisen. 14 % hatten keine abgeschlossene Berufsausbildung, 6 % konnten weder eine abgeschlossene Berufsausbildung noch Berufserfahrung vorweisen und 1 % verfügte über eine Allgemeine Hochschulreife (Abitur).

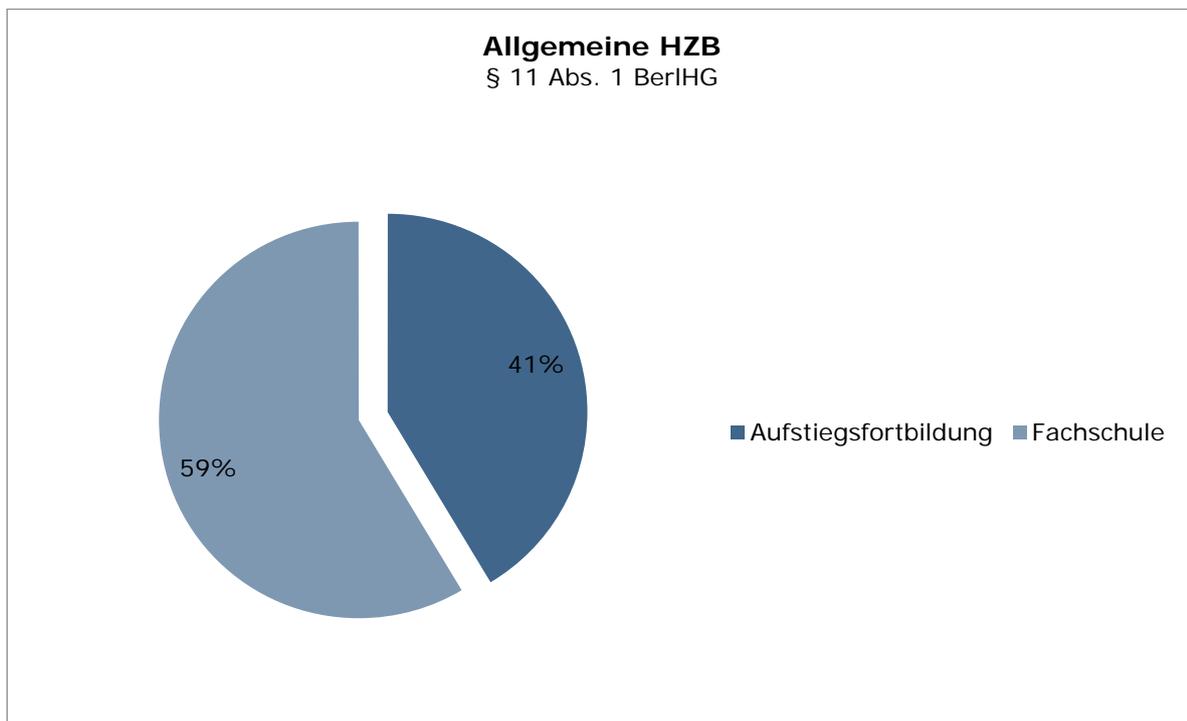


Abb. 41: Gewichtung der Arten der allg. HZB nach § 11 Abs. 1 BerIHG (157 von 765 Einzelanfragen).

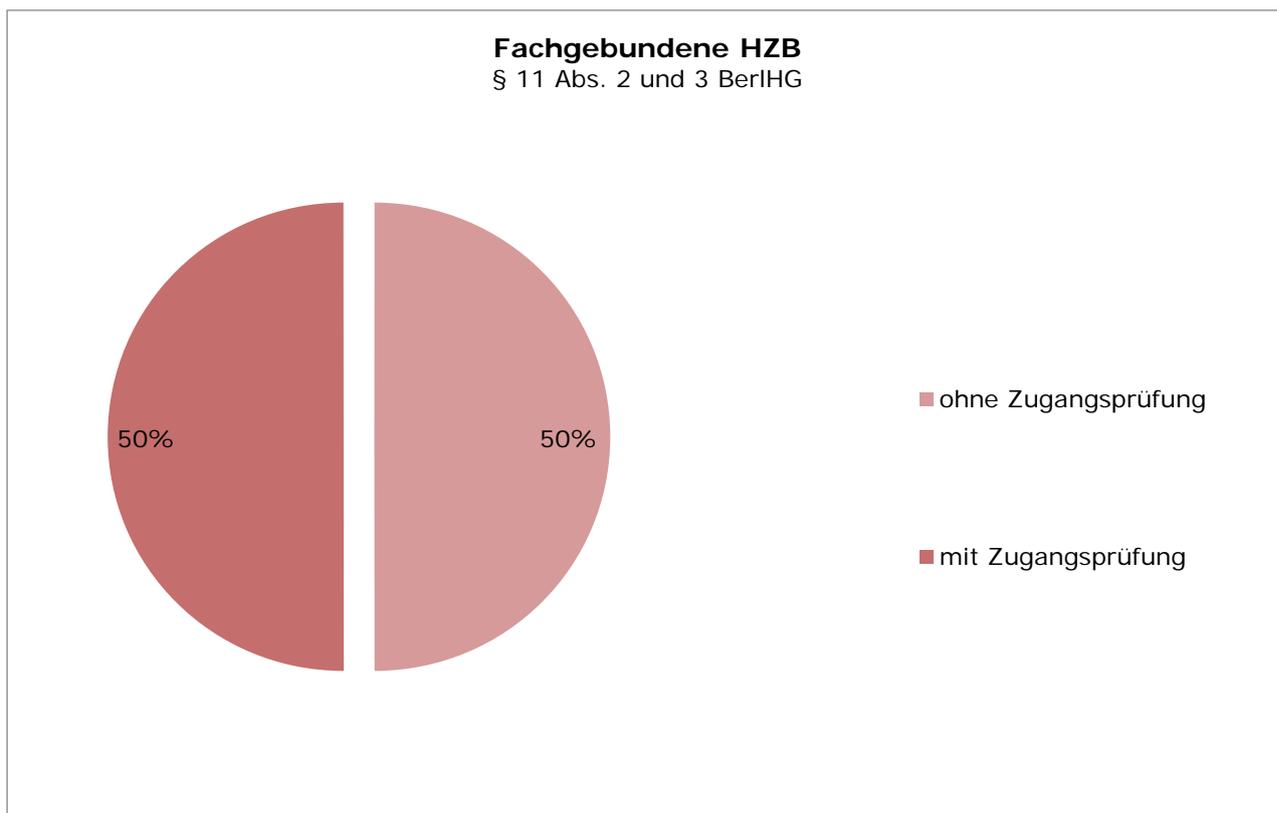


Abb. 42: Gewichtung fachgebundene HZB nach § 11 Abs. 2 und 3 BerIHG (298 von 765 Einzelanfragen).

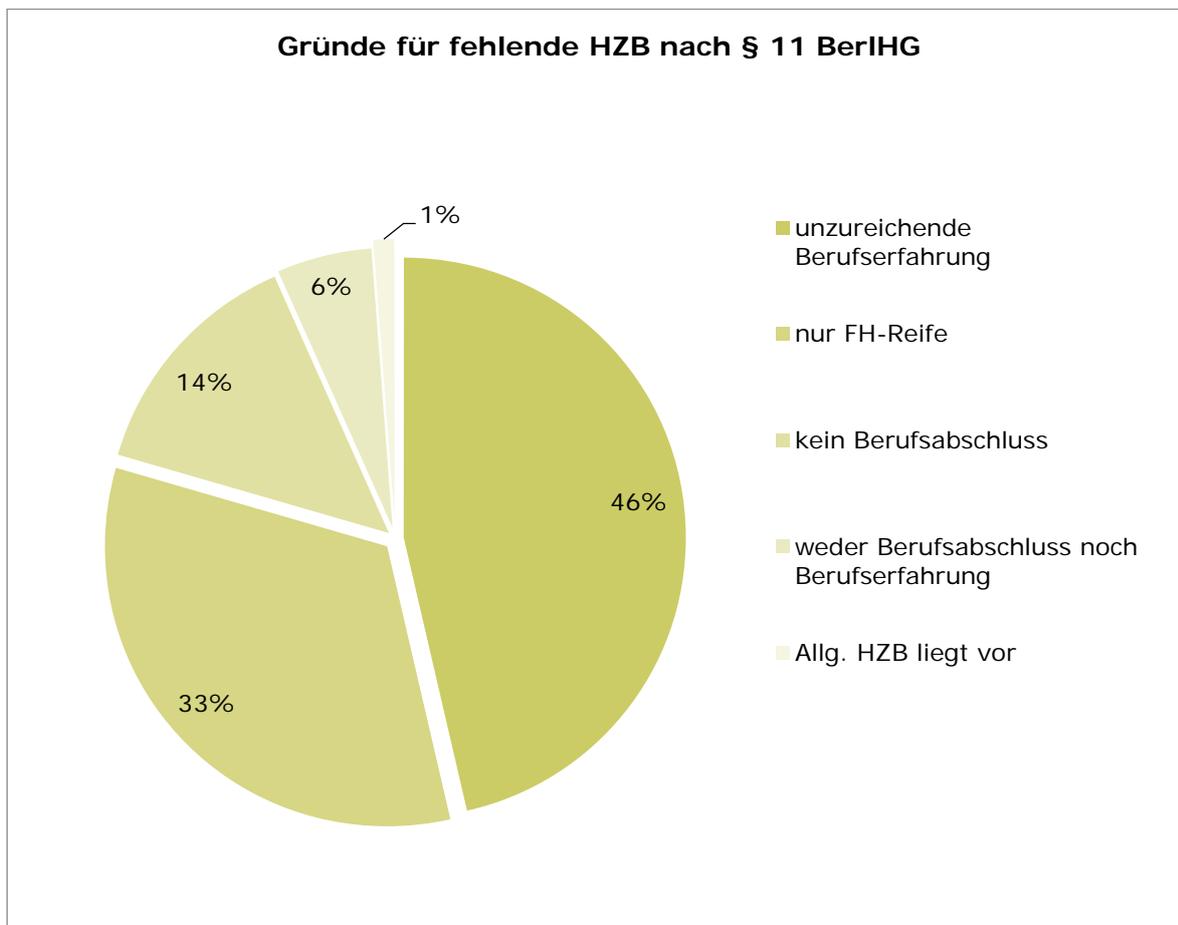


Abb. 43: Gründe bei Nichterfüllung der Zugangsvoraussetzungen nach § 11 BerIHG (180 von 765 Einzelanfragen).

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 ist Psychologie (14 %), dicht gefolgt von Bildung an Grundschulen (BaGS 13 %). Es folgen mit 7 % BWL und mit jeweils 5 % Rechtswissenschaften und Sozialwissenschaften.

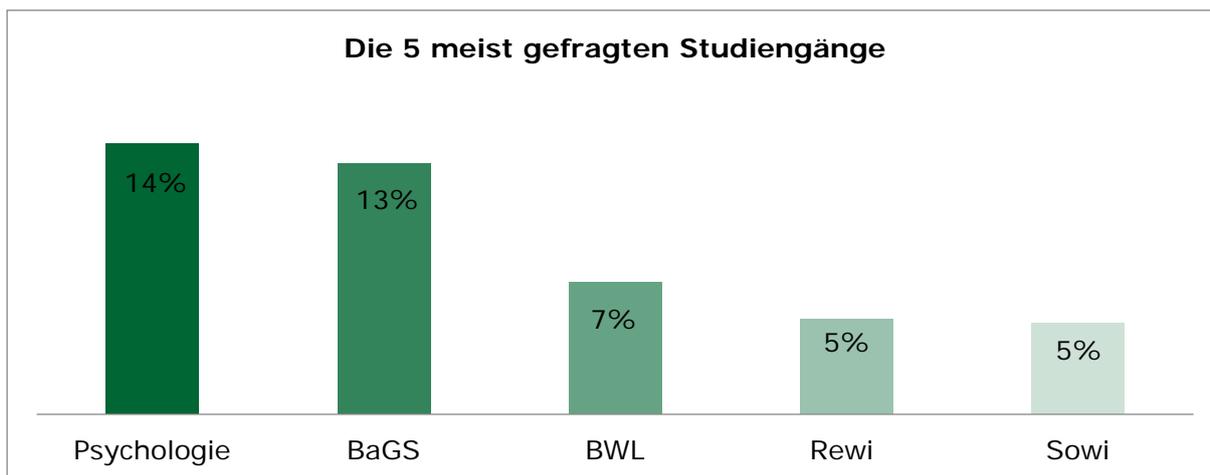


Abb. 44: Die fünf gefragtesten Fächer.

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 2020* vertreten. Vier zielgruppenspezifische Informationsveranstaltungen in Form einer interaktiven Gruppenberatung wurden, wie bereits erwähnt, zur Vorbereitung auf den Bewerbungsprozess angeboten.

5.1.2 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 2020/21 bewarben sich insgesamt 143 beruflich Qualifizierte ohne Abitur innerhalb der Quote für beruflich Qualifizierte auf ein Studium (nur gültige Anträge). Insgesamt konnten 124 Bewerber*innen zugelassen werden. 95 Bewerber*innen wurden im 1. Fachsemester immatrikuliert.

Die Zahlen sind im Vergleich zum vergangenen Bewerbungszeitraum 2019/20 leicht zurückgegangen. Woran das liegt, ist schwer zu sagen. Es könnte mit den einschränkenden staatlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden Doppelbelastung von vielen Bürger*innen zusammenhängen, belegen lässt sich das jedoch nicht.

5.1.3 Betreuung

Zu den Erstsemestertagen im Oktober 2019 wurde wie auch im Vorjahr in Zusammenarbeit mit Compass und anderen Beratungseinrichtungen der HU ein Informationstag für neuimmatrikulierte beruflich qualifizierte Studierende durchgeführt, der von ca. 60 Personen, also gut über die Hälfte der immatrikulierten Bewerber*innen, besucht wurde.

Auf der Website wurden die NC-Werte des Zulassungsverfahrens (WiSe 2019/20) für die Quote der beruflich Qualifizierten (8 %), ergänzend zu den Werten aus dem vorhergegangenen Bewerbungszeitraum, veröffentlicht. Innerhalb der Quote kam es lediglich bei den Studiengängen Sonderpädagogik (KF), Politikwissenschaft für das Lehramt (ZF) und Sonderpädagogik (ZF) zu einem Auswahlverfahren, ansonsten konnten zum Wintersemester 2019/20 alle Bewerber*innen zugelassen werden, die am Zulassungsverfahren teilnahmen.

Die statistische Auswertung der Aufrufe der Website zeigt, dass sie weiterhin kontinuierlich aufgerufen und zu Informationszwecken genutzt wurde.

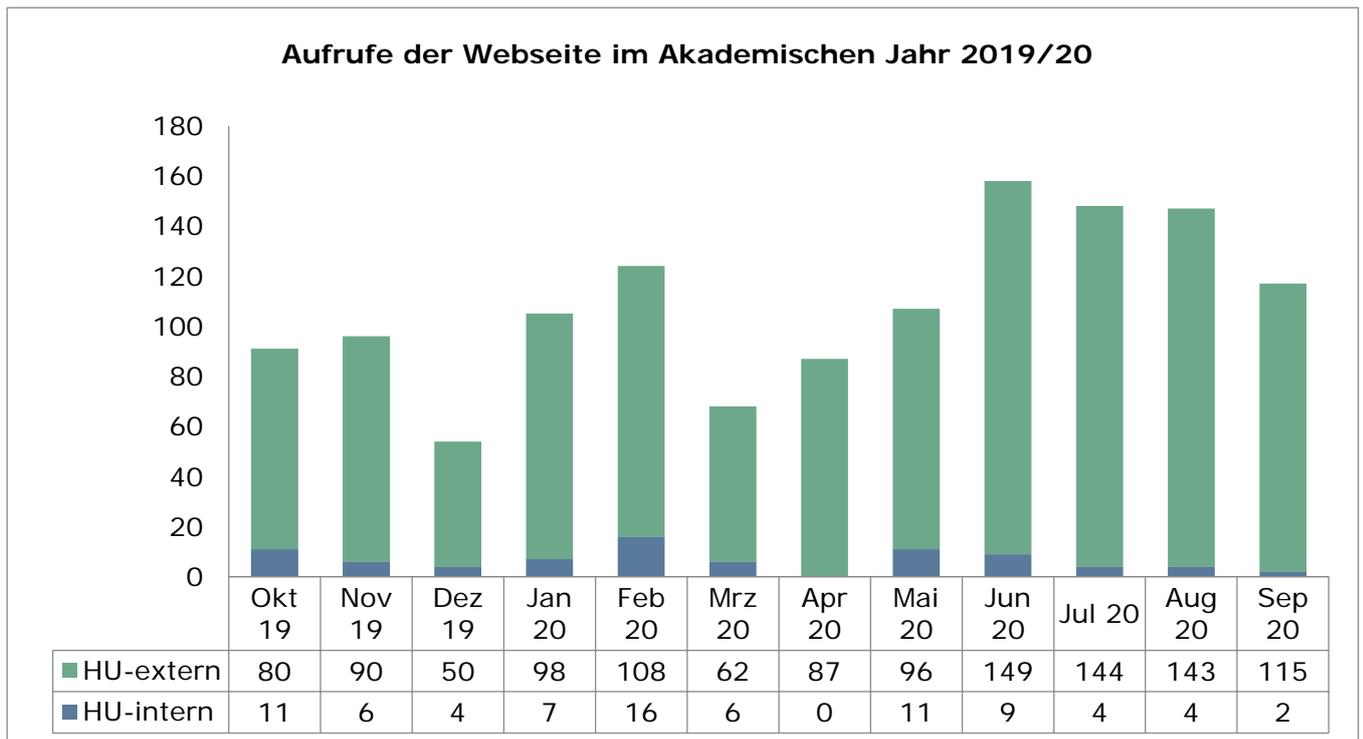


Abb. 45: Im Akademischen Jahr 2019/20 wurde die Webseite insgesamt 1302-mal aufgerufen (die Daten stammen aus der statistischen Erfassung von: hu.berlin/statistics).

Vergleicht man das Aufrufaufkommen der Akademischen Jahre 2015/16 bis 2019/20, dann ist ein stetiger Anstieg des Aufrufaufkommens zu verzeichnen: Während im Akademischen Jahr 2015/16 die Webseite insgesamt nur 194-mal aufgerufen wurde, konnten im Akademischen Jahr 2019/20 insgesamt 1.302 Aufrufe registriert werden.

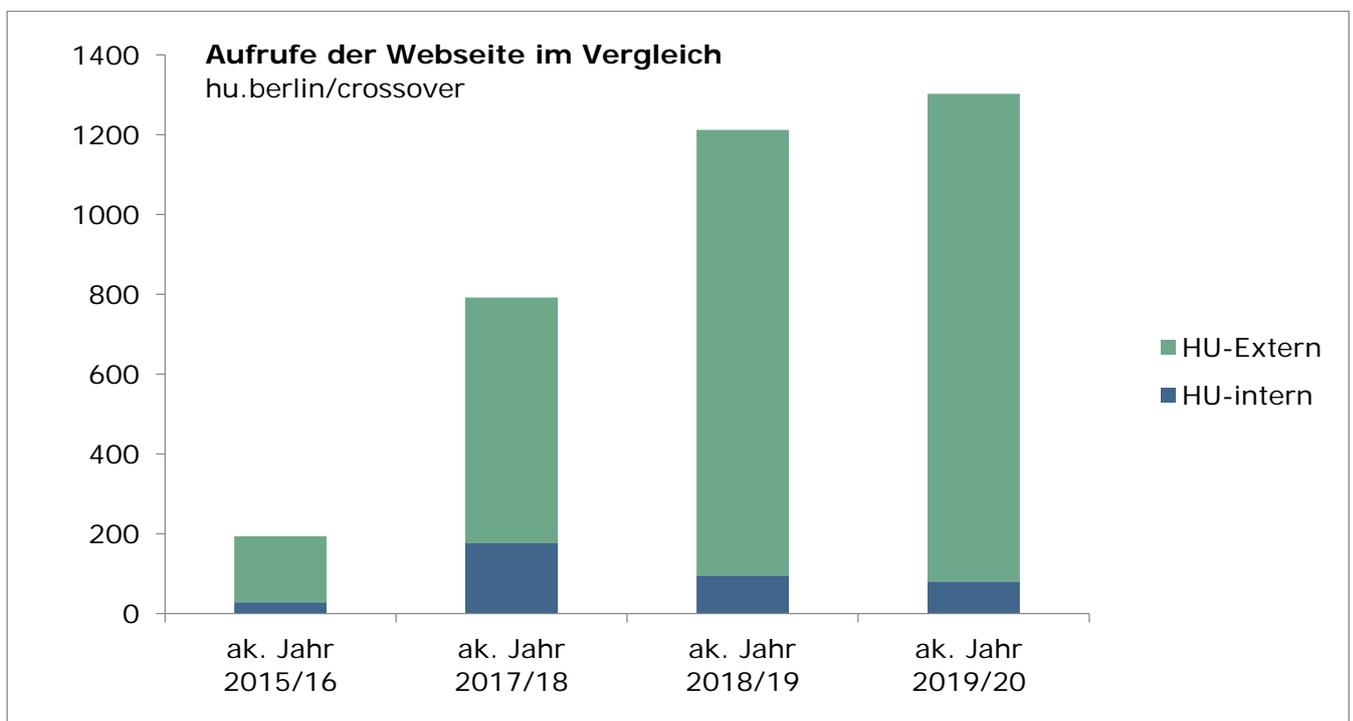


Abb. 46: Vergleich der Aufrufe der Website in den Akademischen Jahren 2015/16 - 2019/20 (die Daten stammen aus der statistischen Erfassung von: hu.berlin/statistics).

5.1.4 esra

Im letzten Projektjahr wurde in Zusammenarbeit mit dem Nachbarprojekt *Dropout* eine Erweiterung von esra – dem digitalen Studienorientierungsportal der HU, in Form von einer zielgruppenspezifischen Anwendung für beruflich Qualifizierte ohne Abitur konzipiert und mit Unterstützung eines externen Entwicklers umgesetzt. Konkret wurde ein *Online-Self-Assesment* für beruflich Qualifizierte ohne Abitur entwickelt, mit Hilfe dessen Studieninteressierte testen können, ob die Voraussetzungen des § 11 BerlHG erfüllt sind und wenn ja, ob aufgrund der beruflichen Qualifikation eine allgemeine oder eine fachgebundene Hochschulzugangsberechtigung (HZB) vorliegt. Über eine interaktive Datenbank können die Studieninteressierten zudem sehen, welche Studienfächer aufgrund der vorliegenden Berufsausbildung fachgebunden studiert werden könnten oder ob das Ablegen einer Zugangsprüfung notwendig wäre:

<https://www.hu-berlin.de/de/studium/esra/auswaehlen/ohne-abi-studieren>

Des Weiteren wurde ein Video im Testimonial-Format mit einem Studierenden der HU, der als beruflich Qualifizierter ohne Abitur sein Studium an der HU aufgenommen hat, gedreht. Das Video ist über esra abrufbar und dient zur Sichtbarmachung der Zielgruppe. Indem der Studierende über sein Studium allgemein spricht aber auch die Besonderheit seines Hochschulzugangs in Bezug auf sein Studium reflektiert, soll Studieninteressierten grundsätzlich ein Einblick in das Studium ohne Abitur verschafft werden. Gleichzeitig dient der Beitrag als Ermutigung zur Aufnahme eines Studiums ohne Abitur an der Humboldt-Universität zu Berlin: <https://www.hu-berlin.de/de/studium/esra/studieren/erfahrungsberichte>

5.2 Studium mit Beeinträchtigung – Barrierefrei Studieren

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

Mit dem Projekt werden 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 Mitarbeitenden 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 Willkommens-klima zu schaffen und die bestehenden (Beratungs-) Angebote bekannt zu machen und auszuweiten.

Für Erstsemester mit Beeinträchtigung wurde im Oktober 2019 eine Informationsveranstaltung in Zusammenarbeit mit der Behindertenbeauftragten veranstaltet. In dieser wurden Studienanfänger*innen mit Beeinträchtigung und/oder chronischen und/oder psychischen Erkrankungen über die zielgruppenrelevanten Informationen zum Studienstart informiert.

Weiterhin wurden in diesem Jahr neue Veranstaltungsformate konzipiert und durchgeführt um der Heterogenität der Zielgruppe weiter gerecht zu werden. Auf Basis der 2018 ausgewerteten Umfrage wurde im November 2019 die Veranstaltung „Psychisch fit Studieren“ in Zusammenarbeit mit dem Verein „Irrsinnig Menschlich e.V.“, der Behindertenbeauftragten sowie Beratungsstellen der HU und des Studierendenwerks durchgeführt; ein Format zur Prävention von psychischen Krisen im Studium. Die Veranstaltung wurde mit 29 Teilnehmer*innen sehr gut besucht.

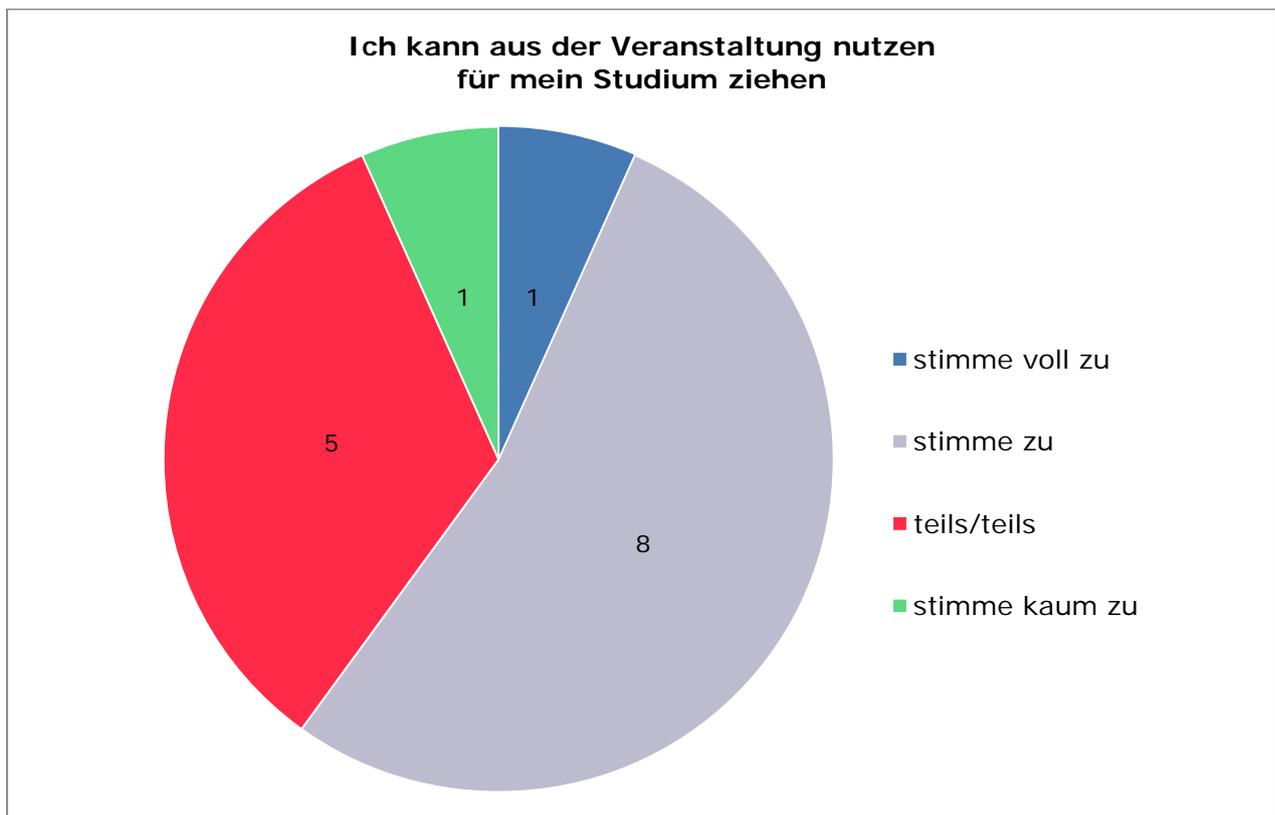


Abb. 47: Auszug des Feedbacks der im Oktober 2019 durchgeführten Veranstaltung „Psychisch fit Studieren“.

Aufgrund der durch die Corona- Maßnahmen induzierten Digitalisierung der Präsenzveranstaltungen, wurden die Beratungsangebote für Studierende mit Beeinträchtigung schrittweise in Online-Formate umgewandelt und angepasst. Hierzu zählen die Informationsveranstaltung für Studieninteressierte mit Beeinträchtigung im Mai sowie der digitale Tag der offenen Tür (ToFT), bei dem die Beratungsangebote für Studierende mit Beeinträchtigung vorgestellt wurden.

Da die Umstellung auf ein digitales Studium insbesondere Studierende mit Beeinträchtigung vor einschneidende Veränderungen in der Studiengestaltung und im Studienalltag stellt, wurde vom Projekt die Umfrage *Barrierefrei studieren in Zeiten von Corona* im Zeitraum von Juli-August veröffentlicht. Die Themen der Umfrage reichen von Fragen zur technischen Ausstattung, der digitalen Lehre und Prüfungen bis hin zu Studierenschwernis und Inklusion. Die in einer Broschüre zusammengefassten Ergebnisse tragen dazu bei, die Studienbedingungen für Studierende mit Beeinträchtigung an der Humboldt-Universität zu Berlin zu verbessern. Die komplette Studie ist auf der Webseite der Beauftragten für Studierende mit Behinderung einzusehen: <https://www.hu-berlin.de/de/studium/behinderte>

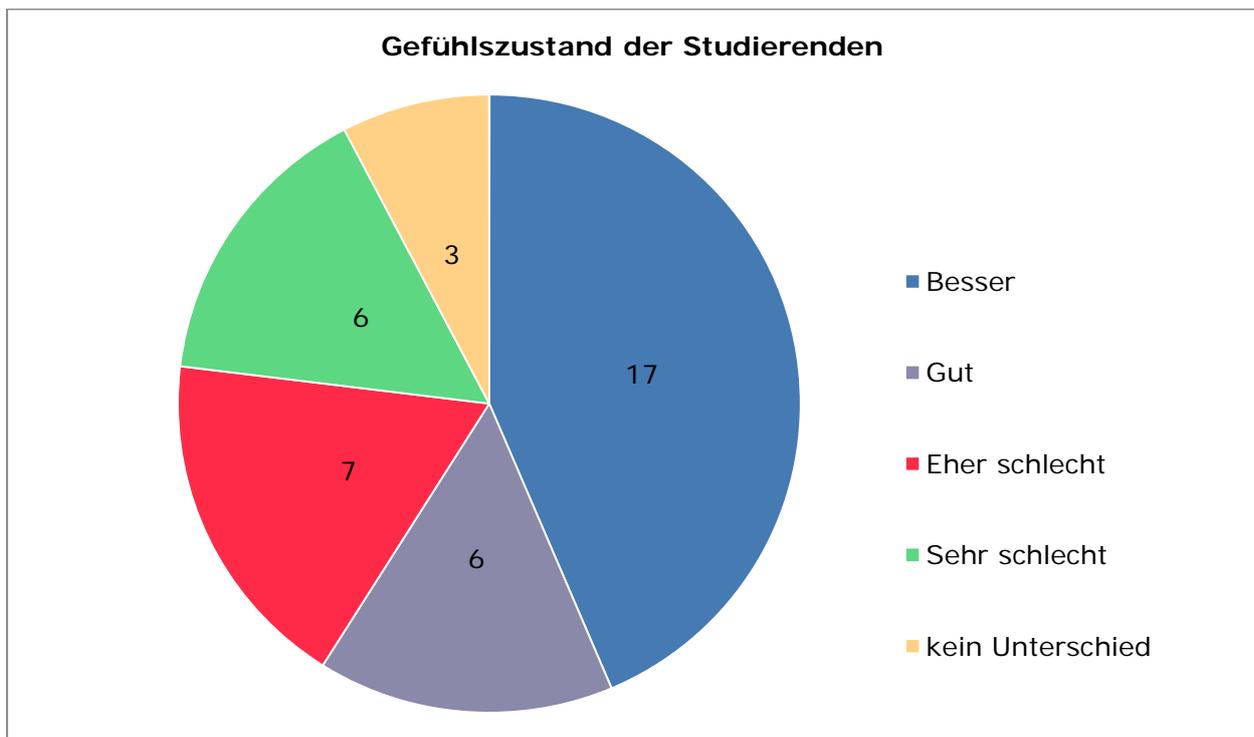


Abb. 48: Gefühlszustand der Studierenden mit Beeinträchtigung im Vergleich zu vor dem Beginn der Corona-Maßnahmen. Auszug aus den Ergebnissen der im SoSe 2020 durchgeführten Umfrage „Barrierefrei Studieren in Zeiten von Corona“.

Außerdem wurden auch in diesem Teilprojekt für *esra* – dem digitalen Studienorientierungsportal zwei Videos im Testimonial-Format mit zwei Studierenden mit Beeinträchtigung der HU gedreht. Die Videos sind über *esra* abrufbar und dienen zur Sichtbarmachung. Darüber hinaus sollen sie anderen Studierenden mit Beeinträchtigung einerseits einen Einblick in das Studium mit Beeinträchtigung allgemein geben, und sie andererseits dazu ermutigen, ein Studium an der Humboldt-Universität zu Berlin aufzunehmen: <https://www.hu-berlin.de/de/studium/esra/studieren/erfahrungsberichte>

Um den Fortlauf des internationalen Austauschprojekts *Dialogues on Disability* zu sichern, wurde im Januar 2020 ein Treffen mit den Kolleg*innen der Partneruniversität King’s College London durchgeführt. In Rücksprache mit der UFABC Sao Paulo, Brasilien, wurde sich auf eine Ausrichtung des Programms im August 2020 an der UFABC geeinigt. Da der Präsenzaustausch aufgrund der Corona Pandemie nicht stattfinden konnte, findet das Austauschprogramm als einwöchiges Onlineprogramm unter Federführung des Projekts *Barrierefrei Studieren* im Dezember statt. Thematischer Schwerpunkt der Woche wird das Studium mit Beeinträchtigung in Zeiten von Corona sein und unter anderem die zuvor durchgeführte Studie *Barrierefrei Studieren in Zeiten von Corona* als thematischen Anknüpfungspunkt haben.

6 Projekt Studienerfolg sichern – esra

Das Projekt „Studienerfolg sichern – esra“ läuft seit Januar 2017 und wird durch die Berliner Qualitäts- und Innovationsoffensive (QIO) gefördert. Im November 2019 erfolgte die Zusage für die kostenneutrale Projektverlängerung bis Dezember 2020. Im Akademischen Jahr 2019/20 waren weiterhin eine Projektleiterin (100 %) und eine Projektmitarbeiterin (65 %) im Projekt tätig. Die Projektmitarbeiterin wurde ab Januar 2020 über das ebenfalls drittmittelfinanzierte QIO-Projekt „Vielfalt der Studierenden“ finanziert.

Im letzten Projektjahr stand vor allem die enge Kooperation mit dem Projekt „Vielfalt der Studierenden“ im Zentrum. Ziel war die Erweiterung des digitalen Orientierungstools esra, welches seit 11. November 2019 online ist, für Studierende mit Beeinträchtigung und beruflich Qualifizierte. Nach dem Launch von esra waren ein Monitoring sowie die Umsetzung der Vorgaben zur Barrierefreiheit und die Überarbeitung der User Experience (UX) vorgesehen. Zudem wurden der Ausbau der digitalen Angebote und eines systematischen, nachhaltigen Wissensmanagements angestrebt. Trotz der Corona-Pandemie und des damit einhergehenden Umstiegs in den Präsenznotbetrieb konnten die Ziele weitgehend erreicht werden.

6.1 Beratungs- und Unterstützungsangebote

6.1.1 Perspektivenberatung Studienausstieg

Im Wintersemester fand die Perspektivenberatung wie bisher als Präsenzberatung am Campus Mitte und am Campus Adlershof (zweiwöchentlich) statt. Durch den Präsenznotbetrieb ab März war keine persönliche Beratung vor Ort mehr möglich und es kam zu einer kurzen Unterbrechung des Beratungsangebotes. Ab Ende April konnte auch aufgrund der neu geschaffenen technischen Voraussetzung eine wöchentliche Online-Beratung stattfinden. Die Online-Beratung wurde das ganze Sommersemester hindurch angeboten.

Wie viele Personen nehmen die Perspektivenberatung wahr?

Im Akademischen Jahr 2019/20 fanden insgesamt 56 Sprechzeiten statt, 22 am Campus Mitte, 11 am Campus Adlershof und 23 online. Die Perspektivenberatungen wurden insgesamt von 141 Personen wahrgenommen. Davon entfielen 77 auf den Campus Mitte, acht auf den Campus Adlershof und 56 auf das digitale Angebot. Sehr häufig wurde die Sprechstunde am Campus Mitte im November und Januar mit durchschnittlich über fünf Ratsuchenden pro Sprechstunde besucht. Vor allem in der Anfangszeit der Pandemie war der Anteil etwas unter dem bisherigen Durchschnitt. Dies kann einerseits daran liegen, dass im Februar und März persönliche Beratungsgespräche bereits gemieden wurden und im Mai/Juni die Online-Beratung noch zu wenig bekannt war bzw. sich auch Studierende erst an das neue digitale Semester inkl. der neuen Beratungsformate gewöhnen mussten. Im August nahmen hingegen durchschnittlich mehr Personen an der Online-Beratung teil als bisher üblich für diese Zeit. Somit haben im Vergleich zum Vorjahr insgesamt 35 Personen weniger die Perspektivenberatung besucht und durchschnittlich kamen drei Ratsuchende pro Sprechzeit.

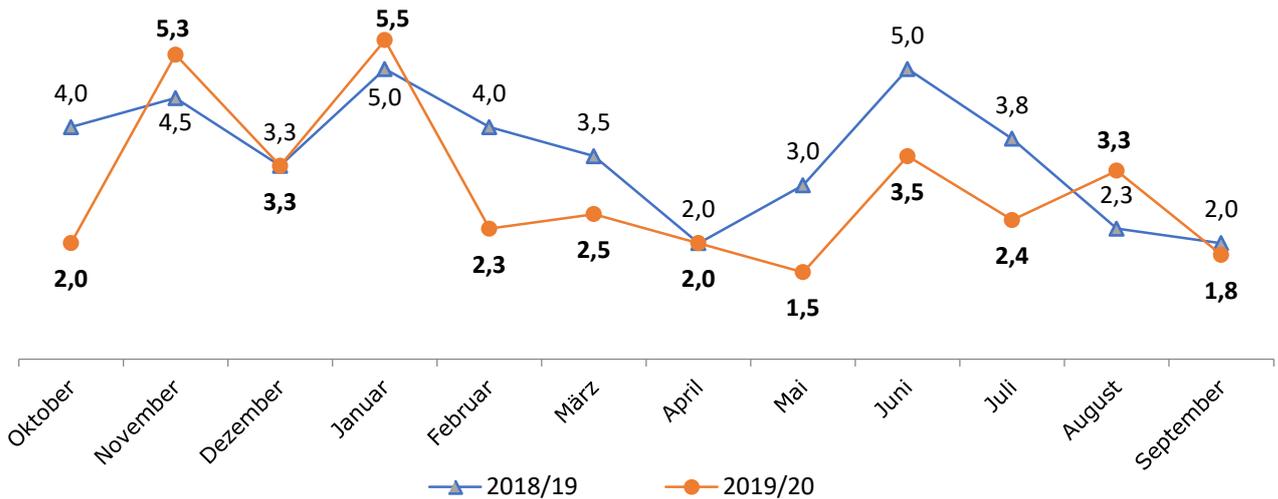


Abb. 49: Durchschnittliche Anzahl der Ratsuchenden pro Sprechstunde pro Monat. Vergleich 2019/20 und 2018/19 am Campus Mitte. N = Ratsuchende ohne Campus Adlershof.

Welche Studierenden besuchen die Perspektivenberatung?

Im Vergleich zum Akademischen Jahr 2018/19 ist der Anteil der Bachelorstudierenden in der Beratung leicht gestiegen. Der Anteil an Studierenden aus Staatsexamen-Studiengängen und Masterstudiengängen ist ähnlich hoch geblieben. Wie in den vergangenen Jahren bilden auch diesmal Studierende aus der Rechtswissenschaft nach wie vor die größte Gruppe der Ratsuchenden. Ebenfalls gleichbleibend kamen hauptsächlich Ratsuchende aus den Bachelor-Studiengängen Betriebswirtschaftslehre, Sozialwissenschaften und Biologie. Unter den Top-5-Bachelorstudiengängen mit den häufigsten Ratsuchenden befinden sich dieses Jahr auch Skandinavistik und Chemie. 7 % der Ratsuchenden gaben an, an einer anderen Hochschule zu studieren.

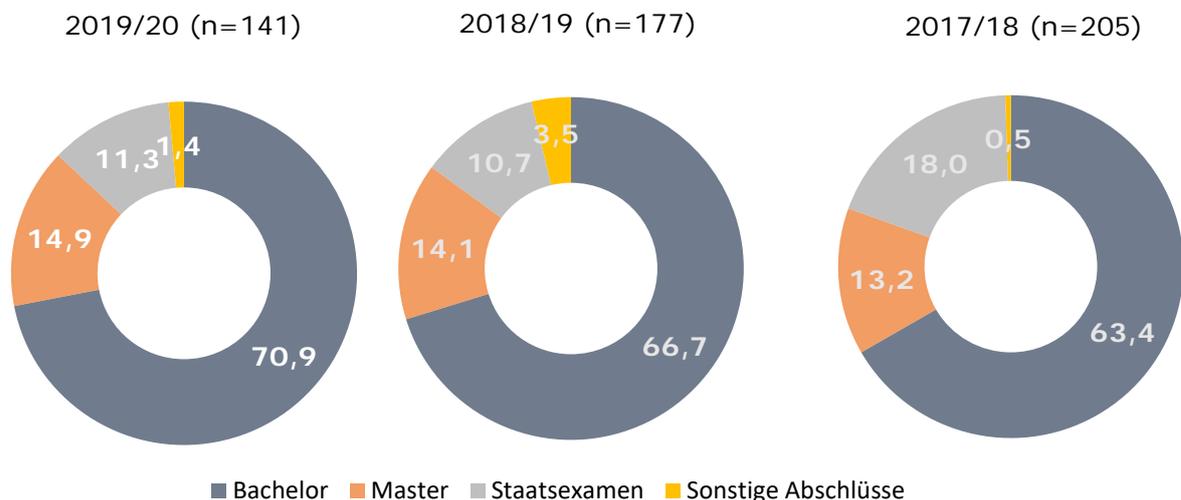


Abb. 50: Prozentualer Anteil der Ratsuchenden nach Abschluss je Akademisches Jahr.

Die Ratsuchenden aus den Bachelorstudiengängen befinden sich zum Großteil im 1. oder 2. Fachsemester. Rund 60 % der Bachelorstudierenden nahmen innerhalb des ersten oder zweiten Semesters die Beratung in Anspruch. Dies ist deutlich mehr als in den vergangenen Jahren. Bei den Studierenden im Staatsexamen zeichnet sich ein Peak mit 27 % im 1. und im 4. Semester ab. Masterstudierende nahmen die Beratung ebenfalls am häufigsten im ersten Semester wahr (25 %).

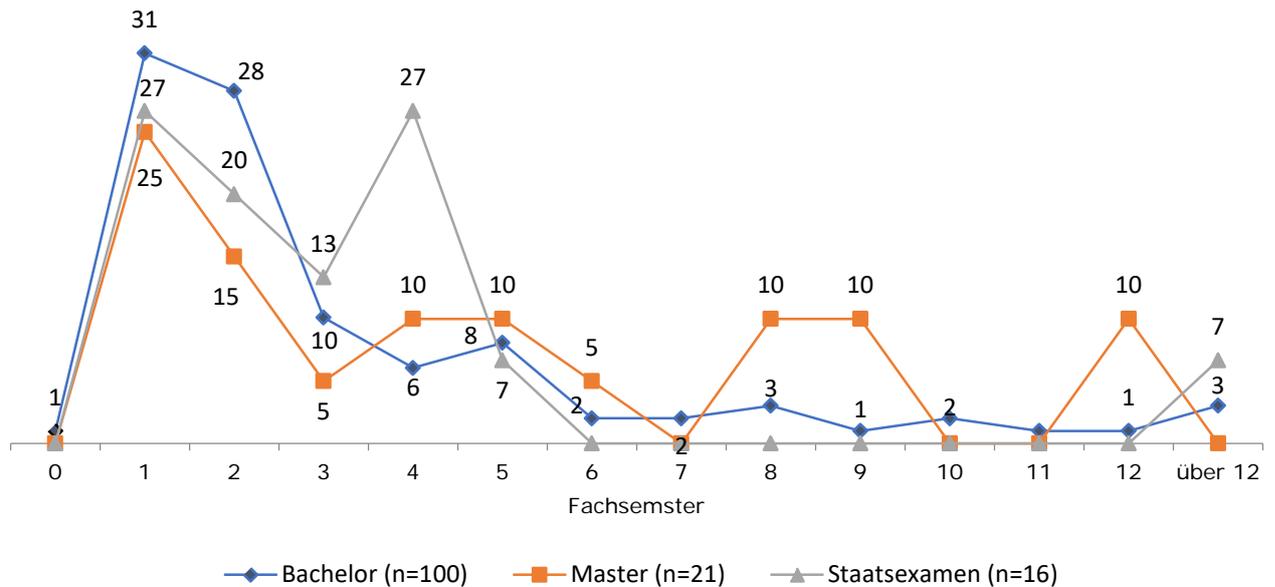


Abb. 51: Prozentualer Anteil des genannten Fachsemesters je Studienform. N = alle Personen, die ein Fachsemester bekannt gegeben haben.

Welche Gründe für Studienzweifel werden in der Beratung geäußert?

Anders als in den Vorjahren sind dieses Jahr „Studienbedingungen“ der am häufigsten genannte Grund, welcher zu Studienzweifeln führte (39%). An zweiter Stelle liegt „Mangelndes Interesse am Fach“ (38%). An dritter Stelle kommt mit einem gleichen Anteil wie im Vorjahr die berufliche Neuorientierung (33%). Studienbedingungen wurden häufig im digitalen Sommersemester, welches eine enorme Umstellung für die Studierenden bedeutete, in der Beratung thematisiert. In diesem Kontext wurden u. a. der mangelnde und wegbrechende Austausch mit Kommiliton*innen und Dozierenden, der Wegfall der Bibliotheken als Begegnungs- und Lernorten sowie überdurchschnittlich hohe Anforderungen an Studierende im Rahmen der digitalen Lehre genannt. Positiv wurde bzgl. der digitalen Lehre von Wiedereinsteiger*innen beispielsweise geäußert, dass die Vereinbarung von Studium mit Kind nun besser funktionierte, oder dass sich Studierende, die schon länger keine Lehrveranstaltungen besucht hatten, nun an Online-Lehrveranstaltungen teilzunehmen trauten.

2019/20 (n=141)

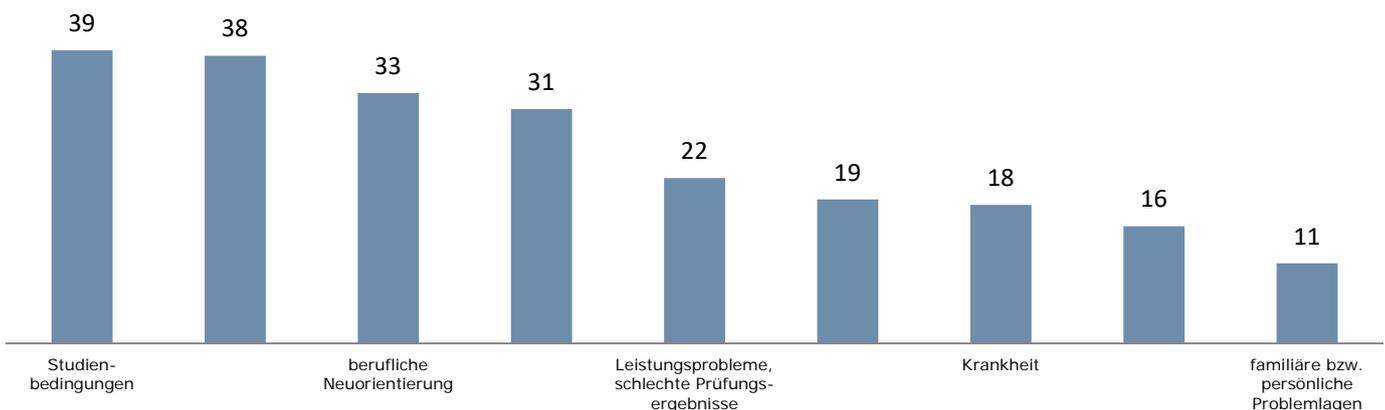


Abb. 52: Die neun häufigsten in der Beratung geäußerten Gründe für Studienzweifel, prozentualer Wert (Mehrfachnennung).

Welcher Beratungsbedarf besteht?

Die Hälfte der Ratsuchenden interessierte sich unter anderem für einen Umstieg in die Ausbildung oder ggf. für einen Berufseinstieg, der überwiegend für Masterstudierende thematisiert wurde. Deutlich höher als im Vorjahr lag der Anteil an Personen, die sich u. a. auch zum Studiengangwechsel beraten ließen (fast 70 %). Dies geht einher mit dem erhöhten Anteil an Ratsuchenden aus dem ersten oder zweiten Semester, die bei frühen Zweifeln zunächst eher über einen klassischen Fachwechsel nachdenken.

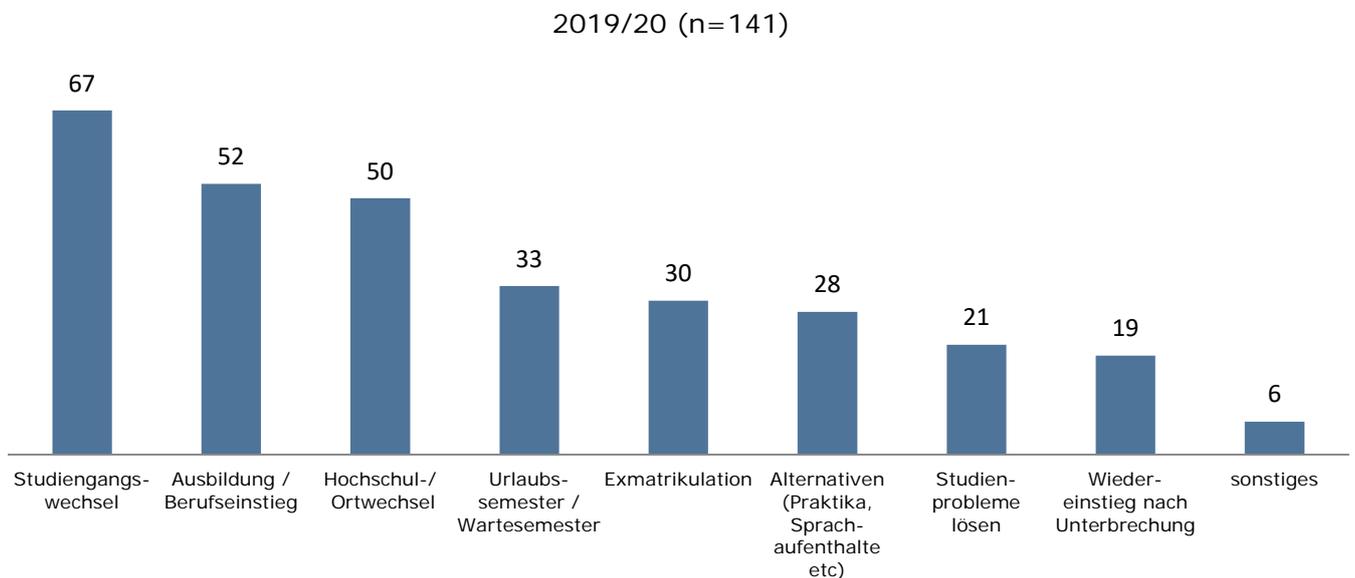


Abb. 53: Verteilung nach Beratungsbedarf, prozentualer Wert (Mehrfachnennung).

In welchen Bereichen ist Unterstützung erforderlich?

Der größte Unterstützungsbedarf lag auch weiterhin bei der Entscheidungsfindung (70 %). Am zweithäufigsten wurde Unterstützung bei der Neuorientierung gegeben. Rund jede*r Fünfte benötigte Hilfe bei der Lösung von Studienproblemen und jede*r Zehnte bei der Gewinnung von neuer Motivation für das Studium.

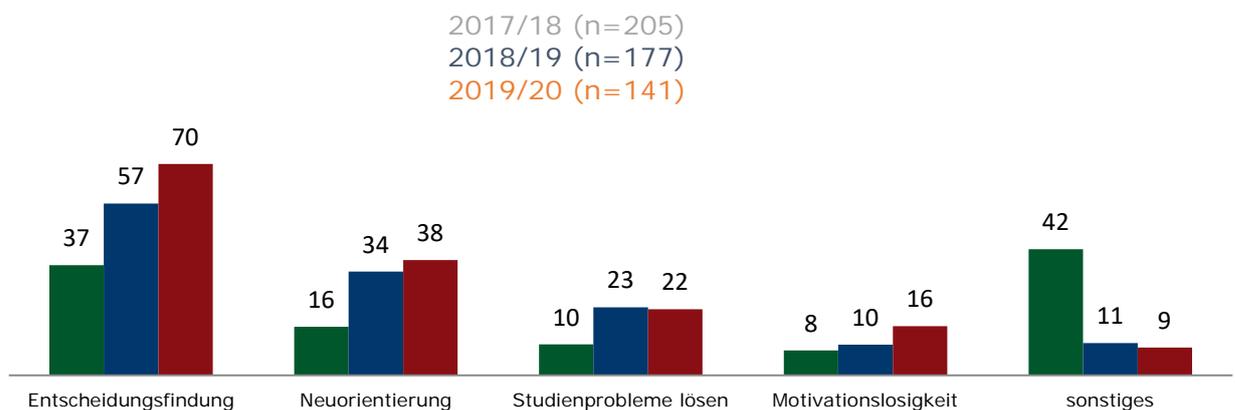


Abb. 54: Verteilung nach gewünschtem Unterstützungsbedarf, prozentualer Wert je Akademisches Jahr (Mehrfachnennung).

Welche Eindrücke konnten aus der Online-Beratung gewonnen werden?

Die Einführung eines digitalen Beratungsformats stand schon länger auf der Projektagenda, weshalb dazu in den vergangenen Jahren bereits Weiterbildungen besucht wurden. Bislang scheiterte die Online-Beratung allerdings an der vorhandenen Hard- und Software. Durch die Bereitstellung von HU-Zoom war es seit April 2020 möglich, nun auch online zu beraten. Anders als in der persönlichen Beratung meldeten sich die Ratsuchenden vorab per E-Mail an und erhielten anschließend den Link zum Zoom-Meeting. Teilnehmer*innen konnten auswählen, ob sie mit oder ohne Video dabei waren, wobei überwiegend mit Video daran

teilgenommen wurde. Die Terminvergabe war zwar zeitaufwendiger, dadurch entfielen jedoch Wartezeiten für die Ratsuchenden. Um die Wartezeit in der offenen Sprechstunde gering zu halten, waren Gespräche, die länger als 30 Minuten dauerten, in den Spitzenzeiten der offenen Sprechstunden oft nicht möglich gewesen.

Online-Beratung bietet neben dem wegfallenden Ansteckungsrisiko Vorteile wie Barrierefreiheit, „papierlose Beratung“, Ortsunabhängigkeit und Niedrigschwelligkeit. Auch in der Perspektivenberatung nahmen Personen außerhalb Berlins an der Beratung teil, sowie Ratsuchende, die schon länger nicht mehr an der Humboldt-Universität waren. Eine kleine Hürde zur anonymen offenen Sprechstunde kann jedoch die Voranmeldung per E-Mail darstellen. Um die unterschiedlichen Bedürfnisse der Ratsuchenden abzudecken, ist für die Zukunft ein Kombi-Angebot aus Präsenz- und Online-Beratung sinnvoll.

6.1.2 Online- und Präsenzveranstaltungen

Neben der Umsetzung einer Online-Sprechstunde wurden im Akademischen Jahr 2019/20 auch digitale Veranstaltungen innerhalb kürzester Zeit konzipiert und erfolgreich umgesetzt. Insgesamt wurden acht Veranstaltungen, davon sechs digital, mit rund 200 Teilnehmer*innen durchgeführt. Im Sinne des Projektverständnisses, Maßnahmen zur Förderung des Studienerfolgs frühzeitig anzusetzen, wurden alle Phasen des Student-Life-Cycle bei der Umsetzung berücksichtigt.

Studienwahl

Im Rahmen der ersten digitalen Tage der offenen Tür wurde ein „*Virtueller Entscheidungsraum*“ bereitgestellt und von 70 Teilnehmer*innen besucht. Ähnlich einem analogen Raum bietet der virtuelle Entscheidungsraum die Möglichkeit, sich in einer inspirierenden Atmosphäre mit der eigenen Studienwahl auseinanderzusetzen. Alle 15 Minuten wurden multimediale Impulse über verschiedene Kanäle gegeben. Dies beinhaltete Live-Talks zu Entscheidungstechniken, Umfragen zur Selbstreflexion, Videoclips zur Studienwahl und ein How-to-esra. Durchweg war es möglich, den Studienberaterinnen Fragen zu stellen, was auch ausgiebig genutzt wurde. Ergänzt wurde der Raum durch eine Präsentation „Step-by-step zur Studienwahl“ und durch ein Padlet (virtuelle Pinnwand), welches weiterführende Informationen und Materialien zum Download bereitstellte. Für die Teilnahme war keine Anmeldung erforderlich, der Raum konnte jederzeit betreten und verlassen werden.

Im September 2020 wurde zum ersten Mal die digitale Veranstaltung „*Wie finde ich das passende Studium?*“ angeboten. Auch hier geht es um die wichtigen Schritte bei der Studienwahl, die stimmige Entscheidungsfindung sowie die Anregung der Selbstreflexion. An der 1,5-stündigen Veranstaltung nahmen 15 Studieninteressierte teil.

Einstieg ins Studium

Wie in den vergangenen Jahren wurde im Oktober 2019 für beruflich qualifizierte Studienanfänger*innen der Vortrag „*Erfolgreich studieren – aber wie?*“ gehalten. Sie fand in Kooperation mit dem Projekt „Vielfalt der Studierenden“ statt und wurde von 30 „Erstis“ besucht.

Die genannte Veranstaltung wurde bereits im SoSe 2016 konzipiert und bisher insgesamt 16-mal vor unterschiedlichem Publikum durchgeführt. Im September 2020 wurde sie als Webinar aufgezeichnet und steht somit dauerhaft allen Studienanfänger*innen auf der Homepage und auf Youtube zur Verfügung. Das Webinar ist seit den digitalen Willkommens-tagen 2020 Anfang November verfügbar und wurde bis zum 9. November 2020 von 600 Personen aufgerufen.

Studienprobleme und -zweifel

Für Studierende mit Studienproblemen und Studienzweifel wurde 2020 auch ein digitales Angebot geschaffen. Dabei handelt es sich um die dreiteilige Mini-Serie „*Studienprobleme? Challenge accepted!*“, welche in Kooperation mit dem Sachgebiet Studienberatung entstand. Die Themen der Serie sind Studienzweifel („*Should I stay or should I go?*“), Prokrastination („*... oder doch lieber morgen?*“) und Motivations-/Schreibschwierigkeiten („*Studium fast geschafft? So gelingt die Abschlussarbeit!*“). Beim ersten Durchlauf im Mai 2020 nahmen 30 Studierende daran teil. Das Webinar wurde aufgezeichnet und konnte während des gesam-

ten digitalen Sommersemesters unter [hu.berlin/studienabbruch](https://www.hu-berlin.de/studienabbruch) gestreamt werden. Dies nutzten 140 Personen. Ein zweiter Durchlauf fand im Oktober 2020 mit 35 Teilnehmer*innen statt. Die Powerpoint-Folien der Vorträge stehen dauerhaft auf der Homepage zur Verfügung.

Die schon etablierte Veranstaltung „*Abbrechen? Wechseln? Neuorientieren!*“, welche in Zusammenarbeit mit den Berliner Kammern (IHK, HWK, NK) und dem Sachgebiet Studienberatung erfolgte, wurde dieses Jahr aufgrund der Pandemie nicht angeboten. Langfristig könnte sich auch hier ein digitales Format bewähren, um Studienzweifler*innen anonym und ohne „sich zeigen zu müssen“ über den Umstieg in eine Ausbildung oder einen klassischen Fach-/Hochschulwechsel zu informieren.

Abschlussphase und Berufseinstieg

Zum zweiten Mal und noch rechtzeitig vor dem Präsenznotbetrieb wurde zwischen November und März das fünfteilige Coaching „*Team Studienabschluss*“ mit zwölf Studierenden durchgeführt. Die Veranstaltung „*(K)ein Ende in Sicht? – So gelingen Ihnen die Abschlussarbeit und der Berufseinstieg*“ wurde erstmals als Webinar im Mai angeboten. Das Format fand wie gehabt in Kooperation mit dem Career Center statt und erreichte via Zoom 15 Studierende. Zusammen mit der Referatsleitung wurde erstmals ein Webinar zum Berufsfeld *Online-Beratung* und zum zweiten Mal die Veranstaltung „*Jobs für Geisteswissenschaftler*innen im öffentlichen Dienst*“ veranstaltet. Dieses Format läuft in Kooperation mit der Agentur für Arbeit Berlin Mitte und ist für (angehende) Akademiker*innen konzipiert.

6.2 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. Nach einer zweijährigen Entwicklungszeit erfolgte am 11. November 2019 der Launch unter [hu.berlin/esra](https://www.hu-berlin.de/esra). esra wurde nach dem *Go-Live* beim Jour Fixe der Studiendekan*innen und bei der AG „Erfolgsquote erhöhen“ im Januar abschließend präsentiert.

Im ersten Jahr wurde esra 45.700-mal (Number of Visits) und von 40.450 Personen (Unique visitors) aufgerufen¹. Gerade in der Zeit der Corona-Pandemie liefert esra ein ansprechendes, multimediales, digitales Angebot, um authentische Einblicke in den Studienalltag an der HU zu erhalten und sich mit der eigenen Studienwahl auseinanderzusetzen. Im Fokus des letzten Projektjahres lagen der Ausbau von esra für beruflich Qualifizierte, die Testung und Optimierung der Barrierefreiheit, die Erweiterung des Videoangebots und die UX-Evaluierung.

6.2.1 Erweiterung des Videoangebots

Ergänzend zu den ursprünglich bestehenden 22 Videos (sechs Videos zur Studienwahlentscheidung, sechs Videos zu Mythen und zehn fachspezifische Videos) wurde esra im Januar 2020 mit 16 weiteren fachspezifischen Videos bestückt. Diese entstanden in Kooperation mit der Bildungsplattform *whatchado*. Abgebildet wurden folgende Studiengänge:

- Chemie (Bachelor)
- Erziehungswissenschaften (Bachelor, zweimal)
- Europäische Ethnologie (Bachelor)
- Evangelische Theologie (Examen)
- Informatik (Bachelor und Post-Doc)
- Kunst- und Bildgeschichte (Bachelor)
- Physik (Bachelor und Master)
- Psychologie (Bachelor)
- Rechtswissenschaft (Examen, zweimal)
- Religion und Kultur (Master)

¹ Stand: 10. November 2020.

- Slawische Sprachen und Literaturen (Bachelor) sowie Slawische Sprachen (Master).

In ca. 5-minütigen Videointerviews äußerten sich die befragten HU-Studierenden und -Absolvent*innen zu Fragen nach den Fachspezifika, Berufsperspektiven, persönlichen Erfahrungen im und Tipps fürs Studium. Unter den Fächern sollte eine möglichst große Bandbreite gezeigt werden, wobei gezielt auch unter der Zielgruppe besonders beliebte Fächer ins Visier genommen wurden (insb. Psychologie und Rechtswissenschaft). Zusätzlich wurden aus dem bereits vorhandenen Videomaterial zwei weitere fachspezifische Videointerviews produziert und veröffentlicht. Die Besonderheit liegt darin, dass hier die Perspektive zweier Lehrkräfte (Amerikanistik und Sportwissenschaft) dargestellt wurde.

In Kooperation mit dem Projekt „Vielfalt der Studierenden“ wurde ein weiterer Satz fachspezifischer Videointerviews für die Zielgruppen Studieninteressierte mit Beeinträchtigung und jene mit beruflicher Qualifikation produziert. Ziel war es, der Diversität der Studieninteressierten Rechnung zu tragen, indem einerseits Sichtbarkeit für besondere Bedarfe erreicht und andererseits Hemmungen abgebaut werden. Folgende Fächer wurden dafür porträtiert:

- Regionalstudien Asien/Afrika (Bachelor)
- Deutsche Literatur (Master)
- Psychologie (Bachelor).

Somit befinden sich nun 31 fachspezifische Videos in esra. Im Mai wurde mit eigenen Mitteln ein 7-minütiges Videotutorial produziert: „How To esra – in 5 Schritten zur Entscheidung“ und ist in esra auf der Startseite eingebunden. Inhaltlich geht es um eine mögliche Nutzungsweise von esra, um das Prinzip und den Ablauf der Entscheidungsfindung anhand einer Schritt-für-Schritt-Anleitung überschaubar und greifbar zu machen.

Fast alle Videos haben in Youtube innerhalb eines Dreivierteljahres dreistellige, manche sogar vierstellige Klickzahlen erreicht, wobei diejenigen Klicks nicht mitgezählt werden (können), bei denen die Videos indirekt über esra geschaut werden. Zu den meistgesehenen Videos auf Youtube gehören die Fachinterviews zu Psychologie, Englisch/Deutsch (Lehramt), Europäische Ethnologie sowie Biologie/Chemie (Lehramt). Die Videos sind hier verfügbar:

- Alle Videos in esra (44): hu.berlin/esra-videos
- HU Youtube-Channel (36): youtube.com/playlist?list=PLMZeVM8yCP1s93MtXZTb-7hFANKh6QS_X
- Whatchado-Videos (16): whatchado.com/de/educations/humboldt-berlin

6.2.2 Barrierefreiheit

Um esra nach den Bestimmungen der BITV 2.0 barrierefrei zu gestalten, wurde kurz nach dem Launch im November 2019 eine Testung in Zusammenarbeit mit der Schwerbehindertenvertretung am Screenreader JAWS und mittels Braille-Zeile durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass a) esra bereits vieles richtig macht und b) an einigen Punkten, insbesondere der Navigationsleiste und in der Kombitabelle noch Nachbesserungsbedarf insbesondere für Nutzer*innen mit Sehbeeinträchtigung besteht.

In der Folge nahm der externe Programmierer entsprechende Anpassungen vor, die im März erneut getestet werden sollten, jedoch wurde das festgesetzte Treffen aufgrund der Covid19-Pandemie verschoben und konnte erst im Juni nachgeholt werden. Es wurde festgestellt, dass einige der hartnäckig bestehen bleibenden Barrieren in esra aus fehlerhaften Interaktionen der Programmierung mit dem Content-Management-System Plone resultieren. Durch weitere Justierung des Programmierers konnten schließlich im Herbst 2020 Lösungen gefunden werden, z.B. durch den Wegfall des Plone-Menüs. Ein vorläufiger Test durch die Schwerbehindertenvertretung ergab ein zufriedenstellendes Ergebnis. Aufgrund eines Arbeitsausfalls konnte jedoch die abschließende Testung im Beisein der Projektmitarbeiterin bis dato nicht durchgeführt werden.

Etwa die Hälfte der Videos in esra ist bereits manuell Untertitelt, bei den übrigens gibt es derzeit noch die von Youtube automatisch erzeugten Untertitel. Doch auch diesen sollen bis Ende 2020 durch manuell erstellte Untertitel ersetzt werden. Sämtliches Bild- und Videomaterial hat in esra zudem Alternativtexte zugewiesen bekommen, sodass es auch für Personen mit Sehbeeinträchtigung nutzbar ist und durch Suchmaschinen zuverlässiger gefunden werden kann.

6.2.3 UX-Evaluierung

Zudem entstand eine Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Psychologie: Im Rahmen des Seminars „Interaktive Systeme“ wurde esra im Wintersemester 2019/20 von Masterstudierenden unter der Leitung von Hanns-Peter Horn bezüglich der *User Experience (UX)* getestet. Die meisten Punkte nach der zugrundeliegenden Norm ISO 9241 waren bis dato bereits angemessen erfüllt. Als darüber hinaus wünschenswert wurden folgende Anpassungen angeführt und größtenteils bereits im Oktober 2020 in die Wege geleitet:

- **Individualisierbarkeit:** Gemeint ist das „Abspeichern“ des Fortschritts und eingegebener Antworten. Problematisch sind hier der Datenschutz, Registrierung als Hürde und der sehr hohe Aufwand der Umsetzung. Alternativ wird umgesetzt: Der (lineare) Fortschritt wird visualisiert, indem der aktuelle Standpunkt in esra im Verhältnis zur Gesamt-Seitenzahl angezeigt wird.
- **Suchfunktion:** Ein Suchfeld zur freien Texteingabe auf jeder esra-Seite, das das gesamte Tool nach passenden Textstellen durchsucht, ist technisch nicht umsetzbar, da nur clientseitige, nicht jedoch die dafür erforderliche serverseitige Programmierung möglich ist. Alternativ wird umgesetzt: Die (sprechenden) Menüpunkte sollen die *mental map* der Nutzer*innen spiegeln und Informationen intuitiv auffindbar machen. Nötigenfalls werden hier Anpassungen in den Bezeichnungen vorgenommen. Zudem wird auf der Startseite den Modul-Bubbles ein Mouse-Over-Effekt hinzugefügt, der hinter den Kurztiteln steckende Inhalte expliziert.
- **Menüführung:** Die doppelte Navigation sorgt für Irritationen, bevorzugt soll nur eine Navigationsleiste verwendet werden. Das Plone-Menü wurde vom CMS auf Nachfrage ausgeblendet. Der jeweilige Standort soll anhand einer Markierung des jeweiligen Modultitels verdeutlicht werden, sowohl in der Navigationsleiste als auch in den Breadcrumbs.
- **Links:** Externe Links werden der Transparenz halber durch Mini-Icons markiert, damit ein Sich-Verlieren ohne Rückkehr zu esra minimiert wird.
- **Grafiken:** Um Textumfang zu reduzieren und damit UX, insbesondere Akzeptanz und Verständnis zu verbessern, werden an geeigneten Stellen Diagramme und andere Grafiken eingefügt, u.a. auch eine Stundenplan-Tabelle.
- **Selbstreflexion:** Für eine bessere Einstimmung auf eine zeitintensivere Selbstreflexion und bessere Akzeptanz, wird ein Teilmodul „Zeit für mich“ eingefügt, die das Prinzip einladend vermittelt.
- **Zusätzlicher Content:** Fallstricke im Studium sollten benannt werden; dafür und um auf Unterstützung hinzuweisen, wird ein eigenes Teilmodul „Studienstart“ eingeführt. Auch Karriere- und Finanzierungsmöglichkeiten sind für die Zielgruppe wesentliche Punkte. Daher werden an den entsprechenden Stellen Informationen und Kontaktadressen hinzugefügt.
- **Forum:** Als technisch unaufwendige, aus sozialen Gründen wünschenswerte Austauschplattform für Studieninteressierte wird ein Moodle-Kurs empfohlen. Hier ist jedoch eine dauerhafte Administrator*in nötig und kann daher im Rahmen des Projekts nicht umgesetzt werden.
- **Chatbot:** Für spontane Nachfragen und Hilfesuche. Dies ist jedoch in Hinblick auf den Aufwand ein eigenes Projekt.
- **Feedback-Eingabeboxen:** Um mehr Feedback zu erhalten, müsste ein auf allen esra-Seiten präsent Feld mit ansprechendem, zum Mitmachen animierendem Wording programmiert werden. Da keine serverseitige Programmierung möglich ist, wäre nur eine weniger vorteilhafte Lösung möglich, allerdings mit zu hohen Kosten verbunden.

6.2.4 Erweiterung „Vielfalt der Studierenden“

In Kooperation mit dem Projekt „Vielfalt der Studierenden“ entstand zusätzlich zu den neuen Videointerviews auch eine interaktive Darstellung der Wahlmöglichkeiten beruflich Qualifizierter an der HU. Hierbei wird die Logik des zugrundeliegenden Gesetzes § 11 BerIHG in eine Klick-Abfrage überführt. Diese generiert nach der Auswahl der eigenen Berufsausbildung und/oder -erfahrung eine Studienfachliste, in der nach Fächern mit fachlicher Nähe gefiltert werden kann. In einer Infobox werden je nachdem, welche Antworten ausgewählt wurden, Informationen zur Hochschulzugangsberechtigung ausgegeben. Das Go-Live ist für Anfang Dezember 2020 geplant.

Auch einige Texte wurden ergänzt: So wurde unter „NC & Wartesemester“ der Abschnitt „Quoten – was hat es damit auf sich?“ eingefügt. Unter „Häufige Fragen“ wurden im Button „Ich habe kein Abi, kann ich trotzdem studieren?“ die NC-Tabellen für beruflich qualifizierte Studienbewerber*innen verlinkt. Und schließlich wurde im Modul „Aufdecken“ der Mythos Nr. 5 mit aufgenommen: „Mit gesundheitlicher Beeinträchtigung kann man an der HU nicht studieren“.

6.2.5 Ein Jahr esra - Zahlen und Daten

Für das Monitoring für esra stehen das Tool Webstats und die Statistik für den Shortlink hu.berlin/esra zur Verfügung. Für die erste Analyse wird das erste esra-Jahr vom 11. November 2019 bis zum 10. November 2020 betrachtet. Manche Angaben beziehen sich nur auf das Jahr 2020.

Wie viele Besucher*innen verzeichnet esra?

Seit dem Launch verzeichnet esra 45.728 Visits und 40.466 Unique Visitors. Im Durchschnitt des Analysezeitraums bedeutet das 130 Visits pro Tag. Während des Bewerbungszeitraums wurden die meisten Aufrufe verzeichnet. So bilden die Monate Juni und Juli mit durchschnittlich 182 und 190 Besucher*innen pro Tag und kumuliert rund 9.900 Unique Visitors eindeutig die Spitze. Danach folgt der halbe November mit dem werbewirksamen Launch (147/Tag) und Januar (135/Tag). Die Zahlen zeigen, dass esra ab der ersten Stunde sichtbar ist und wahrgenommen wurde.

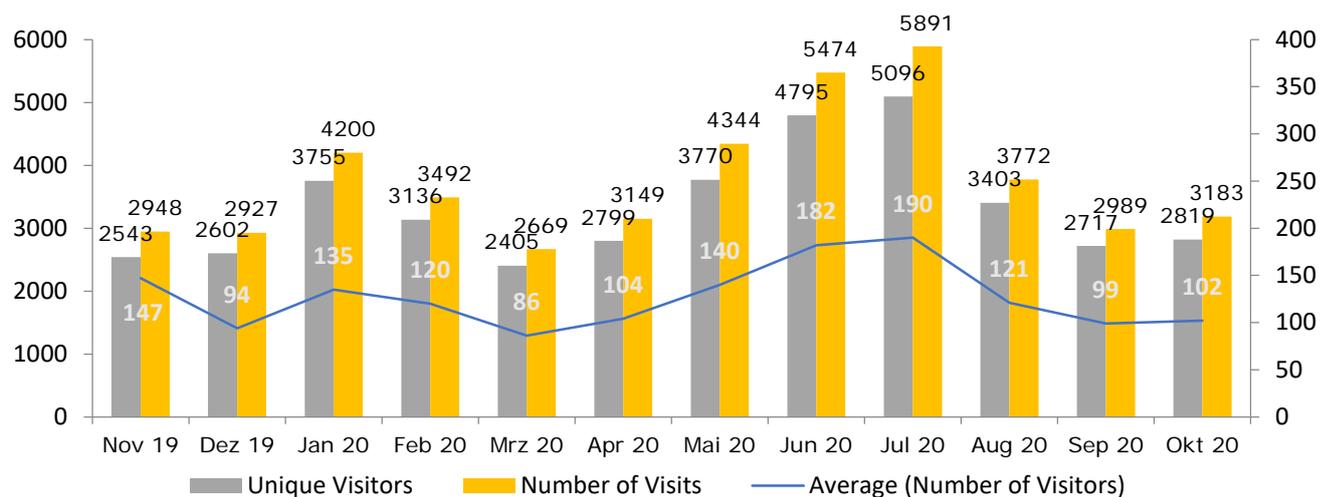


Abb. 55: Unique-Visitors und Visits pro Monat sowie täglicher Durchschnittswert der Visits pro Monat.

Wie lange ist die Verweildauer?

Während die Besucher*innen-Zahlen mehr über die Quantität bzw. Reichweite aussagen, kann durch die Verweildauer eher auf die Qualität des Tools rückgeschlossen werden. Die durchschnittliche Verweildauer pro Besuch liegt zwischen 3,8 Minuten (Juni) und 2,5 Minuten (Oktober). Der hohe Wert im November von 4,6 Minuten muss hier gesondert erwähnt werden, da vor allem zum Start viele HU-Mitarbeiter*innen und Kolleg*innen aus der

deutschlandweiten Beratungscommunity das Tool erfreulicherweise intensiv unter die Lupe genommen haben. Die Auswertung der Shortlinks zeigt, dass der Zugriff im November zu 26 % aus dem HU-Netz erfolgte. Ab April liegt der HU-interne Zugriff nur noch bei 1 %. In der Grafik zeigt sich, dass die Verweildauer ähnliche monatliche Peaks wie die Zahl der Visits hat. Anders als bei den Visits ist die Verweildauer jedoch im Juni und im Mai höher als im Juli².

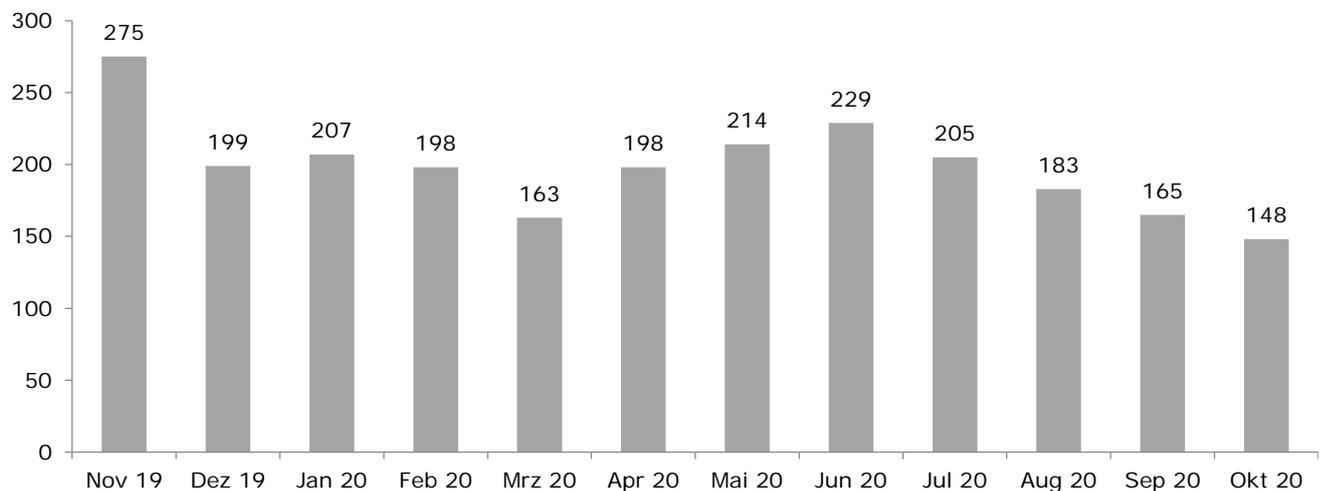


Abb. 56: Monatliche durchschnittliche Verweildauer pro Visit in Sekunden.

Die Spannweite, in der sich die Verweildauer bewegt, ist jedoch sehr groß, sodass die durchschnittliche Verweildauer nicht isoliert betrachtet werden kann. Für die nächste Analyse wird nur der Beobachtungszeitraum Januar 2020 bis 10. November 2020 herangezogen, um nur die Zielgruppe der Studieninteressierten darzustellen. In der folgenden Grafik ist zu sehen, dass 63 % esra nach spätestens 30 Sekunden wieder verlassen. Den höchsten Exit-Wert hat die Startseite. Das kann bedeuten, dass viele neugierig waren, jedoch das Angebot nicht weiter benötigen (zumindest in diesem Moment).

25 % verweilen zwischen 0,5 und 5 Minuten und 9 % zwischen 5 und 30 Minuten. Die Personen, die sich am längsten mit esra und so vermutlich am intensivsten mit der Entscheidungsfindung auseinandergesetzt haben, sind jene 3 %, die mehr als 30 Minuten in esra verbracht haben. In Summe bedeutet das, dass sich 1.140 Studieninteressiert länger als 30 Minuten mit der Studienwahl in esra auseinandergesetzt haben und davon 260 sogar über eine Stunde. Im Durchschnitt werden 4 esra-Seiten pro Besuch aufgerufen.

² Im Vergleich dazu hatten die Nachrichtenseiten [spiegel.de](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/494965/umfrage/verweildauer-je-visit-auf-nachrichten-websites-in-deutschland/) im April 2016 eine durchschnittliche Verweildauer von 304 Sekunden je Visit und [n24.de](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/494965/umfrage/verweildauer-je-visit-auf-nachrichten-websites-in-deutschland/) 228 Sekunden je Visit (Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/494965/umfrage/verweildauer-je-visit-auf-nachrichten-websites-in-deutschland/>).

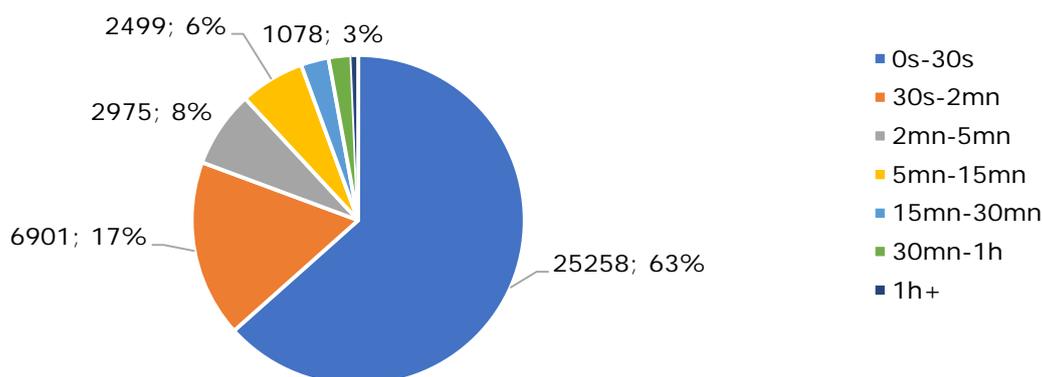


Abb. 57: Anteil der durchschnittlichen Verweildauer, gruppiert.

Über welche Zugänge wird esra genutzt?

Über die Analyse der Statistik für den Shortlink *hu.berlin/esra* lassen sich Rückschlüsse auf den stationären vs. mobilen Zugang zu esra machen. Der Shortlink verzeichnet im ersten Jahr 18.050 Aufrufe. Bei den verwendeten Betriebssystemen lassen Android (19 %) und iOS (iPhone) (26 %) eindeutig auf eine mobile Nutzung schließen. Das sind 45 % aller, die esra über den Shortlink aufgerufen haben. Da bei der Konzeption bewusst darauf Wert gelegt wurde, esra auch über ein Tablet oder das Smartphone reibungslos bedienen zu können, ist es erfreulich, dass fast jede*r Zweite esra mobil nutzte.

Interessant ist neben dem physischen Zugang auch der digitale Weg zum Tool. Bei 66 % der Aufrufe wurde esra über den direkten Zugang, d.h. durch Eingabe der Adresse, eines Shortlinks, ein Lesezeichen oder einen externen Link in einem E-Mail/PDF etc. geöffnet. Rund jede*r fünfte kam über eine Suchmaschine zu esra und 14 % über einen Link auf einer anderen Homepage. Dass zwei Drittel den direkten Weg zu esra finden, kann bedeuten, dass die Adresse verbreitet, bekannt und einprägsam ist. Damit esra in den Suchmaschinen gefunden wird, wurden die Texte bewusst suchmaschinenoptimiert (SEO). Zusätzlich wurde esra auf unterschiedlichen internen und externen Seiten verlinkt. Am häufigsten erfolgt der Aufruf über den Link im HU-Bewerbungsportal, über die PSE-Seite „Lehramtsstudium“ und über das OSA-Portal (www.osa-portal.de).

Wie wurde die Abschlussseite genutzt?

In der letzten esra-Bubble „Abschließen“ befinden sich ein Downloadbereich und ein Feedbackformular. Der Selbstreflexionsfragen, gestaltet als barrierefreies PDF, wurde im ersten Jahr 964-mal, im Durchschnitt somit rund 80-mal pro Monat, heruntergeladen. Der Beratungsvoucher hingegen nur 313-mal. Das Feedback-Formular ist an dieser Stelle wenig sichtbar und wurde kaum benutzt. Für eine bessere Einbindung der Zielgruppe und die Nutzer*innen bei der fortlaufenden Gestaltung von esra zu beteiligen, empfiehlt die UX-Evaluierung eine möglichst leicht zu findende Eingabebox, welche User*innen anregt, Feedback zu geben und mitzumachen. Dadurch wäre eine direkte Kommunikation mit Studieninteressierten über esra möglich. Von einer Programmierung dieser Box wurde bisher abgesehen, da dies eine dauerhafte Betreuung benötigt.

6.3 Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit

Vor allem im Wintersemester konnten mehrere Netzwerkveranstaltungen und Tagungen wahrgenommen werden. Im Oktober 2019 fand der „Runde Tisch Studienabbruch“ bei der Arbeitsagentur Potsdam statt. Im November wurde die BMBF-Fachtagung „Eingangstest unter der Lupe – Studienerfolg begleiten, Hochschulerfolg erhöhen“ besucht. Neben spannenden Beiträgen aus der DACH-Region gab es viele Möglichkeiten, um zu netzwerken. In der Hochschule Hannover wurde die Tagung „Heterogene Studierende als Herausforderung für die Studienverlaufsberatung“ mit dem Fokus auf den habitussensiblen Beratungsansatz besucht. Kurz vor dem Lockdown konnte noch die Arbeitskreistagung der GIBeT in Kassel

mit spannenden Workshops besucht werden. Im Sommersemester fielen leider einige geplante Netzwerkveranstaltungen aus. U. a. musste der geplante Workshop „Digitale Unterstützung der Studienorientierung und -beratung“ in Zusammenarbeit mit der Freien Universität Berlin bei der Tagung uni.digital im März kurzfristig abgesagt werden.

Im Dezember erschien in der *Zeitschrift für Beratung und Studium* in Zusammenarbeit mit Jochen Ley der Beitrag „Entscheiden? Suchen. Reflektieren. Auswählen! Mit dem Online-Orientierungsangebot der Humboldt-Universität zu Berlin vom Dropout zur Digitalisierung“. Im November 2020 wurde ein Podcast mit Queraufstieg Berlin zum Thema Beratung für Studienabbrecher*innen aufgenommen.³

6.4 Projektabschluss und Verstetigung

Nach insgesamt fünf Jahren enden die Projekte im Referat der Allgemeinen Studienberatung und -information („Dropout“ 12/2015–12/2016 und „Studienerfolg sichern – esra“ 01/2016–12/2020). Im Sinne eines umfassenden Wissensmanagements wurden im letzten Projektjahr Zeit und Arbeit in die Dokumentation der Prozesse und des erworbenen Know-hows gelegt. So befinden sich im Workspace „Studienberatung: Dropout/esra“ zwei Wikis. Das Wiki zu esra liefert u. a. technische Anleitungen, Informationen zum Corporate Design, zur Evaluierung und zu den Kooperationspartner*innen. Das Dropout-Wiki beinhaltet u. a. Beschreibungen und Materialien zu allen Veranstaltungen, Hintergrundinformationen zur Perspektivenberatung, Anleitungen zum Monitoring und zum Projektmanagement.

Im Zuge der Projektentwicklung wurde ein umfangreicher Abschlussbericht erstellt, welcher kumulierte Statistiken zu esra und zur Beratung, Analysen, Erfahrungen und Lessons-Learned der vergangenen fünf Jahre beinhaltet.

³ Verfügbar unter: <https://www.queraufstieg-berlin.de/bildungswege/berufsbildung/erfahrungen-und-wege-nach-dem-studienausstieg/der-studienabbruch-podcast-studienaussteigerinnen-im-gespraech/>.

7 Resümee und Ausblick

Auch wenn Corona erst zum Ende des Wintersemesters 2019/20 die Arbeit prägte, hat das halbe Jahr „sub Corona“ das Referat, die Kommunikation und die Informations- und Beratungsangebote nachhaltig geprägt. Nach einer kurzen Schockstarre im März 2020, verbunden mit dem Gedanken, dass es nur eine Phase sei, die bald ende, haben sich die Mitarbeiter*innen selbst und ihre Aufgaben digitalisiert.

Die Ziele des letzten Jahresberichts wurden – sicherlich nicht geplant und ganz absichtsvoll, sondern durch die Umstände – erfüllt: „Die digitale Kommunikation mit und Erreichbarkeit der Zielgruppe/n.“ Die Compass-Hotline war die erste Einrichtung im Referat, die komplett auf Home Office umgestellt hat, es folgten die Beratungseinrichtungen und schließlich die Digitalisierung von Veranstaltungen. Dabei waren die Flexibilität, Neugier und Bereitschaft, aber auch die Anstrengungen aller Mitarbeiter*innen außergewöhnlich und ein Garant für unsere Arbeits- und Beratungsstandards.

Was nicht möglich war, war der gen. Primat, dass die digitale nicht die klassische, also Face-to-Face-Beratung, ersetzen, sondern ergänzen soll. Studieninteressierte, Bewerber*innen und Studierende haben sich erstaunlich schnell an die digitalen Formate gewöhnt, und auch wenn der Wunsch nach persönlicher Beratung und mehr (persönlichem) Kontakt immer wieder genannt wird, lässt sich eines festhalten: Wir können digital!

Was das laufende Akademische Jahr bringen mag, weiß noch niemand. Sicher ist, dass wir die Nulllinie überschritten haben und nicht mehr in den status quo ante zurückgehen können. Dauerhaft scheinen sich hybride Modelle anzubieten, die sowohl persönlich und vor Ort als auch telefonisch und digital funktionieren. Auf Basis der bisherigen Erfahrungen wird er Fokus der Arbeit auf dem community management liegen; das große Desiderat ist die Vernetzung und Verknüpfung von Studierenden mit und in digitalen Formaten. Die vielleicht spannendste Frage dabei wird sein, ob und in welcher Form das Studierenden-Service-Center wieder öffnet.