

Tätigkeitsbericht 2015/16 der Allgemeinen Studienberatung und -information

**(Allgemeine Studienberatung, Compass-Hotline und Infopoint im
Studierenden-Service-Center, Crossover, Drop-out, Compass-Tutor,
Angebote für Geflüchtete)**



Bild: Matthias Heyde

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

Redaktion: Dr. Benita Bischoff, Andrea Boeckemeyer, Benjamin Gross, Julia Kunze, Dr. Jochen O. Ley (Hrsg.), Cindy Rehlau, Paul Stähler, Hedda Zechner

Datum: 16. März 2017

Inhaltsverzeichnis

1	Struktur.....	2
2	Allgemeine Studienberatung, Psychologische Beratung und Drop-out	4
2.1	Beratungsgespräche	4
2.2	Offene Sprechstunden.....	6
2.3	Veranstaltungen.....	6
2.4	Psychologische Beratung	6
2.5	Drop-out/Perspektivenberatung	6
3	Compass-Hotline	8
3.1	Gesamtkontakte.....	8
3.2	Anrufe	10
3.3	E-Mails.....	12
3.4	Vergleich 2015/16 zu 2014/15.....	14
4	Infopoint im Studierenden-Service-Center	15
4.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung.....	15
4.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet.....	17
4.3	Auslastung nach Wochentag	18
4.4	Vergleich 2015/16 zu 2014/15.....	19
5	Projekt Crossover und Compass-Tutor.....	20
5.1	Projekt Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte	20
5.2	Compass Tutor.....	23
5.2.1	Einladungsschreiben	24
5.2.2	Veranstaltungen.....	24
5.2.3	Uni-Compass	25
5.2.4	Vorklärung zur Studienberatung.....	26
6	Führungen	28
7	Angebote für Geflüchtete	30
7.1	Offene Sprechstunde für Geflüchtete	30
7.2	Zeugnisvorprüfung zur unentgeltlichen Bewerbung über uni-assist e.V.	31
7.3	Informationsveranstaltungen	31
7.3.1	Welcome Days.....	31
7.3.2	Projekt Outreach.....	32
7.4	Vernetzung und Koordinierung der studentischen Mentoring-Initiativen.....	32
8	Ausblick.....	33

1 Struktur

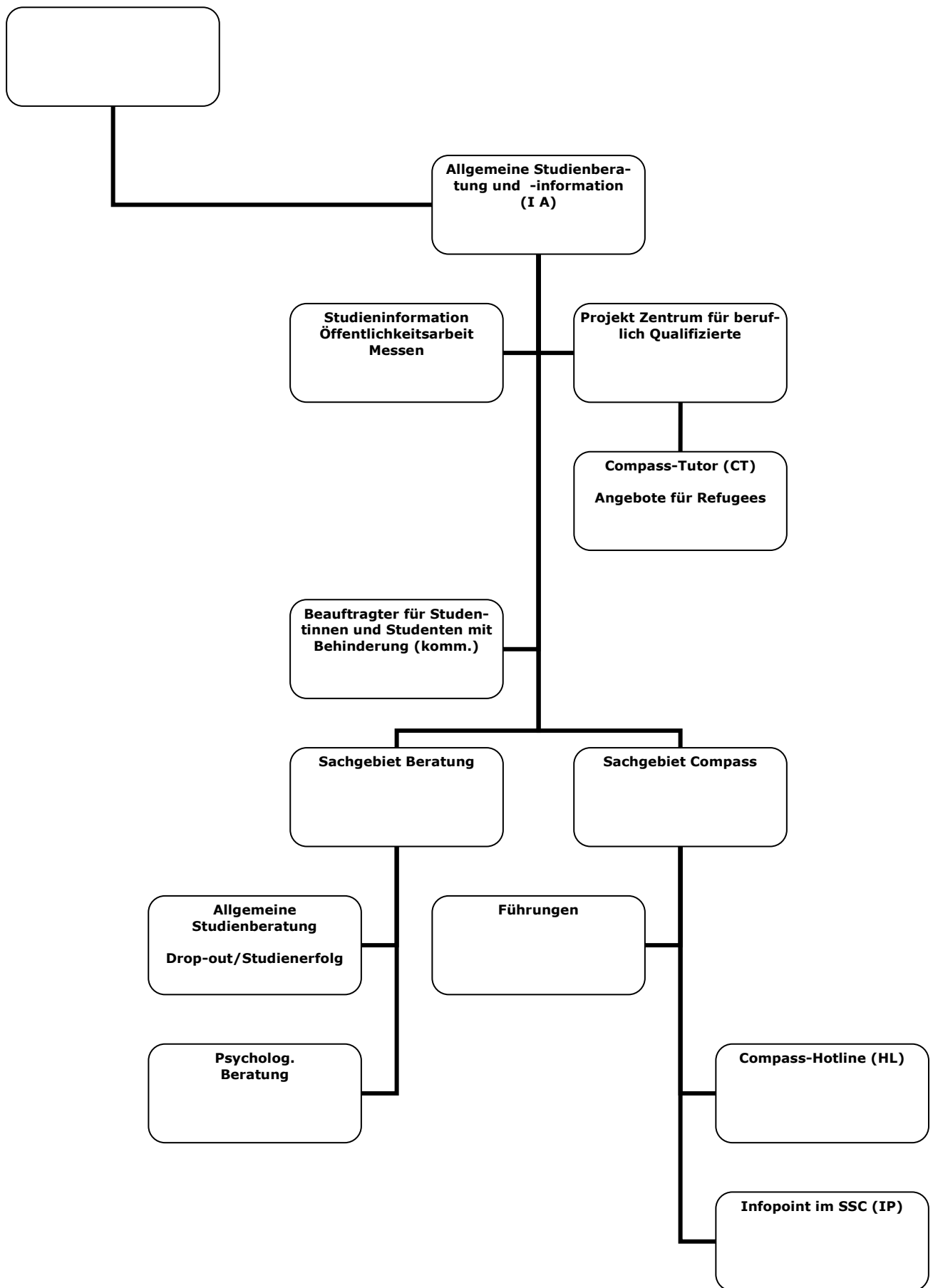
Das Referat Allgemeine Studienberatung und -information setzt sich aus den Sachgebieten Beratung und Compass sowie den Projekten „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ und „Drop-out/Perspektivenberatung“, finanziert aus Mitteln der Berliner Qualitätsoffensive für die Lehre (BQL), zusammen.

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. Dem Zentrum sind Projekt Compass-Tutor und die Angebote für Geflüchtete (offene Sprechstunde) zugeordnet. Die Tutorinnen und Tutoren sind zuständig für die Betreuung von Neuimmatrikulierten und den Übergang von der Schule zur Hochschule.

Im Sachgebiet Beratung werden die Aufgaben gem. § 28 BerlHG von drei Studienberaterinnen und -beratern unter einer Sachgebietsleitung wahrgenommen. Die Psychologische Beratungsstelle mit zwei approbierten Dipl.-Psychologen gehört zu diesem Sachgebiet. Für die Organisation von Messen und Veranstaltungen (Inhouse und extern), die Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen sind zwei Mitarbeiterinnen zuständig, die vom Compass-Tutor-Team unterstützt werden. Für eine wissenschaftliche Untersuchung des Studienabbruchs und Sicherung des Studienerfolgs sind eine weitere Studienberaterin und ein studentischer Mitarbeiter aus Mitteln der BQL zuständig und dem Sachgebiet zugeordnet.

Das Sachgebiet Compass wird von zwei Mitarbeitenden mit koordinatorischen Aufgaben fachlich geleitet, ihnen unterstehen zwanzig studentische Mitarbeiter/innen für den operativen Betrieb von Hotline und Studierenden-Service-Center. Davon sind zwei Mitarbeiterinnen für die Organisation und Personaleinteilung der Führungen verantwortlich.

Die Aufgaben des Beauftragten für Studentinnen und Studenten nach § 28a BerlHG werden kommissarisch durch die Leitung des Referats wahrgenommen.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information.

2 Allgemeine Studienberatung, Psychologische Beratung und Drop-out

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

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

Daneben werden auch verschiedene Veranstaltungsformate angeboten, teilweise mit Kooperationspartnern wie der Psychologischen Beratung und der Arbeitsagentur.

Außerdem werden die für eine fundierte Beratung unerlässlichen 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 2015/16 insgesamt 2.404 Beratungsgespräche geführt (+ 17 %). Neben den Beratungsgesprächen gab es im Jahr 2015/16 3.160 Kurzkontakte (persönlich, telefonisch oder per E-Mail).

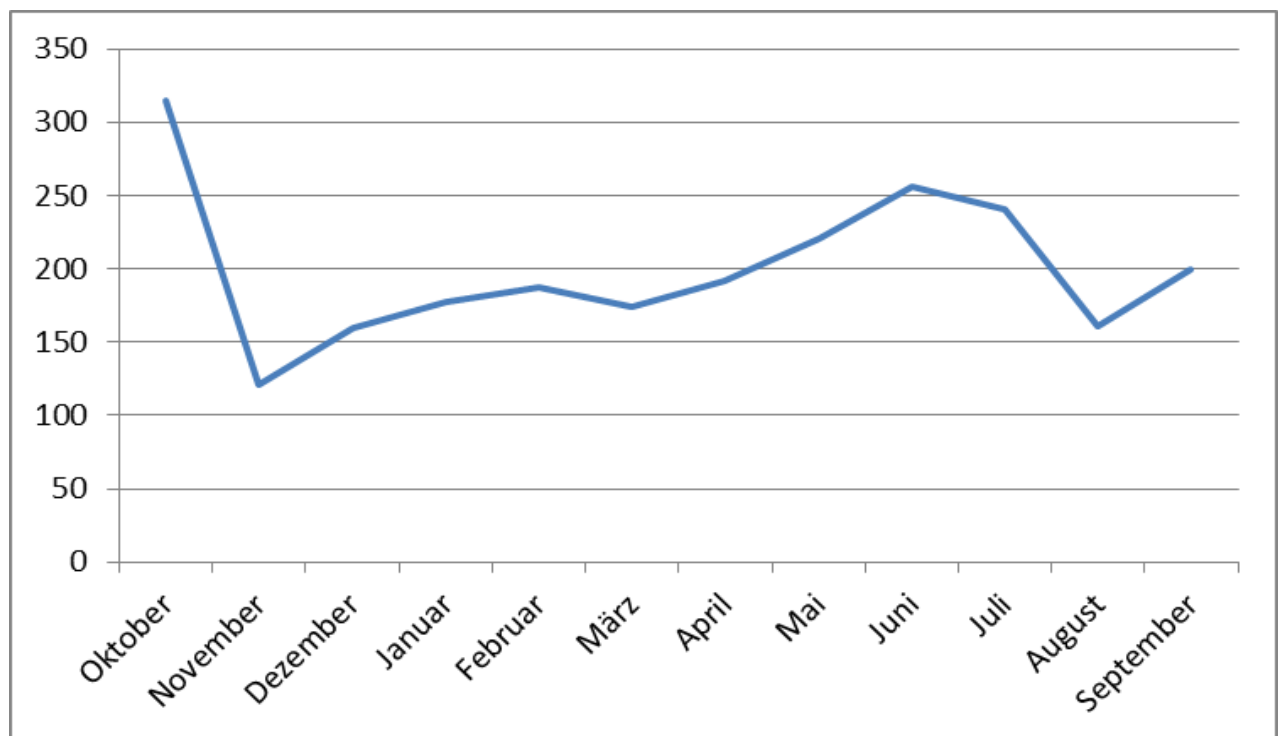


Abb. 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

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

Bei 57,6 % der Gespräche ging es um Orientierungsfragen (Komplexität reduzieren; Informationen suchen, korrigieren, bewerten, ordnen; Quellen und Ansprechpartner finden/bewerten; Umgang mit Ungewissheit/Veränderlichkeit; Bildungskarrieren; Berufswegplanung, Weg ins Lehramt u.a. Tätigkeitsfelder; Studien- und Ausbildungsmöglichkeiten; rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen des Studiums; Studienwünsche und Alternativen generieren; Studienvoraussetzungen, Selbsterkundung, Testverfahren, Wie geht Studieren?, Studieneinstieg, Fächerkombination inkl. ungewollte Zweitfächer; Anerkennungsfragen; Gast- und Nebenhörerfragen). Der Gesprächsbedarf war hier bei Studieninteressierten und bei bereits Studierenden, die über einen Fachwechsel nachdachten, vorhanden.

35,3 % brauchten Unterstützung bei einer Entscheidung für ein Studium generell oder für ein Fach oder auch für einen Abbruch (Prozessberatung: Finden von Zielen, Einflussgrößen, Motiven, Kriterien, Chancen/Risiken; Wichten; Ableiten von Handlungsstrategien; Rückversicherung bei vorgefasster Entscheidung; Weichenstellung und Studienwahl vor erstem grundständigen Studium; erneut während des Studiums, zuzüglich ab- bzw. unterbrechen, wieder aufnehmen?; Zeitpunkt für Auslandsaufenthalt; Studienwahl nach erstem grundständigen Studium).

33,6 % suchten mit Fragen zur (aktuellen) Lebenssituation die Beratung auf (Spätadoleszenz, Ablösen/Abhängigkeit von Eltern bzw. peer group, Identitätsentwicklung ...; kulturelle und Sozialisationsaspekte; Hochbegabung; Leistungssportler; Minderjährige; Frühstudium; Anspruchshaltungen; Sozialprestige; kein Abitur; Krankheit/Behinderung; Kind, Schwangerschaft; Krisensituationen; Ängste, Scham, Wut, Aggression; soziale Isolation; Berufstätigkeit, berufliche Neuorientierung, Arbeitslosigkeit; finanzielle/materielle Absicherung; Ende der Erwerbstätigkeit, Ruhestand).

Bei 27,7 % ging es um Studienprobleme (bei Studiengestaltung, Selbstorganisation; Sinn- und Zielsuche bzw. -verlust; Motivation; Zweifel an Universität/Fach, sich selbst; Lernstörungen; mangelnde Eignung/Neigung; Leistungs- bzw. Prüfungsversagen; Druck/Überforderung; Unterforderung; Versagensängste; Prokrastinieren; Abschlussprobleme; Konflikte mit Lehrenden; Unsicherheit/Unzuverlässigkeit bei Rahmenbedingungen).

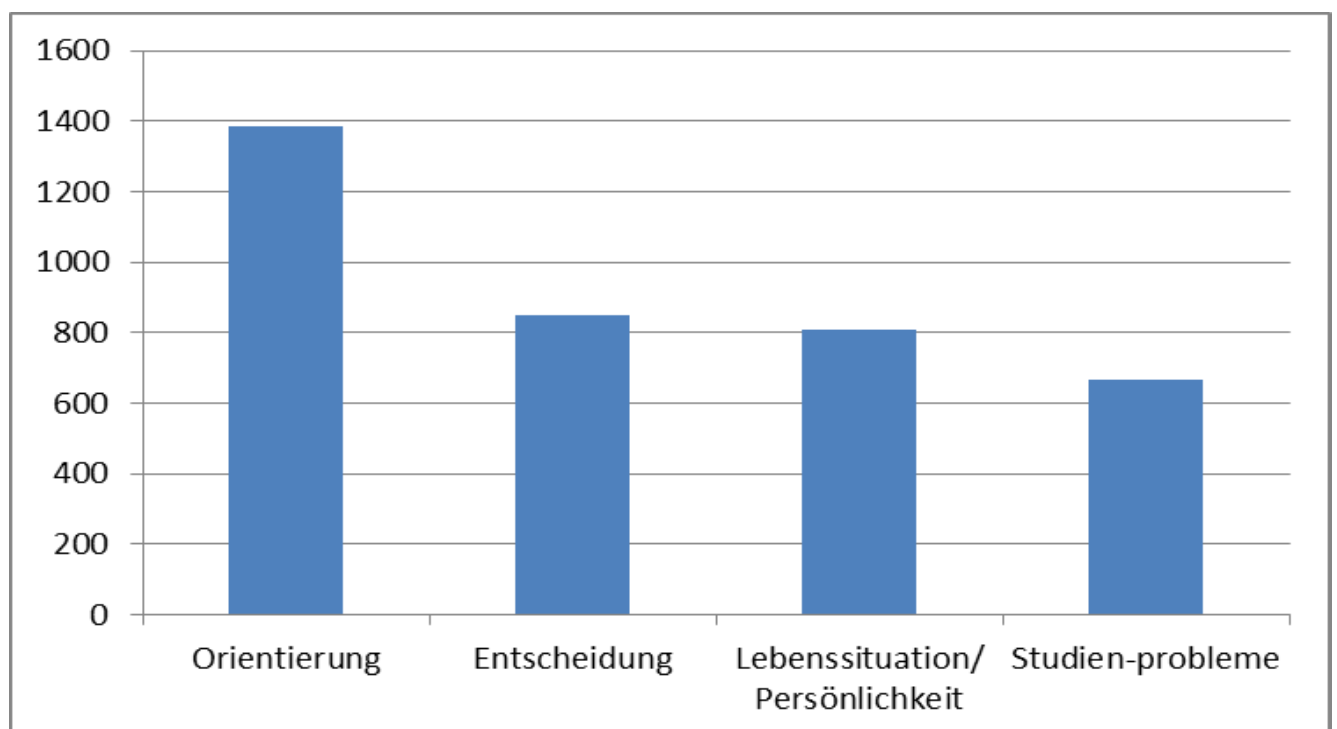


Abb. 2: Beratungsgespräche nach Inhalten.

2.2 Offene Sprechstunden

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

2.3 Veranstaltungen

Im Jahr 2015/16 wurden 35 Veranstaltungen von und mit Studienberaterinnen und -beratern durchgeführt, darunter Veranstaltungen im Rahmen der Tage der offenen Tür, die ständigen Veranstaltungen „Studienausstieg überlegt – geplant oder vollzogen?“ mit der Arbeitsagentur, „Studienprobleme?“ und „Entscheidungsstraining für die Studienwahl“ mit der Psychologischen Beratung, die offene wöchentliche Fragestunde im Bewerbungszeitraum zum Wintersemester, die Orientierungsveranstaltung „Wie beginne ich mein Studium“ sowie Veranstaltungen für Partnerschulen und Deutsche Schulen im Ausland (zusammen mit der Professional School of Education). Für weitere Veranstaltungen siehe unten, Compass-Tutor.

2.4 Psychologische Beratung

Die Psychologische Beratungsstelle hat einen eigenen Tätigkeitsbericht veröffentlicht. Siehe <http://www.hu-berlin.de/studium/beratung/psyber/berichte>.

2.5 Drop-out/Perspektivenberatung

Das Sachgebiet Beratung wurde im Dezember 2015 durch das Projekt „Dropout. Erfolgreich studieren – Abbrüche vermeiden“ erweitert. Geleitet wird das Projekt von einer Studienberaterin, die von einem studentischen Mitarbeiter unterstützt wird. Im Zuge des Projektes wurden spezielle Unterstützungsangebote für Studienzweifler/innen und Studienabbrecher/innen entwickelt sowie wissenschaftliche Erkenntnisse über das Phänomen Studienabbruch gewonnen. Von Beginn an war eine enge Zusammenarbeit innerhalb des Referates zu der Psychologischen Beratung, dem Zentrum für beruflich Qualifizierte sowie zu Compass-Tutor gegeben.

Im März 2016 startete die offene Sprechstunde „Perspektivenberatung Studienausstieg“. Bis Ende September fanden 24 Sprechstunden statt, die von 91 Studierenden aufgesucht wurden. Die Einzelberatung wurde von Beginn an sehr gut angenommen und konnte sich rasch etablieren. Nach einer Situationsanalyse, in der die jeweilige Lage besprochen wird, werden gemeinsam Lösungswege erarbeitet und Handlungsoptionen diskutiert. Die Ratsuchenden werden bei der Entscheidungsfindung unterstützt, Hilfestellungen bei Studienproblemen gegeben sowie Perspektiven im Fall eines Studienabbruchs aufgezeigt. Die Verteilung der Ratsuchenden nach Abschlussziel sowie nach dem gewünschten Unterstützungsbedarf ergibt sich aus den folgenden Abbildungen.

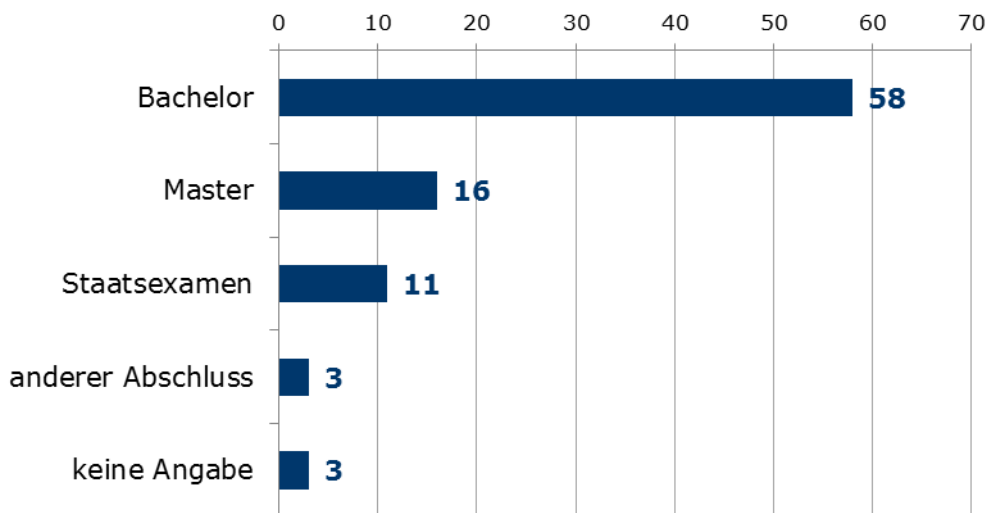


Abb. 3: Verteilung der Ratsuchenden nach Art des Studienabschlusses, absoluter Wert.

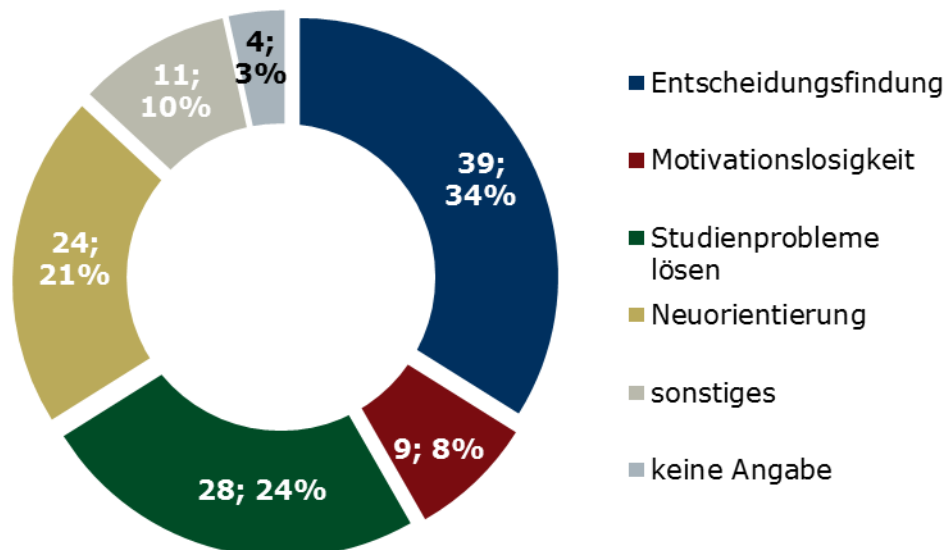


Abb. 4 Verteilung nach gewünschtem Unterstützungsbedarf, absoluter Wert; relativer Wert (Mehrfachnennung).

Darüber hinaus wurden neue Informationsveranstaltungen konzipiert. Die Veranstaltung „Erfolgreich studieren – aber wie?“ wurde zusammen mit Compass-Tutor einmal bei den „Erst-Tagen“ und zweimal bei den Tagen der offenen Tür gehalten und erreichte 120 Studieninteressierte und Studienanfänger/innen. Erstmals fand auch die Informationsveranstaltung „Studienabbruch. Perspektiven und Möglichkeiten“ mit sechs Teilnehmer/innen statt.

Ergänzend zum Ausbau des Unterstützungsangebotes wurde eine quantitative Studienverlaufsanalyse durchgeführt. Für die Erhebung von Abschluss-, Abgangs-, Wechsel-, und Verbleibsquoten wurde die Methode der Kohortenverfolgung gewählt. In nur wenigen Monaten wurden in Zusammenarbeit mit dem Referat Prüfungsservice bislang unbekannt Kennzahlen zu Studienabbruch und Studienerfolg an der Humboldt-Universität zu Berlin ermittelt. Die Kennzahlen wurden differenziert nach Anfangskohorten, Studiengängen, bildungsbiografischen und soziodemografischen Merkmalen ausgewertet. Die wichtigsten Ergebnisse sind in einem Abschlussbericht ausgewiesen (interne Veröffentlichung geplant Frühjahr 2017). Während der Projektlaufzeit wurde ein enges Netzwerk zu Interessensvertreter/innen innerhalb der Schnittstelle „Studium – Ausbildung – Berufseinstieg“ aufgebaut. Durch die gezielte Vernetzung und eine bewusste Öffentlichkeitsarbeit trägt das Projekt bewusst zur Enttabuisierung des Phänomens „Studienabbruch“ bei.

3 Compass-Hotline

Die Compass-Hotline ist erster Ansprechpartner an der HU für alle Fragen rund um Bewerbung, Studium und Universität, die telefonisch oder elektronisch gestellt werden. Die Anfragen werden entweder direkt beantwortet oder an die entsprechende Stelle weitergeleitet. Im Akademischen Jahr 2015/16 konnten E-Mail-Anfragen mit Ausnahme weniger Tage im Zulassungszeitraum zum Wintersemester innerhalb von 24 Stunden abschließend beantwortet werden; dabei kam der Bearbeitung zugute, dass neben dem Immatrikulationsbüro, dem AG-NES- und Studienplatz-Support auch die Zulassungsbüros OTRS nutzten.

Die Hotline war montags bis freitags zwischen 9:30 und 16:30 Uhr an 243 Öffnungstagen erreichbar.

3.1 Gesamtkontakte

Die Compass-Hotline bearbeitet telefonische und elektronische Anfragen rund um Universität, Studium, Bewerbung und Zulassung. Insgesamt hatte sie im Akademischen Jahr 2015/16 40.510 Kontakte, davon waren 10.226 telefonisch (25.2 %) und 30.284 per E-Mail (74.8 %); es wurden 2207 *lost calls* (Nachricht auf der Voicebox, Auflegegeräusch auf der Voicebox) verzeichnet. Durchschnittlich wurden pro Monat 3.381 (2014/15: 3.528) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2014/15 wurden insgesamt 4,32 % weniger Anfragen gestellt, davon 52,8 % weniger per Telefon und 13,3 % mehr per E-Mail. Die starke Verringerung der telefonischen Kontakte korreliert dabei mit der Zunahme der Kontakte per E-Mail.

Durchschnittlich wurden 147 (2014/15: 174) Anfragen pro Tag beantwortet; der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 307 Anfragen pro Tag (August 2016), der minimale bei 69 pro Tag (November 2015). Im Vergleich zum Vorjahr ist das Anfragenvolumen im Oktober um 2,43 %, im Dezember um 10,37 %, im März um 39,18 %, im April um 5,31 % und Juni um 21,48 % gesunken. Zusätzlich wurden in den folgenden Monaten mehr Anfragen als im Vorjahr verzeichnet: im Januar 11,65 %, im August 11,27 % und im September 21,56 % mehr.

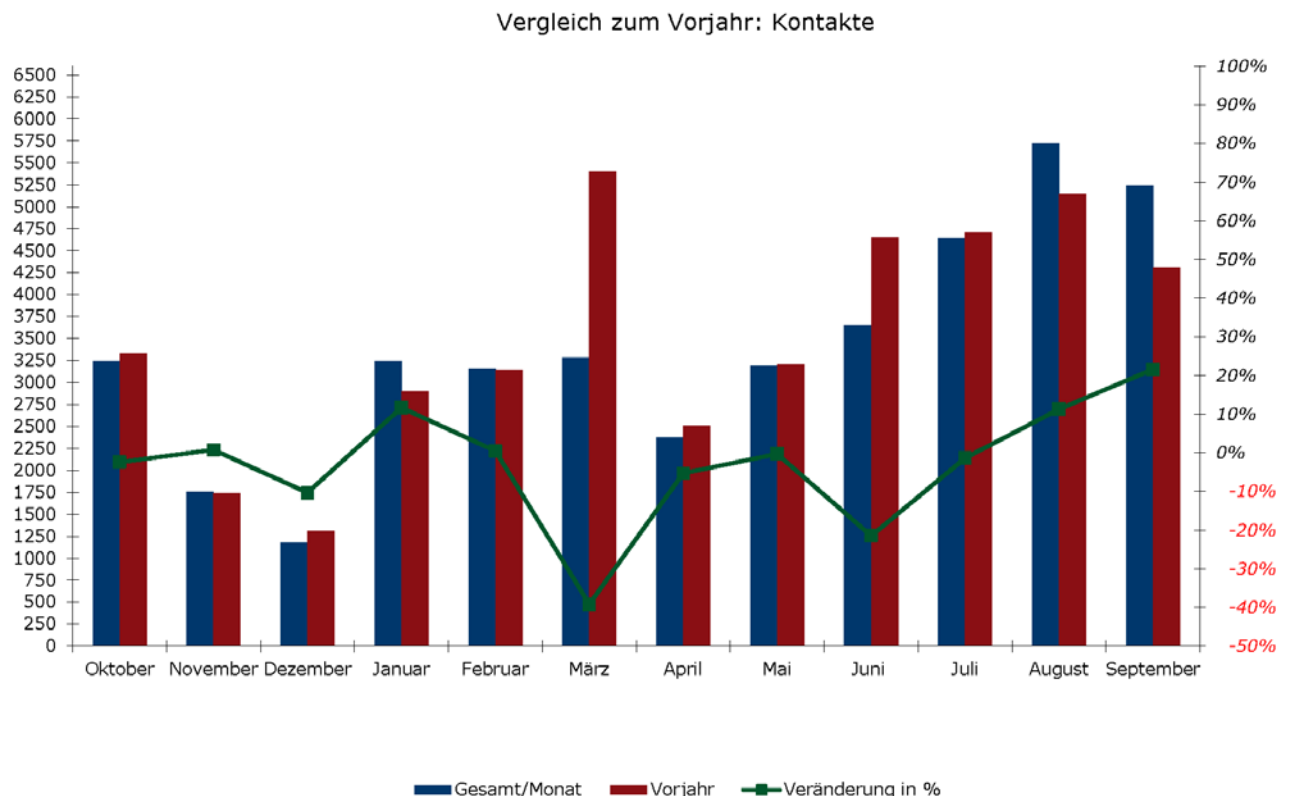


Abb. 5: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Die Anzahl der *lost calls*, der Anrufe, die nicht entgegen genommen werden konnten, erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 68 %. Das Verhältnis von Anrufen zu *lost calls* verhielt sich wie in den Vorjahren auch: Parallel zum Anstieg der Anrufe stieg die Anzahl der *lost calls*. Eine Ausnahme bildet hier der August 2016, in welchem trotz sinkender Zahl der Anrufe die Zahl der aufgezeichneten *lost calls* stieg; die Begründung hierfür liegt in der im August 2016 höchsten Anzahl an E-Mail-Anfragen, die dezentral (d. h. nicht nur im Büro der Hotline) bearbeitet wurden.

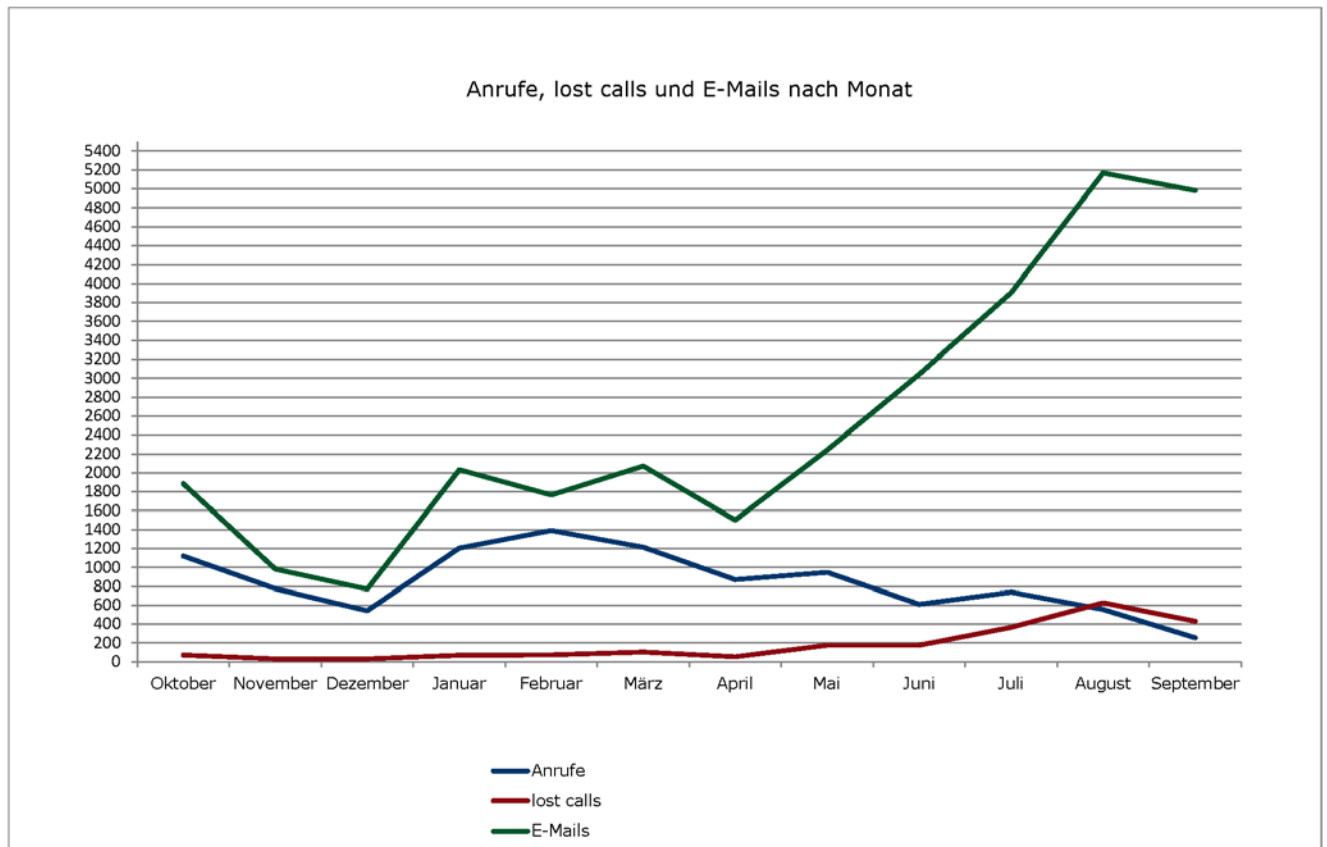


Abb. 6: Anrufe, E-Mails und *lost calls* im Verlauf des Jahres.

Wie in den Vorjahren schwankte die Anzahl an Kontakten. Sie folgte zwar nach wie vor dem universitären Zyklus, doch lässt sich feststellen, dass sich die Kontakte im Vergleich zum Vorjahr etwas regelmäßiger auf das Jahr verteilen. Im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum (Mai bis September) stieg die Anzahl der Kontakte stark an. Der starke Anstieg im Bewerbungszeitraum begründet sich in der Umstellung des Bewerbungsverfahrens auf drei parallele Anträge. Bedingt durch das hohe Aufkommen an E-Mails in dieser Zeit wurde teilweise der Fokus auf die E-Mail-Bearbeitung zulasten der telefonischen Anfragen gesetzt. Dies spiegelt sich in den genannten Monaten wieder. Es wurden durchschnittlich 99,5 % aller Anfragen abschließend beantwortet.

3.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 10.226 Anrufe bearbeitet, die meisten im Februar (13,6 %), die wenigsten im September (2,4 %).

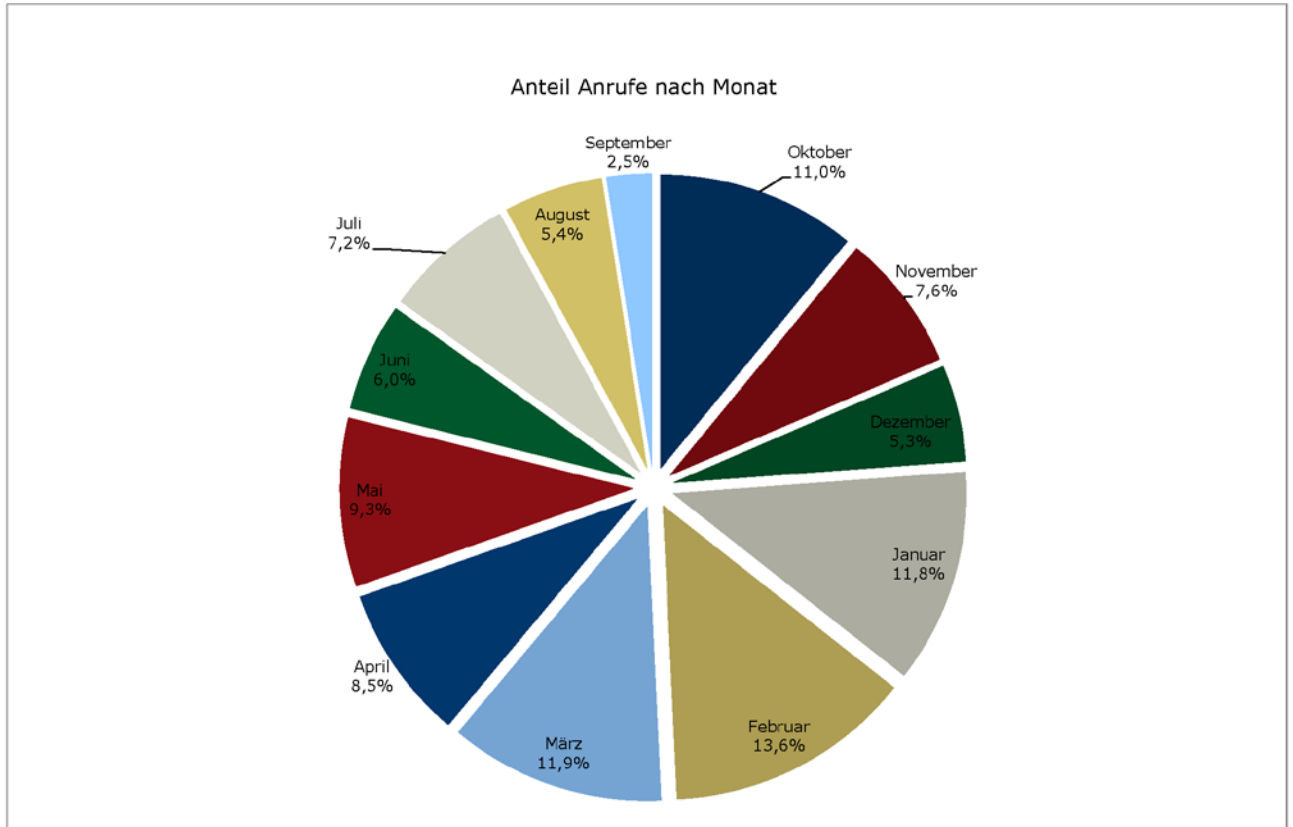


Abb. 7: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zuordnet. Die meisten Anrufe wurden zu Fragen zum Bewerbungsprozess (33,7 %; Zulassungsbüros und Immatrikulationsbüro) entgegen genommen, gefolgt von Anfragen zum Studienverlauf (23,8 %; Immatrikulationsbüro), die teilweise direkt durch die Mitarbeiter/innen der Hotline beantwortet wurden (Orientierung, Stundenplan, Wahl von Veranstaltungen, Ein- und Nachreichung von Dokumenten u. ä.). Darauf folgten Fragen zur Einschreibung (Immatrikulationsbüro, Zulassungsbüros) mit 16,6 %.

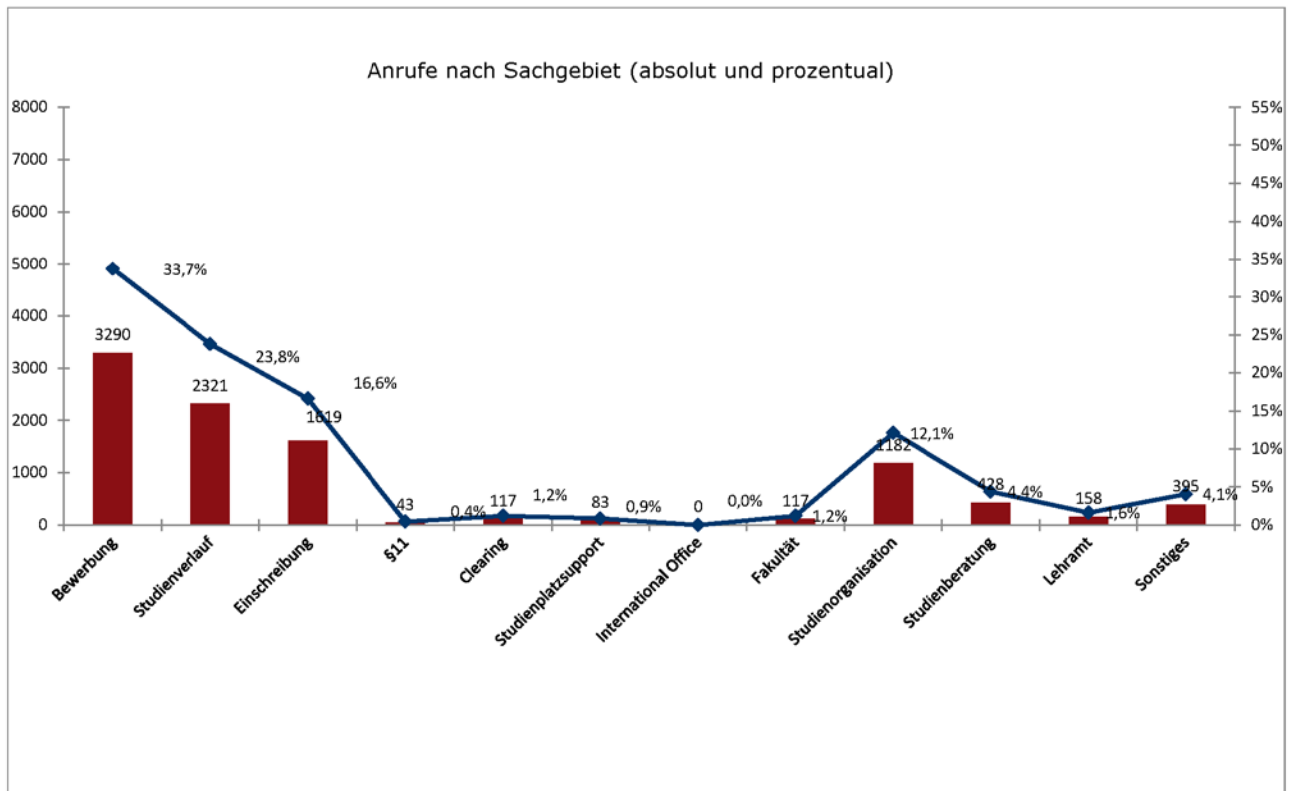


Abb. 8: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von $\geq 1,5\%$ absolut und relativ.

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

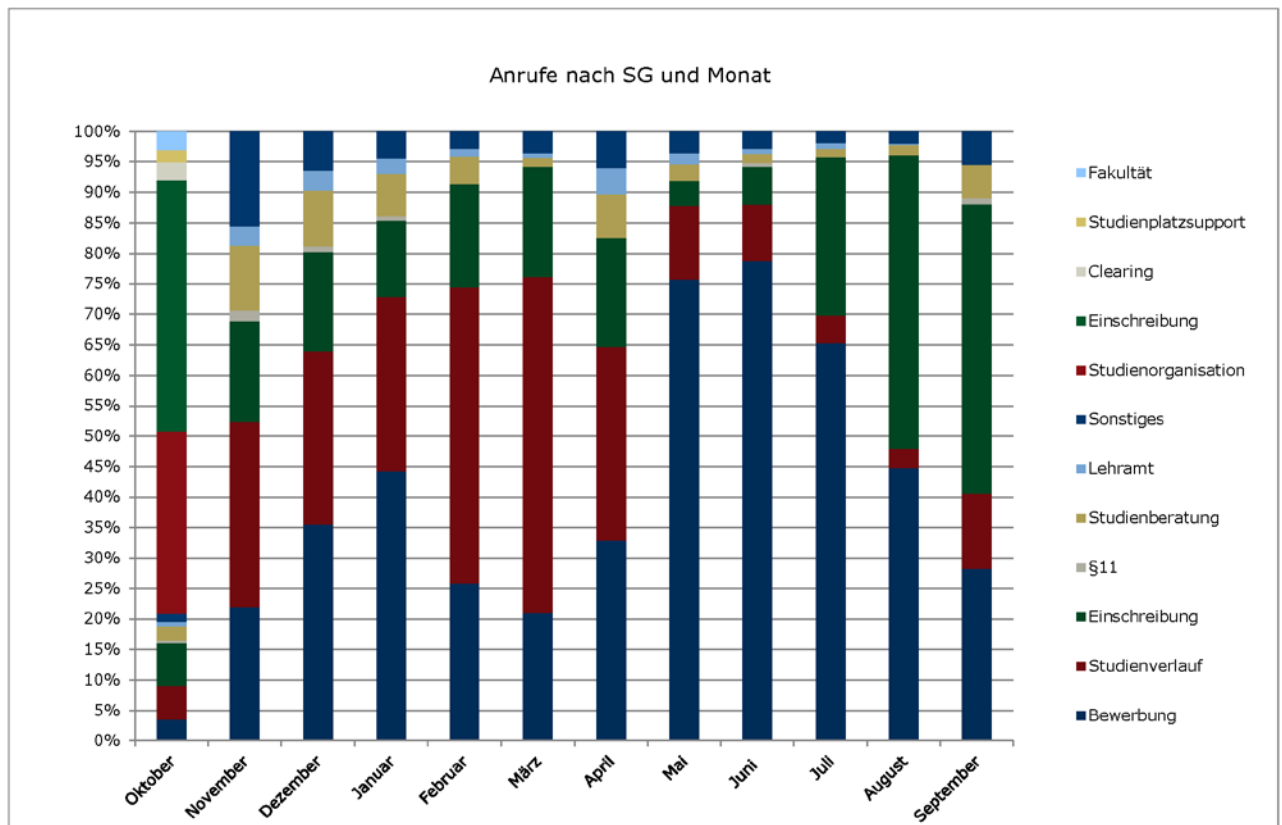


Abb. 9: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

3.3 E-Mails

Die Anzahl der bearbeiteten E-Mails hat im Akademischen Jahr 2015/16 erneut zugenommen. In fast allen Monaten wurden mehr E-Mails an compass@hu-berlin.de geschickt als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Insgesamt wurden 30.344 E-Mails (13,6 % mehr als 2014/15) bearbeitet. Auch hier wurden die meisten Anfragen für Fragen zur Bewerbung gestellt, wiederum gefolgt von Fragen zur Einschreibung und Studienverlauf.

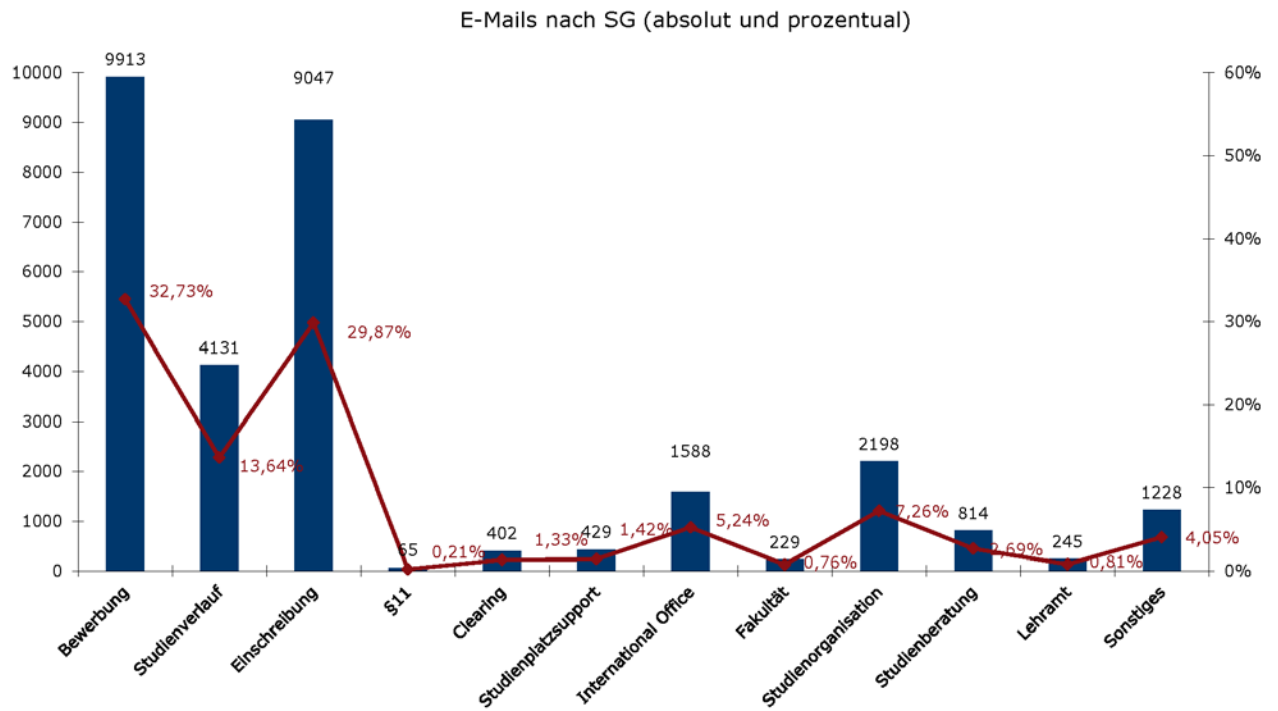


Abb. 10: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von $\geq 1\%$ absolut und relativ.

Analog zu den Anrufen zeigt sich das detaillierte Monatsbild:

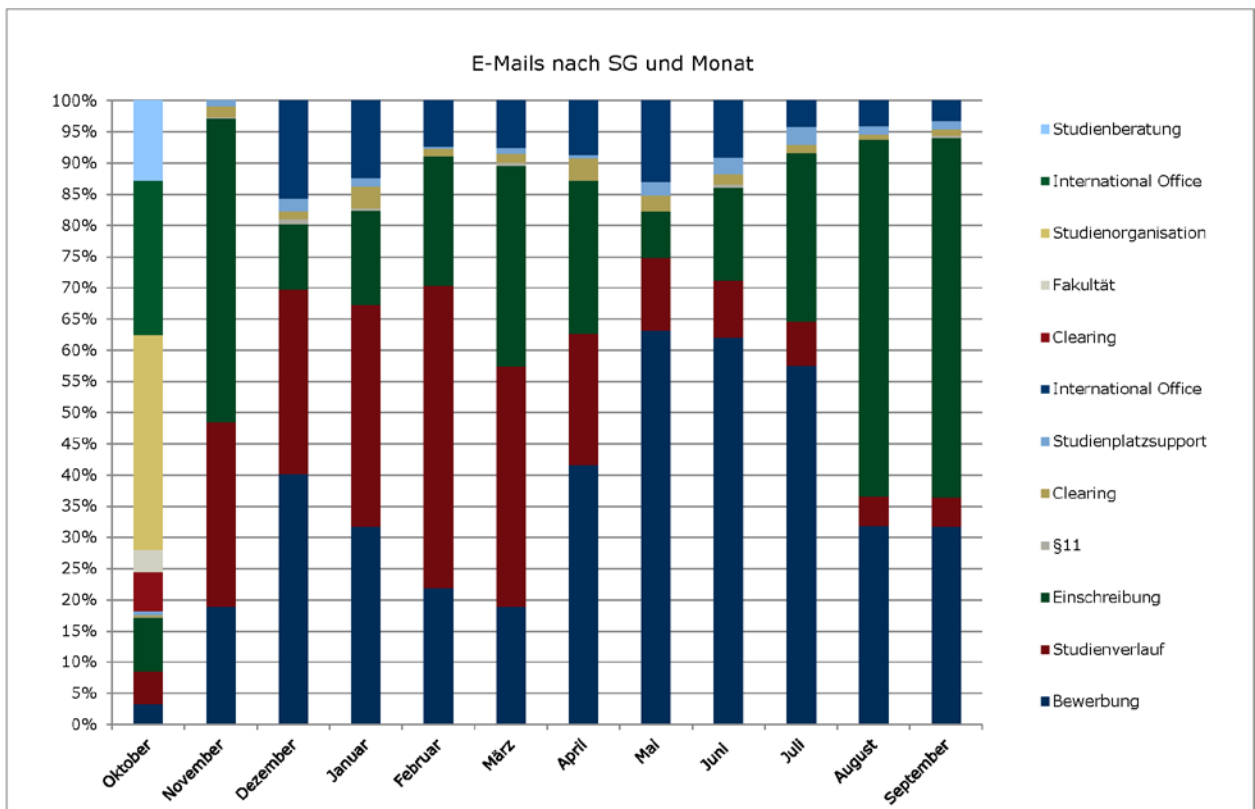


Abb. 11: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die Bearbeitungsquote bei den E-Mails – teils über 800 pro Tag in Spitzenzeiten (+ 100 %) – konnte dank des Einsatzes von OTRS gehalten werden. Dafür wurden die in OTRS hinterlegten Standardtexte kontinuierlich optimiert und den differenzierten Anfragen angepasst. Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im August (17 %) gestellt, die wenigsten im Dezember (3 %).

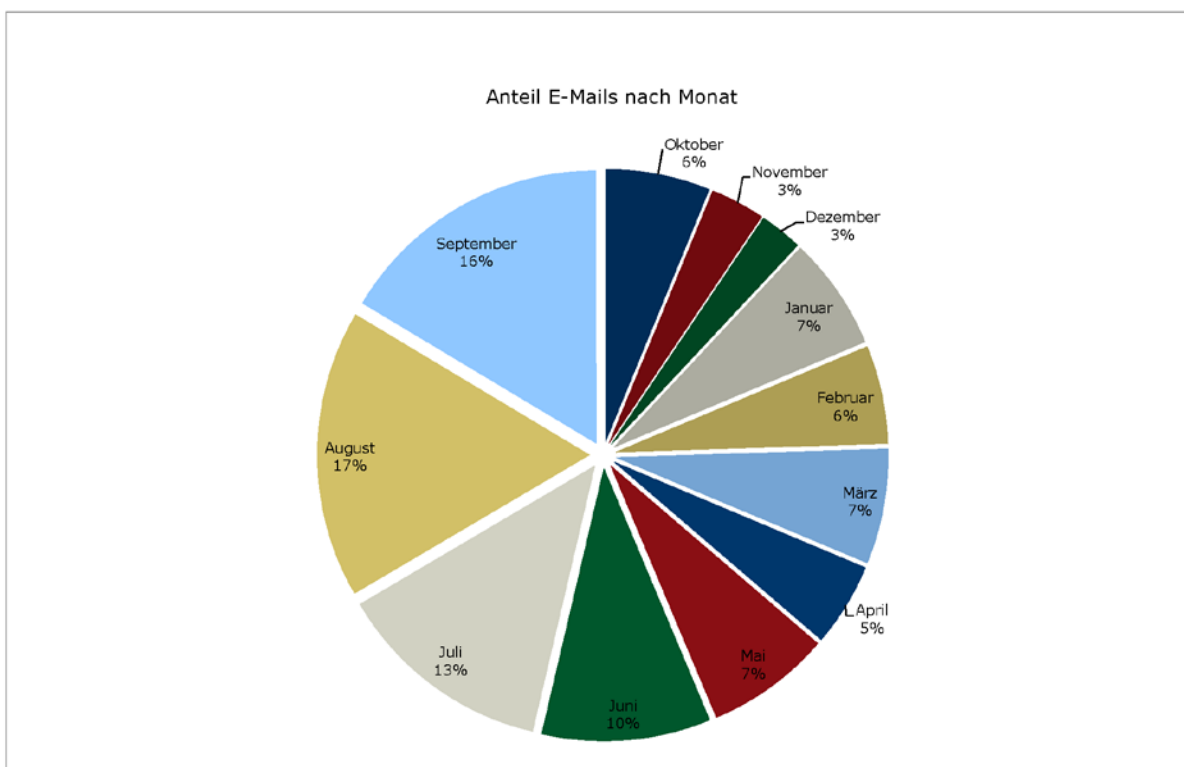


Abb. 12: Verteilung der E-Mails nach Monaten.

3.4 Vergleich 2015/16 zu 2014/15

Es wurden im Jahresmittel 2015/16 aufgrund des leicht gesunkenen Anfragevolumens 3,9 % weniger Anfragen als 2014/15 bearbeitet. Dabei stieg die Bearbeitungsquote in den Hochlastmonaten Mai bis Oktober pro Monat um durchschnittlich 10 %. Die steigende Anzahl von E-Mails wurde durch die Konzentration auf E-Mail-Bearbeitung gemeistert; hier zählten sich erneut der Einsatz von OTRS und die zusätzliche, dezentrale Bearbeitung aus. In den Monaten der Hochphase stieg die Anzahl der Gesamtkontakte im Vergleich zum Vorjahr leicht, was in den Anfragen per E-Mail im August und September begründet ist (Mai - 0,3 %, Juni - 21,48 %, Juli -1,3 %, August + 11,2 %, September + 21,5 %).

In den traditionellen Schwachlastmonaten Januar bis April blieb die Anzahl der Anfragen relativ stabil. Im Januar nahm das Anfragevolumen um 11,6 % zu, während es im März um 39,1 % sank. In den Schwachlastmonaten November und Dezember sank die Anzahl der Anfragen um 9 %. Der bereits im letzten Jahr sich andeutende Trend zeigt sich deutlich: Die Anfragen verteilen sich gleichmäßiger mit weiterhin klaren Spitzen auf das gesamte Jahr, was darauf hindeutet, dass die Hotline als erste Anlaufstelle für alle Anliegen etabliert ist. Durch Veränderungen im Bewerbungsablauf konnten vermehrt Anfragen nach der Bewerbungsfrist festgestellt werden (Juli bis September).

Es wurden pro Monat im Schnitt 3.381 Anfragen beantwortet (zu 2015/16: -147); der Monat mit den meisten Anfragen war der August 2016 mit 5.725 Anfragen, gefolgt vom September 2016 mit 5.237 Anfragen.

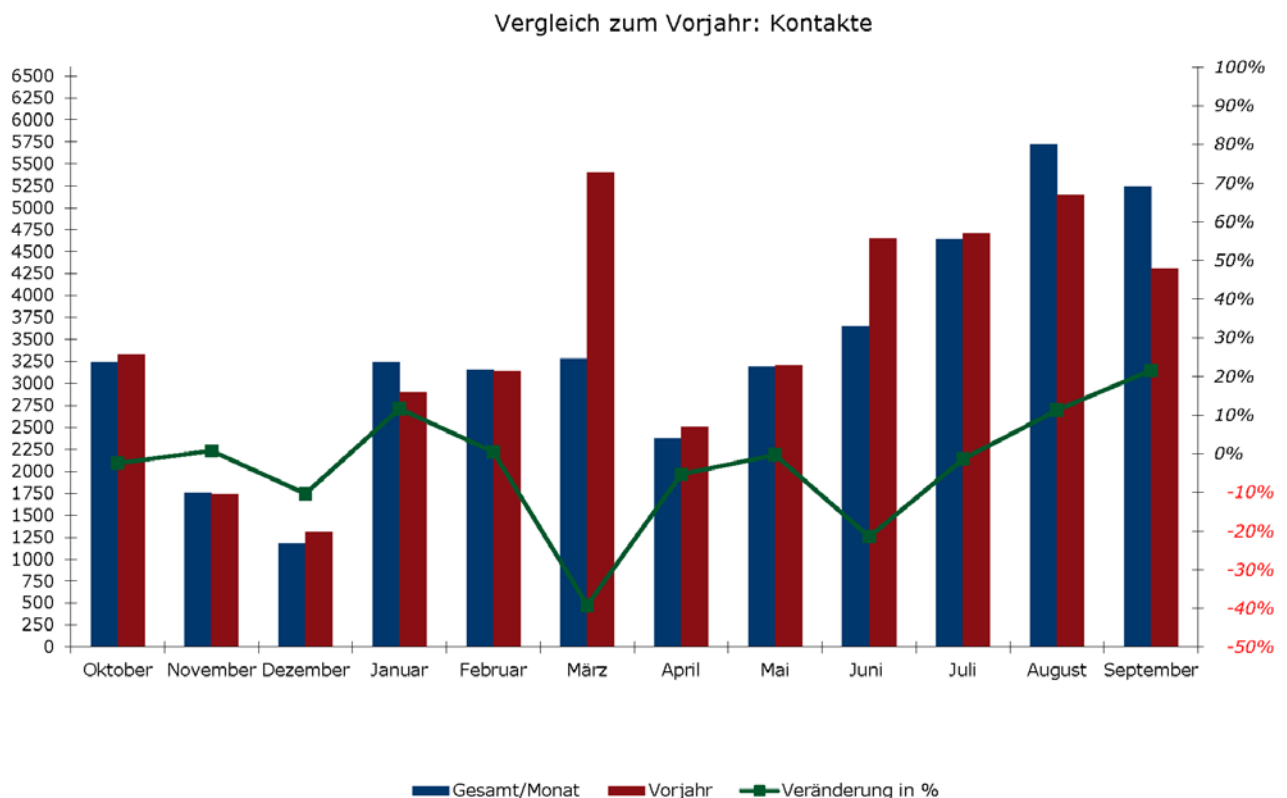


Abb. 13: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

4 Infopoint im Studierenden-Service-Center (SSC)

Der Infopoint im SSC ist die erste Anlaufstelle für Studieninteressierte, Bewerber/innen, Studierende und Gäste der HU. Er übernimmt die Clearingfunktion für alle Einrichtungen, die im Studierenden-Service-Center Sprechstunden anbieten. Im Akademischen Jahr 2015/16 waren beteiligt:

- Studierendenservice (Zulassungsbüros, Immatrikulationsbüro, Beglaubigungsservice)
- Allgemeine Studienberatung und Perspektivenberatung Studienabbruch
- Career Center
- International Office/Woanders studieren
- Professional School of Education (Lehramtsberatung)
- Beratung für Studierende mit Beeinträchtigung
- Studentenwerk Berlin (Infopoint/Erstinformation, Beratung für Studierende mit Behinderung)
- Hochschulteam der Arbeitsagentur
- Compass-Tutor (Sprechstunde für Geflüchtete)
- Beratung zum Studium ohne Abitur

Die Öffnungszeiten des Studierenden-Service-Centers und damit des Infopoints war montags bis donnerstags von 9:00 bis 16:30 Uhr, freitags 9:00 bis 14:00 Uhr. Die Sprechstunden der beteiligten Einrichtungen waren größtenteils harmonisiert (Zeitfenster 9:00 bis 11:00 Uhr und Zeitfenster 13:00 bis 15:00 bzw. 16:00 Uhr).

4.1 Gesamtkontakte und Bearbeitung

Insgesamt wurden im Akademischen Jahr 2015/16 durch das Team des Infopoints 27.864 Anfragen bearbeitet. Somit kam es zu einem erneuten Anstieg der Anfragen im Vergleich zu 2014/15 um 6,49 %. Der besucherstärkste Monat war der Oktober (3.439, zu 2014/15: + 769), gefolgt vom September (3.390); der besucherschwächste Monat war der Dezember (1.261, zu 2014/15: + 295). Durchschnittlich wurden 2.322 (zu 2014/15: + 141) Anliegen pro Monat bzw. 114 Anliegen pro Tag (zu 2014/15: + 7) bearbeitet.

Gesamtkontakte und Infopoint (IP)

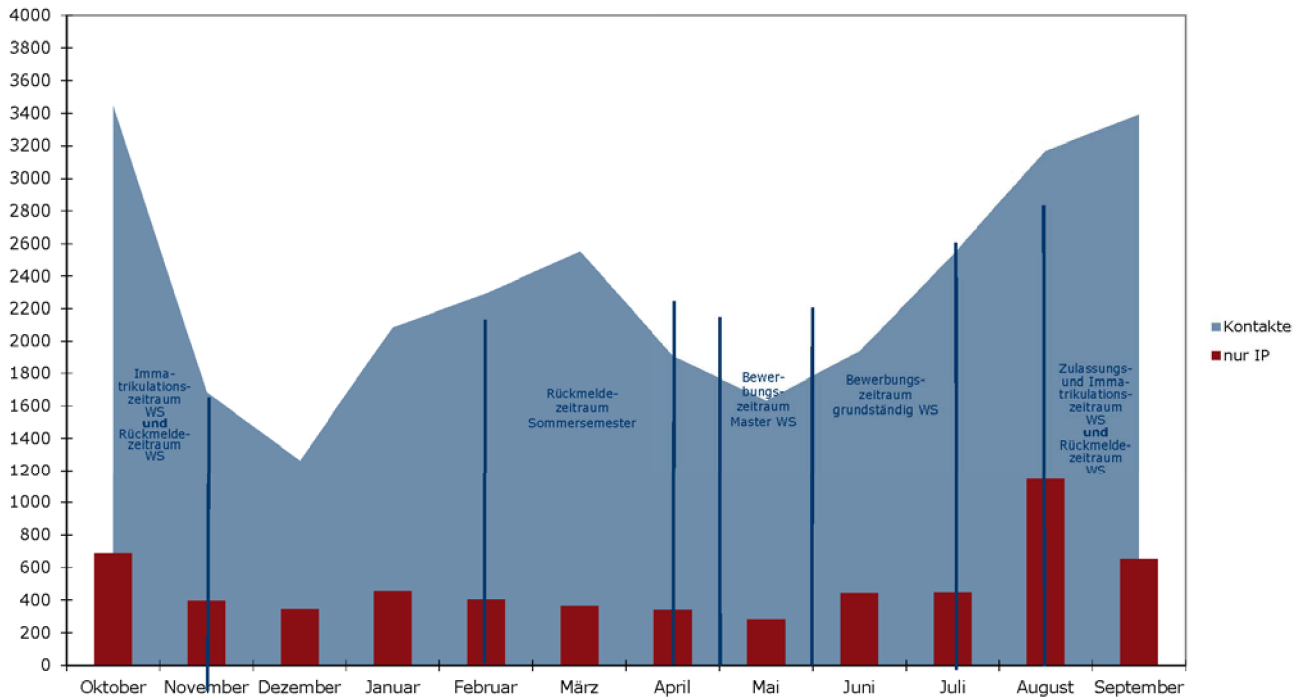


Abb. 14: Gesamtkontakte und Kontakte, die nur vom Infopoint (IP) bearbeitet wurden.

Wie in den Vorjahren auch, schwankte der Anteil der Besucher/innen im Verlauf des Jahres parallel zu den universitären Phasen. Das Maximum wurde am 30.09.2015 mit 344 Besucher/innen am Tag (im Vorjahr: 421) erreicht.

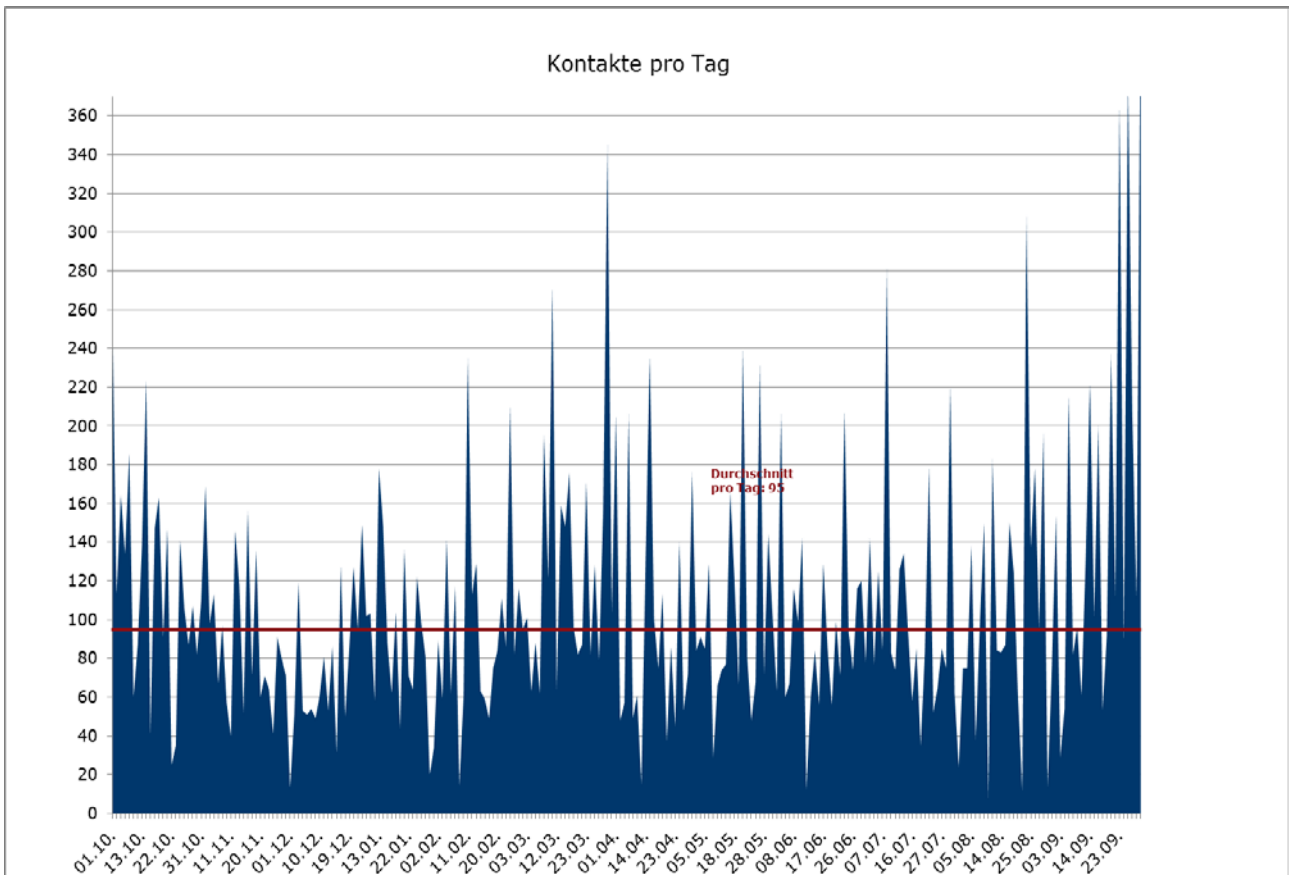


Abb. 15: Kontakte pro Tag.

Bei der Bearbeitung wurde unterschieden zwischen Anliegen, die vom Infopoint für die beteiligten Sachgebiete bearbeitet wurden (Wartenummernausgabe usw.) und Anliegen, die nur am Infopoint erledigt werden konnten (Antragsausgabe und -entgegennahme, Erstinformation usw.). Durchschnittlich kamen 21,4 % (zu 2014/15: - 2,4 %) aller Besucher/innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. Die abschließende Bearbeitungsquote liegt tatsächlich höher, wird jedoch nicht gesondert erfasst.

4.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für das Immatrulationsbüro bearbeitet (45,9 %, zu 2014/15: -7,3 %), die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete.

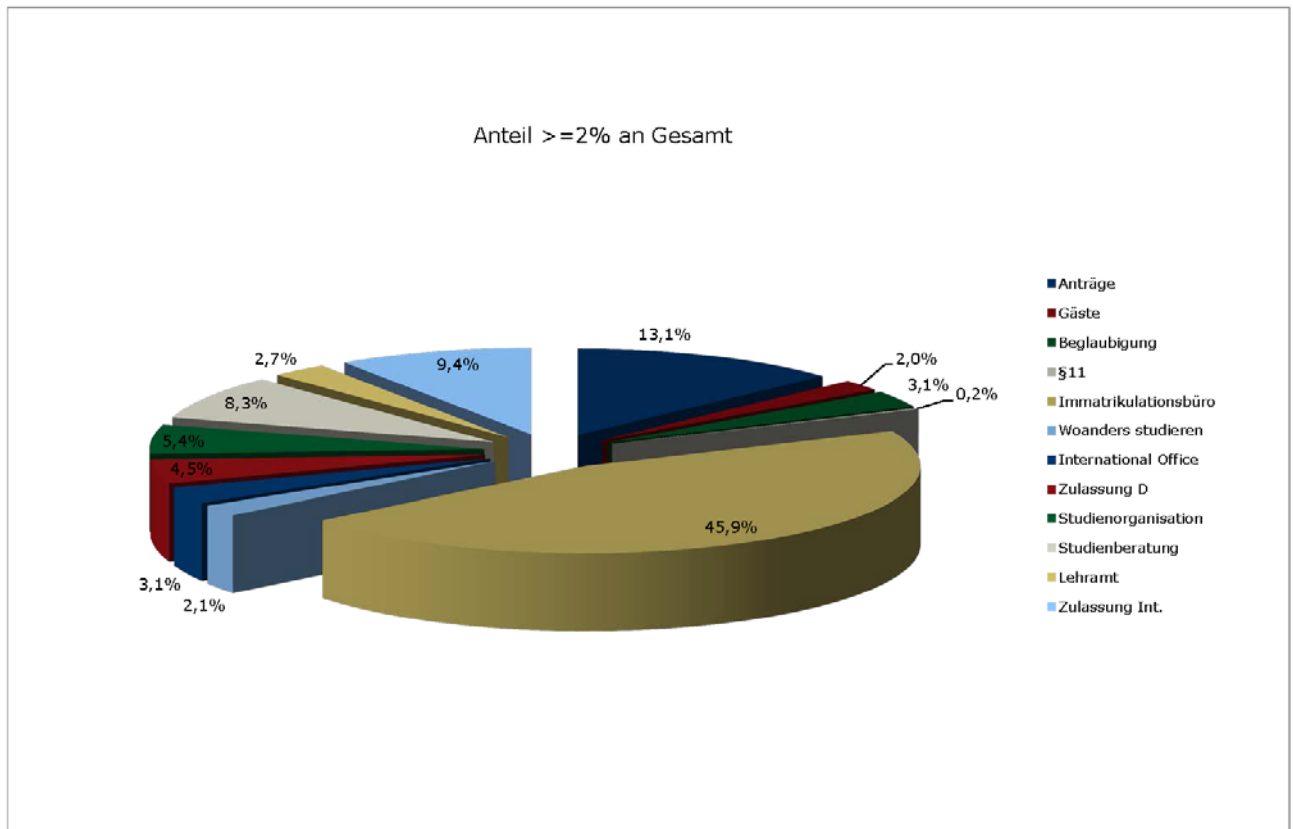


Abb. 16: Anliegen nach Sachgebieten gesamt.

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Während im Februar 59 %, im März 58 % und im August 44,3 % der Anliegen für das Immatrulationsbüro (2014/15: Februar, März zwischen 50 % und 60 %) waren (Rückmeldezeitraum), sank dieser Wert in anderen Monaten auf 30 % bis 40 %. Zum Immatrulationszeitraum für Neuimmatrikulierte stiegen die Besucherzahlen für die Zulassungsbüros signifikant an.

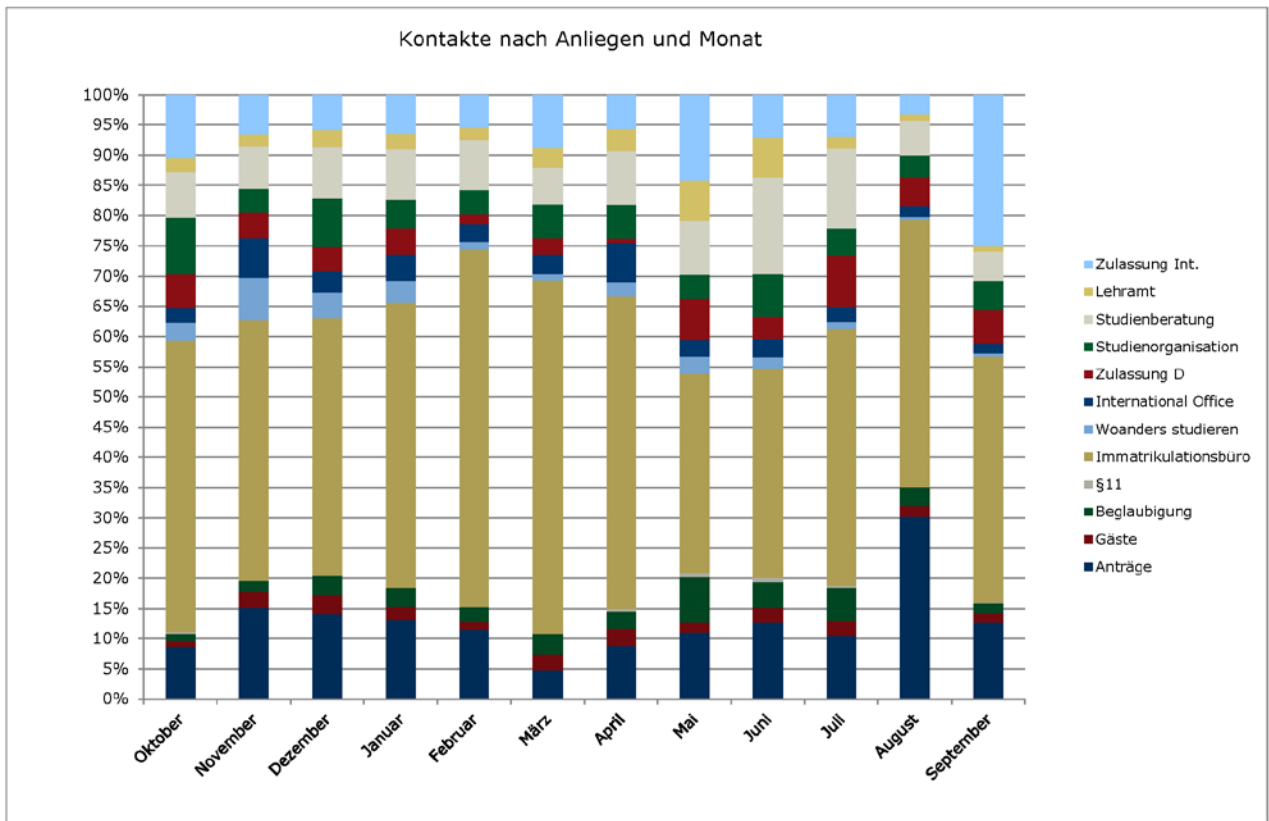


Abb. 17: Kontakte nach Anliegen/Sachgebiet pro Monat.

4.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher/innen kamen montags (24,2) und mittwochs (28,1); an diesem Tag fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und beider Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher/innen kamen am Donnerstag (13,5 %), was auf die stattfindenden Sprechstunden an diesem Tag zurückzuführen ist (Lehramt, Woanders studieren, Arbeitsagentur, Sozialberatung). Die Auslastung nach Wochentag variierte ebenfalls entsprechend des universitären Zyklus.

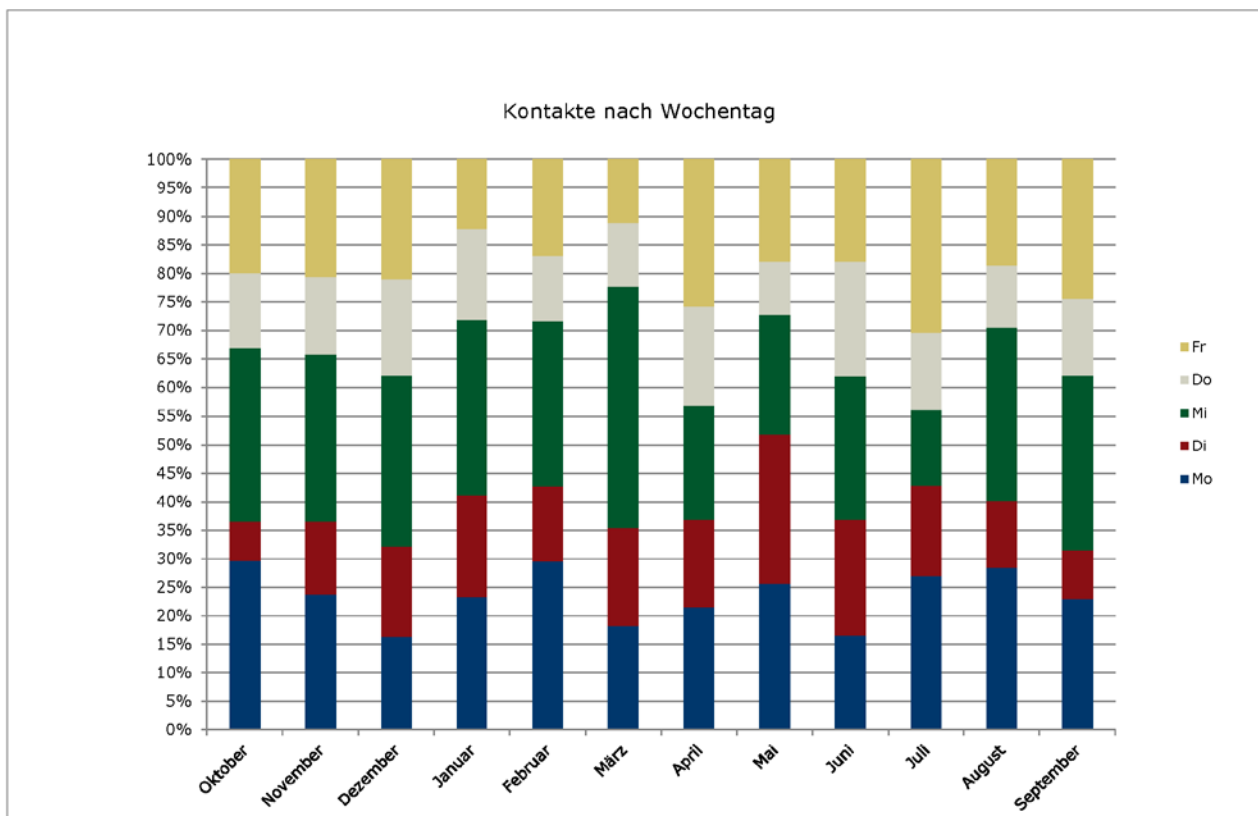


Abb. 18: Kontakte nach Wochentag pro Monat.

4.4 Vergleich 2015/16 zu 2014/15

Die Betrachtung der Werte des Akademischen Jahres 2015/16 im Vergleich zu 2014/15 erlaubt drei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints stieg bei etwa gleichbleibendem Einsatz an Personalstunden erneut an (+ 6,49 %), nachdem sie im Vorjahr bereits um 11,4 % gestiegen war.
2. Die Tatsache, dass entgegen 2014/15 in 2015/16 Durchschnittswerte im SSC mit über 2.000 Besucher/innen im Monat erreicht wurden, die Anfragen bei der Hotline leicht zurückgegangen sind und die Verteilung, außerhalb der Hochphase Mai-September über das Jahr insgesamt eher gleichmäßiger war, zeigt nachhaltig, dass viele die HU wieder direkt aufsuchen und eine Vielzahl von Anliegen persönlich erledigen (wollen).
3. Die Arbeit von Compass entlastet die beteiligten Einrichtungen und Sachgebiete gleichbleibend um etwa 25 %, bei sachbearbeitenden Vorgängen und abhängig vom Anliegen bis zu 50 %.

5 Projekt Crossover und Compass-Tutor

Im Oktober 2015 wurde mit Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte innerhalb des Referats ein Projekt implementiert, das sich mit der Information, Beratung und Betreuung beruflich qualifizierter Studieninteressierter und Neuimmatrikulierter beschäftigt. In das Projekt Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte wurde das Projekt Compass-Tutor eingebettet, so dass diese Informationsangebote nun aus einer Hand koordiniert und ausgebaut werden konnten.

5.1 Projekt Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte

Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte besteht aus einer Projektleiterin, einer Beraterin, einem Sachbearbeiter sowie zunächst 16 studentischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich im Laufe des Akademischen Jahres 2016 auf fünf reduzierten. Bis 31.12.2016 wurde das Projekt aus Mitteln der „Berliner Qualitätsoffensive für die Lehre“ (BQL) des Berliner Senats finanziert.

Das Konzept des Projekts fußt auf drei Säulen: Information und Beratung, Zulassung und Immatrikulation sowie Betreuung. Die Maßnahmen zur Information und Beratung richteten sich auf zwei verschiedene Ziele aus: einerseits auf die Vernetzung und Information innerhalb der Hochschule, andererseits auf die externe Öffentlichkeitsarbeit, um über die Möglichkeit des Studiums ohne Abitur aufzuklären. Die Vernetzung über die Hochschule hinaus geschah durch regelmäßige Netzwerktreffen der Berliner und Brandenburger Studienberatungen für beruflich Qualifizierte. Es fanden zwischen September 2015 und Oktober 2016 drei Treffen statt. Dies fördert den aktiven Austausch über hochschulpolitische Neuerungen und Entwicklungen und bündelt Kompetenzen, um gemeinsam mehr beruflich Qualifizierte auf ein Studium aufmerksam machen zu können.

Zum Auftakt des Wintersemesters 2016/17 wurde in Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeitsarbeit ein Artikel in der Tageszeitung „Der Tagesspiegel“ über das Studieren mit beruflicher Qualifikation veröffentlicht. Darin wurden Erfahrungen bereits immatrikulierter Studierender aufgegriffen und mit statistischen Daten verknüpft. Abschließend wurde auf die Beratungsangebote durch das Zentrum für beruflich Qualifizierte aufmerksam gemacht.

Das Beratungs- und Informationsangebot des Zentrums besteht aus einer wöchentlichen offenen Sprechstunde im Studierenden-Service-Center am Mittwoch und einer zweiwöchentlichen am Donnerstag auf dem Campus Adlershof. Die Sprechstunden in Adlershof wurden zielgruppengerecht zwischen 16 und 18 Uhr angeboten, um auch Berufstätigen eine persönliche Anlaufstelle zu bieten. Außerdem bestand die Möglichkeit, per Telefon und unter der E-Mail-Adresse ohne.abi@hu-berlin.de Kontakt aufzunehmen. So konnten bisher 889 Anfragen bearbeitet werden; davon wurden 636 per E-Mail, 192 persönlich in der Sprechstunde und 61 telefonisch beantwortet.

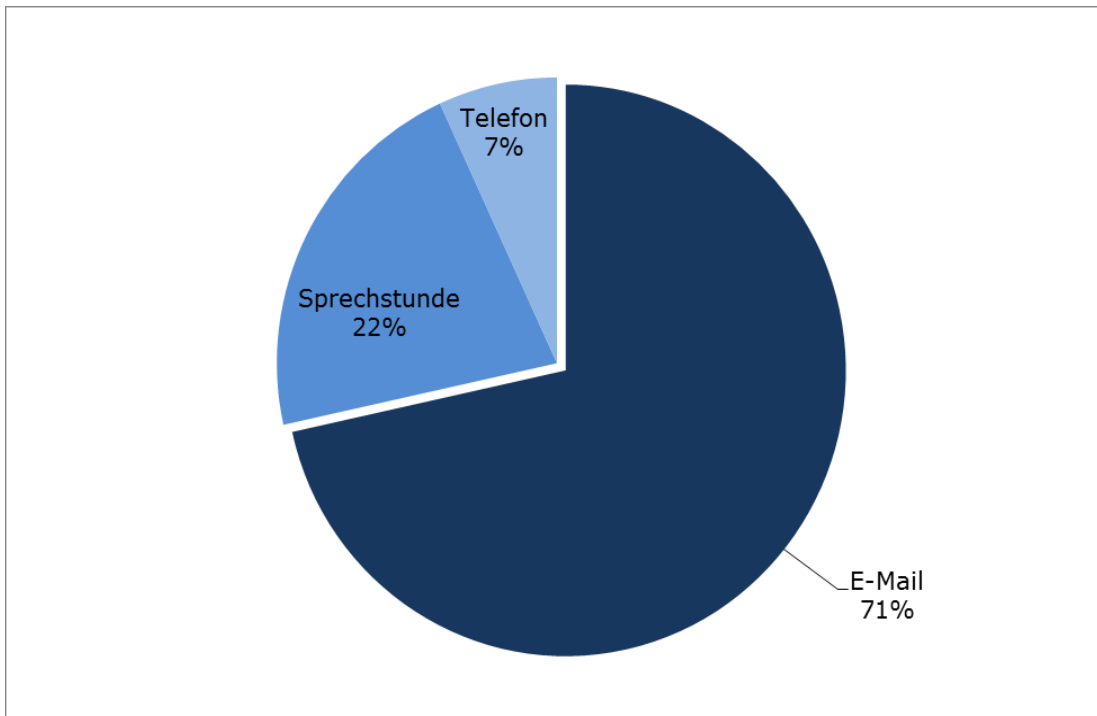


Abb. 19: Anteile des Anfrageaufkommens nach Kommunikationsart.

Das Anfrageaufkommen verlief analog der Bewerbungszeiträume und der Vorbereitung zur Zugangsprüfung im Juni des Jahres. So war die Zahl der bearbeiteten Anliegen von April bis Juni besonders hoch.

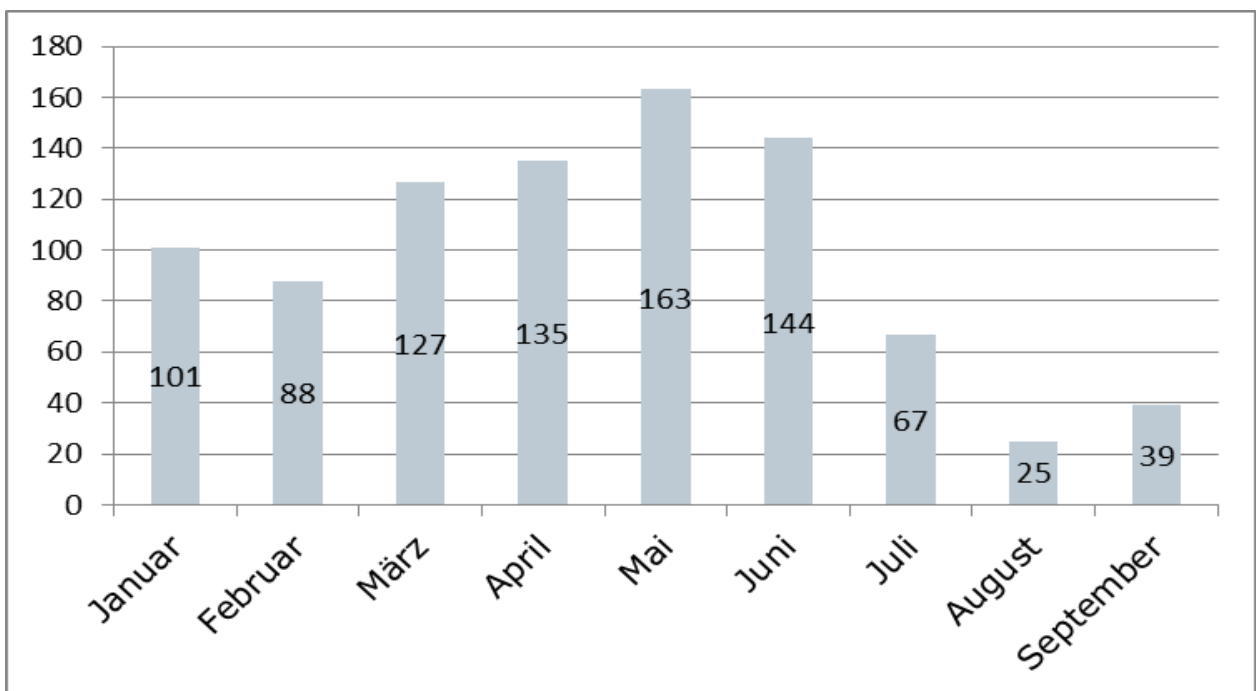


Abb. 20: Gesamtaufkommen an Anfragen.

Die Sprechstunde in Adlershof am Donnerstag wurde besonders zu Beginn der beiden Bewerbungszeiträume in Anspruch genommen. Der gleiche Verlauf ist auch bei den wöchentlichen Sprechstunden zu beobachten, allerdings stieg das Anfrageaufkommen hier auch innerhalb der Sommermonate, da durch die Einheit von Zulassung und Immatrikulation in diesem Rahmen direkt bewerbungsbezogene Anliegen geklärt werden konnten.

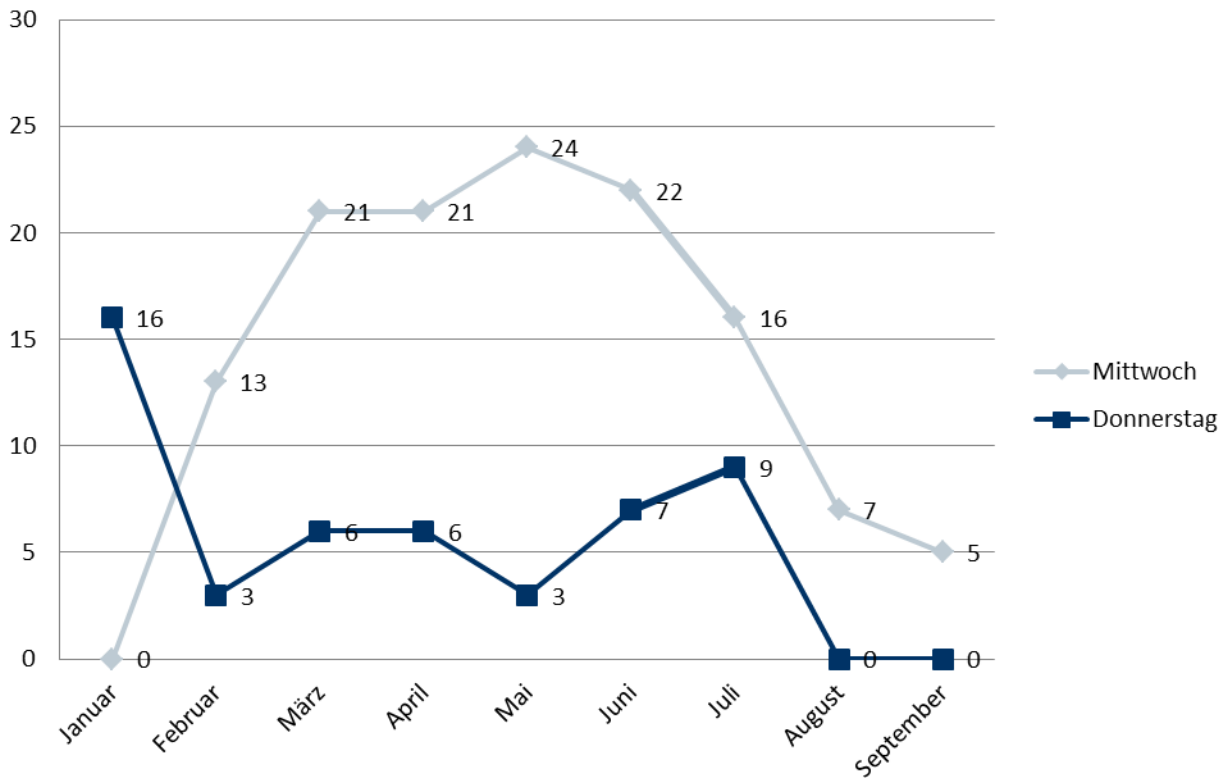


Abb. 21: Anfrageaufkommen in der Sprechstunde nach Standort (Mittwoch: Mitte; Donnerstag: Adlershof)

Die Mehrheit (59 %) der Ratsuchenden verfügte dabei über eine fachgebundene Hochschulzugangsberechtigung (HZB), 18 % hatten eine allgemeine HZB und 21 % erfüllten die landesrechtlich festgelegten Zugangsvoraussetzungen nicht.

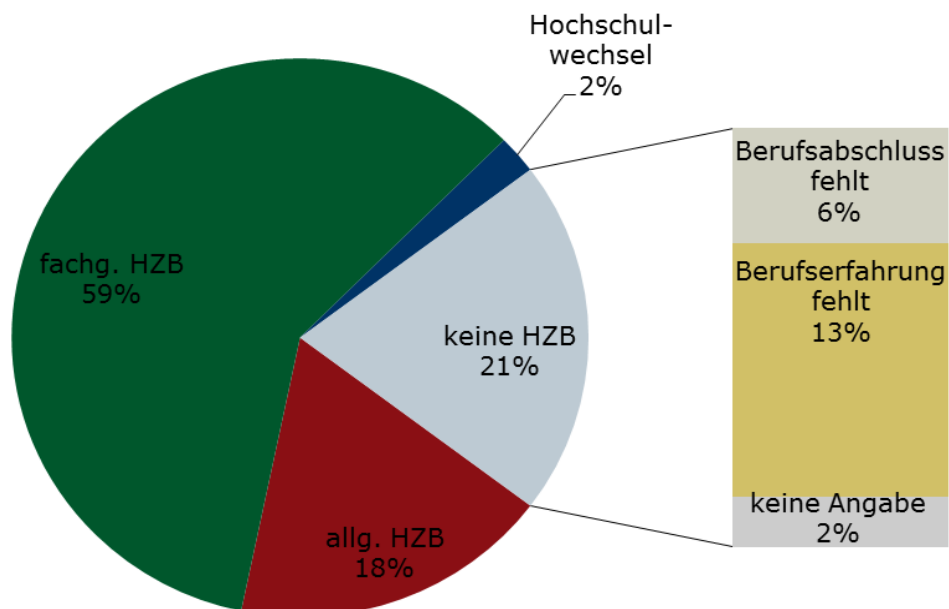


Abb. 22: Art der Hochschulzugangsberechtigung der Ratsuchenden.

Die fachliche Verteilung zeigt, dass auch bei den Ratsuchenden mit beruflicher Qualifikation die Wunschfächer ähnlich gelagert sind wie bei Bewerber/innen ohne berufliche Qualifikation bzw. mit direkter Hochschulzugangsberechtigung. Am meisten nachgefragt waren Bildung an Grundschulen (17 %, BaGS), Geisteswissenschaften (14 %) sowie Psychologie (11 %) und Naturwissenschaften (11 %).

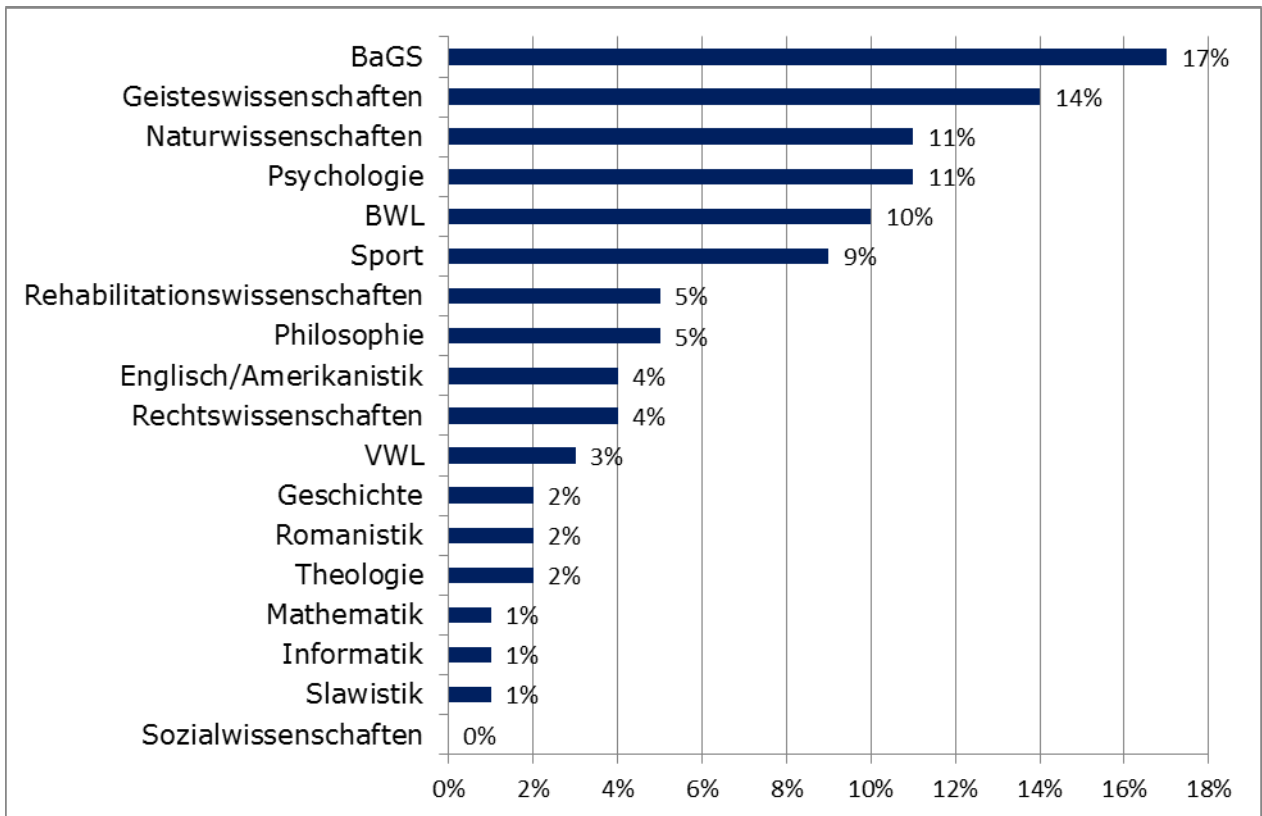


Abb. 22: Wunschfächer/-studiengänge der Ratsuchenden.

Innerhalb der Zulassung und Immatrikulation wurden vor allem die oben genannten Sprechstunden und Kanäle genutzt, um die Zielgruppe bei der Bewerbung zu begleiten und zu unterstützen. Zu den Erstsemestertagen im Oktober 2015 wurde in Zusammenarbeit mit anderen zielgruppenspezifischen Beratungs- und Zentraleinrichtungen ein Informationstag für die neuimmatrikulierten beruflich qualifizierten Studierenden durchgeführt, an dem 50 Personen teilnahmen. Im April zu den „Ersti-Tagen“ wurde eine Veranstaltung für beruflich qualifizierte Studieninteressierte angeboten, die mit 25 Personen gut besucht war. Auch zu den Tagen der offenen Tür im Mai wurde sowohl auf dem Campus Mitte als auch auf dem Campus Adlershof diese Veranstaltung angeboten. Es kamen 30 Personen nach Mitte und 25 Personen nach Adlershof. Eine zusätzliche Veranstaltung im Mai besuchten ca. 15 Personen. Auf der Hochschulmesse *vocatium II* im September 2016 wurden zusätzlich zu den Informationen über das Studienangebot der Humboldt-Universität zu Berlin auch Informationen zum Studium ohne Abitur angeboten. Die Betreuung der Zielgruppe wurde im ganzen Jahr durch regelmäßige Newsletter und Treffen mit bereits immatrikulierten Studierenden mit beruflicher Qualifizierung zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch aufrechterhalten.

5.2 Compass-Tutor

Das Projekt Compass-Tutor startete im Januar 2012. Über die Veranstaltungen für Bewerberinnen, Bewerber und Neuimmatrikulierte hinaus wurden insbesondere folgende Arbeitsbereiche aufgebaut: die „Ersti-Woche“ im Oktober, die Redaktionsarbeit an den Einladungsschreiben für Neuimmatrikulierte und die Informationsbroschüre „Uni-Compass“. Als weiteres neues Aufgabenfeld von Compass-Tutor kam seit August 2014 die Vorklärungssprechstunde zur Studienberatung hinzu. Diese ist die erste Anlaufstelle für Studieninteressierte im Sinne einer Studieninformation. Zudem hat Compass-Tutor seit Mai 2015 die ursprünglich von Compass durchgeführten Studieninformationsveranstaltungen für

Schulklassen mit anschließenden Führungen über die Campus-Bereiche übernommen. Seit Juni 2016 wurden auch die kostenpflichtigen Führungen vorrangig durch Compass-Tutor durchgeführt.

Compass-Tutor wurde mit Beginn des Wintersemesters 2015/2016 an das Projekt „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ innerhalb der Allgemeinen Studienberatung und -information angegliedert. Somit konnte die Vernetzung mit internen Beratungseinrichtungen intensiviert und die Unterstützung durch Compass-Tutor ausgebaut werden. In diesem Kontext haben seit Januar 2016 auch studentische Mitarbeiter/innen im Rahmen einer Erstinformation die offene Sprechstunde für das Studium mit beruflicher Qualifizierung in Adlershof und vertretungsweise im Studierenden-Service-Center übernommen.

5.2.1 Einladungsschreiben

Wie auch in den vergangenen Bewerbungszeiträumen bot das Compass-Tutor-Team den Studienfachberatungen (SFB) und den Fachschaften im Wintersemester 2015/2016 die redaktionelle Betreuung der Einladungs- bzw. Begrüßungsschreiben für Neuimmatriulierte an. Insgesamt nutzten 24 Institute die Unterstützung von Compass-Tutor beim Erstellen und bei der Redaktion der Einladungsschreiben. Zusätzlich gab es innerhalb einiger Institute vermehrt spezifische Einladungen zu den Studiengängen, sodass Compass-Tutor insgesamt 74 unterschiedliche Einladungsschreiben redaktionell betreut hat. Damit hat sich die Anzahl der Einladungsschreiben von 39 auf 74 fast verdoppelt. Im Hinblick auf die zukünftige Zusammenarbeit ist es für die Institute in Bezug auf die gering zu haltende Investition von Arbeit und Zeit vorteilhaft, das gesamte Angebotsspektrum von Compass-Tutor zu nutzen. So bleibt die Gestaltung der Inhalte im Verantwortungsbereich der Institute, während Compass-Tutor im Wesentlichen die formelle Ausgestaltung übernimmt.

5.2.2 Veranstaltungen

Mit zwei großen Veranstaltungsreihen war Compass-Tutor im Berichtszeitraum aktiv und präsent.

5.2.2.1 „Ersti-Woche“

Vor Beginn des Sommersemesters 2016 richtete Compass-Tutor an vier aufeinanderfolgenden Tagen die „Ersti-Woche“ aus. Es wurden fünf zentrale Veranstaltungen - zweimal „Wie beginne ich mein Studium“, zweimal „CMS-Dienste praktisch“ und einmal „Studienorganisation“ – durchgeführt und 179 Neuimmatriulierte informiert. Außerdem fand mit Unterstützung von Compass-Tutor erstmalig eine Veranstaltung zum Thema Studienabbruch des Projektes Dropout statt. Eingerahmt wurde das Veranstaltungsprogramm von vier Campusführungen, die durch Compass-Tutor übernommen wurden. Mit zwei Vorträgen „Studieninformation“ (StudO) an der Theologischen und der Lebenswissenschaftlichen Fakultät wurden auch zwei fachspezifische Informationsveranstaltungen durchgeführt.

Auch zu Beginn des Wintersemesters 2015/2016 wurden „Frühstarter-Tage“ angeboten und auf insgesamt vier Tage ausgeweitet. Dabei wurden, angelehnt an das Programm der Einführungswoche, zentrale Veranstaltungen zu den Themen der „StudO“, CMS und UB angeboten. Während der Einführungswoche (5. bis 9. Oktober) fanden insgesamt elf weitere Veranstaltungen statt, die von über 2.500 Neuimmatriulierten besucht wurden.

	28.09.	29.09.	30.09.	01.10.	05.10.	06. 10.	07. 10.	08. 10.	09.10.
zentral	Frühstarter				Erstiwoche				
Studienorganisation Über den Tellerrand	100	90	70		380	380	320	120	
						320			
dezentral									
Studienorganisation					100	230	150	300	80
	Insgesamt: 2.650								

Tab. 1: Teilnehmer/innenzahlen der Veranstaltungen bei den Frühstarter-Tagen und in der Einführungswoche WS 2015/16 (basierend auf Fotodokumentation und Raumkapazität).

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

Im Anschluss an die zentralen Veranstaltungen bekamen die Neuimmatrikulierten die Möglichkeit, an einer Führung durch das Grimm-Zentrum teilzunehmen. Außerdem wurden von der Nutzerberatung des CMS jeweils zwei eigene Veranstaltungen in der Einführungswoche sowie eine Veranstaltung während der Frühstarter-Tage durchgeführt. Insgesamt wurden ca. 5.100 Studierende in den Bachelor- und Masterstudiengängen zum Wintersemester 2015/16 immatrikuliert. Davon nahmen ca. 2.650 Personen an den Veranstaltungen von Compass-Tutor teil, was mit 51%, erstmalig mehr als die Hälfte der Neuimmatrikulierten ausmacht und das hohe Interesse an den angebotenen Veranstaltungen verdeutlicht.

5.2.2.2 Studium 2016

Zwischen März und September wird jedes Jahr eine Veranstaltungsreihe unter dem Titel „Studium 201x“ durchgeführt. Begleitend zum Bewerbungszeitraum für das Wintersemester 2015/16 bot Compass-Tutor erneut von Mai bis Mitte August 2016 acht zentrale Informationsveranstaltungen für Studieninteressierte und Bewerber/innen in drei unterschiedliche Formate an:

- Vom Suchen und Finden des Studienfachs
- Nach dem Abi ist vor der HU
- Klicken. Ausfüllen. Abschicken. Die Online-Bewerbung.

Zusätzlich wurde ein weiteres Format für die Online-Bewerbung für Masterstudiengänge („Die Online-Bewerbung (Master)“) und in Zusammenarbeit mit der Professional School of Education (PSE) ein Format zu den Studiengängen mit Lehramtsbezug angeboten („Wie wäre es mit Lehramt?“). Die Veranstaltungen fanden jeweils nachmittags in den Räumlichkeiten der HU statt und waren durchgehend mit bis zu 100 Personen sehr gut besucht. Darüber hinaus wurden im Mai 2016 die „Tage der offenen Tür“ (ToFT) von Compass-Tutor auf dem Campus Mitte und auf dem Campus Adlershof veranstaltet. Das Angebot wurde mit einer Besucherzahl von 1.169 auffallend gut angenommen. In diesem zweitägigen Veranstaltungsformat wurden insgesamt zehn Veranstaltungen und anschließende Führungen über die beiden Campusbereiche durchgeführt.

5.2.3 Uni-Compass

Der „Uni-Compass“ stellt einen wesentlichen Arbeitsbereich von Compass-Tutor dar. Die Ausrichtung des „Uni-Compass“ steht im Zusammenhang mit dem Projekt „nachhaltige Vernetzung durch Zusammenarbeit“ und dient den Neuimmatrikulierten zur grundlegenden Informationen zu den Betreuungs- und Beratungseinrichtungen der HU. Eine Woche vor Semesterbeginn wird der Uni-Compass auf allen Campusbereiche – in der Regel vor oder in Veranstaltungen – verteilt.

Zum Wintersemester 2015/16 wurden neben der zentralen Broschüre (Auflage: 6.500) vier dezentrale Broschüren (Auflage gesamt: 2.500) erarbeitet. Diese bündeln spezifische Informationen zu der jeweiligen Fakultät, den dort verorteten Studiengängen und wichtigen Ansprechpartner/innen. So erhalten die Neuimmatrikulierten einen Überblick über ihren Campusbereich, Informationen zu den für sie geltenden Studien- und Prüfungsordnungen, zu den zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und den angebotenen Veranstaltungen zum Studienbeginn. Zum wiederholten Male konnten die Studierenden der Theologischen Fakultät, der Lebenswissenschaftlichen Fakultät und des Instituts für Kunst- und Bildgeschichte durch einen dezentralen Uni-Compass erreicht werden. Zusätzlich kam noch ein Uni-Compass für Lehramtsstudierende für die PSE erstmalig dazu.

5.2.4 Vorklärung zur Studienberatung

Diese an eine Studieninformation angelehnte Sprechstunde wird von den studentischen Mitarbeiter/innen des Teams von Compass-Tutor durchgeführt und stellt eine Möglichkeit dar, das erhöhte Aufkommen von Informationssuchenden, insbesondere im Bewerbungszeitraum, zu bewältigen. Die Anfragen werden hierbei insbesondere anhand der vielfältigen Merkblätter geklärt. In einem zweiten Schritt wird eruiert, ob ein Beratungsbedarf besteht. Da die Vorklärung parallel zu den offenen Sprechstunden der Studienberatung stattfindet, können Ratsuchende im Falle eines Beratungsbedarfs direkt an die zuständigen Berater/innen der Allgemeinen Studienberatung durch Terminvergabe weitergeleitet bzw. an andere Beratungseinrichtungen, wie die Studienfachberatungen oder den Service für Lehramtsstudierende vermittelt werden.

Seit Februar 2016 werden die Kontakte und Anliegen in einer Statistik erfasst. Von Februar bis September 2016 wurden während der Vorklärung 867 Ratsuchende mit Informationen versorgt. Davon wurden 133 Personen an die Allgemeine Studienberatung weitergeleitet. Die meisten Fragen wurden zum Studium allgemein gestellt (30 %), worunter beispielsweise Fragen zur Stundenplangestaltung, Studienorganisation oder Prüfungen zählen. An zweiter Stelle wurde das Thema Fachwechsel (18 %) besprochen, danach folgten Fragen zum Studienangebot (13 %), zur Online-Bewerbung (11 %), sowie zum Hochschulwechsel (7 %) und zum Lehramt (7 %). Die restlichen erfassten Themen, Zweitstudium, Vorlesungsverzeichnis, Teilzeitstudium, Urlaubssemester, Gast- und Nebenhörerschaft, Masterstudium und Studienausstieg.

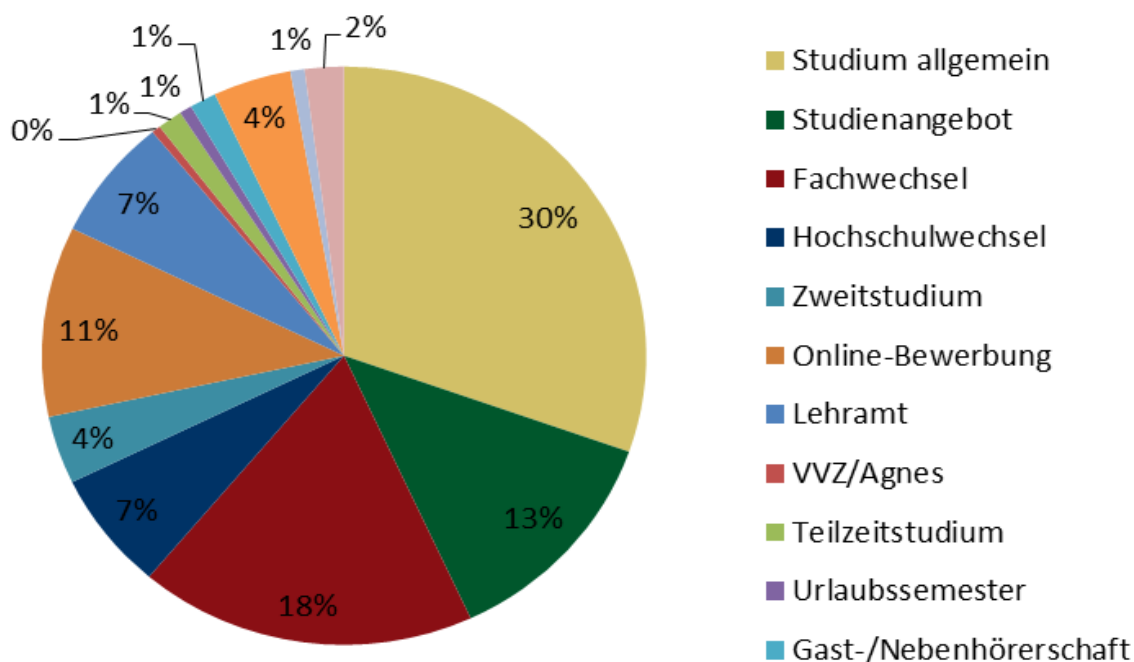


Abb. 23: Anteile der Anliegen in der Vorklärung.

Die Kontakte je Wochentag verteilen sich wie folgt auf die vier wöchentlichen Sprechstundentage:

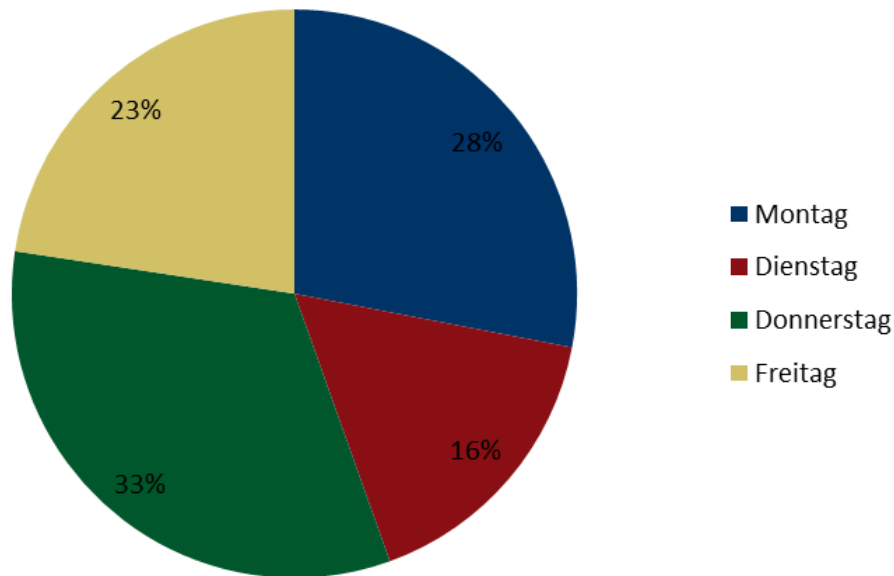


Abb. 24: Kontakte nach Wochentag der Sprechstunde.

Durch die Vorklärungssprechstunde konnte einerseits der Infopoint im SSC entlastet werden, da in einem abgesteckten Rahmen individuelle Fragen beantwortet werden und ausreichend Zeit vorhanden ist, um umfassend zu informieren. Andererseits profitierten die Studienberater/innen von diesem Service, da die Ratsuchenden besser auf Beratungsgespräche vorbereitet waren und viele Informationsanliegen bereits durch Compass-Tutor abschließend geklärt werden konnten. Die Studienberater/innen können sich so auf die tatsächlichen Beratungsbedarfe fokussieren und die gewonnene Beratungszeit systematisch nutzen. Der direkte Austausch mit den anderen, im SSC verorteten Beratungseinrichtungen erweist sich hierbei als besonders hilfreich. So konnten beispielsweise Fragen zur Zulassung und Immatrikulation mit aktuellen Informationen direkt beantwortet werden.

6 Führungen

Von Compass wurden verschiedene Führungen durchgeführt, hierfür gibt es die Adresse compass.fuehrung@hu-berlin.de. Die Koordination und Organisation wird von zwei Mitarbeiterinnen, die Führungen selbst übernehmen vorrangig studentische Mitarbeiter/innen aus dem Team Compass-Tutor. Die Trennung der Zuständigkeit für studienorientierte Führungen (Compass-Tutor) und nicht-studienorientierte Führungen (Compass) wurde ab Juni 2016 aufgehoben. Die vorrangige Zuständigkeit der Führungen liegt nun allein bei Compass-Tutor. Nur bei personalintensiven Veranstaltungen werden auch Mitarbeiter/innen des Compass-Teams hinzugezogen.

Im Akademischen Jahr 2015/16 konnten beide Teams insgesamt 194 Führungen mit 3.345 Teilnehmenden realisieren, davon 89 für Studieninteressierte, Bewerber/innen und Schüler/innen und 75 für andere Interessierte (Gäste und Touristen), davon vier für Alumni; 30 Führungen wurden im Rahmen der Tage der offenen Tür, der „Erstwoche“ und der Langen Nacht der Wissenschaften durchgeführt. Die ansteigende Nachfrage im Rahmen berufsorientierender Kurse von Sekundarschulen führte zu einer starken Erhöhung der Teilnehmerzahlen der studienorientierten Führungen. Dies resultiert aus der hohen durchschnittlichen Teilnehmerzahl pro Führung bei studienorientierten Führungen, die mit rund 22 Teilnehmenden deutlich über dem Gesamtdurchschnitt von 17,2 lag.

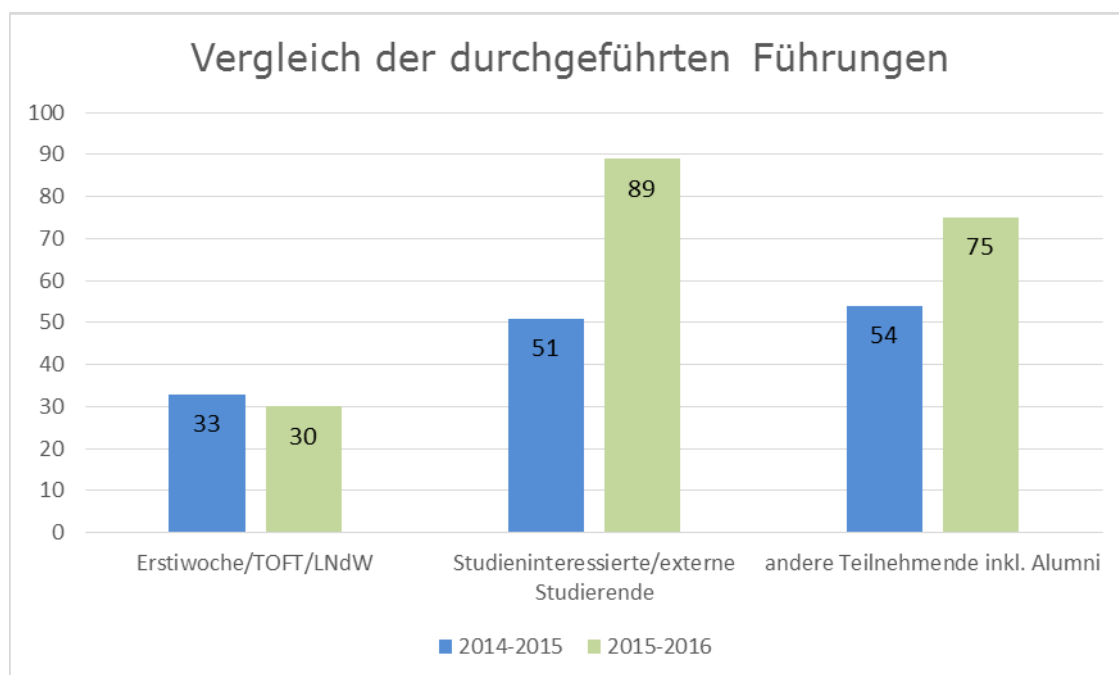


Abb. 25: Vergleich der absoluten Führungsanzahl zum Vorjahr.

Im Rahmen der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit mit der Professional School of Education wurden sieben Führungen speziell für Kooperations- bzw. Partnerschulen (deutsche Schulen im Ausland) der PSE realisiert. Insgesamt wurde somit ein Teilnehmerplus von 1.066 Personen zum Vorjahr erzielt. Die Anzahl der durchgeführten Führungen erhöhte sich im Vergleich zum Akademischen Jahr 2014/15 um 56. Die Führungen fanden in Mitte, Nord und Adlershof statt, thematisch standen zur Auswahl:

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

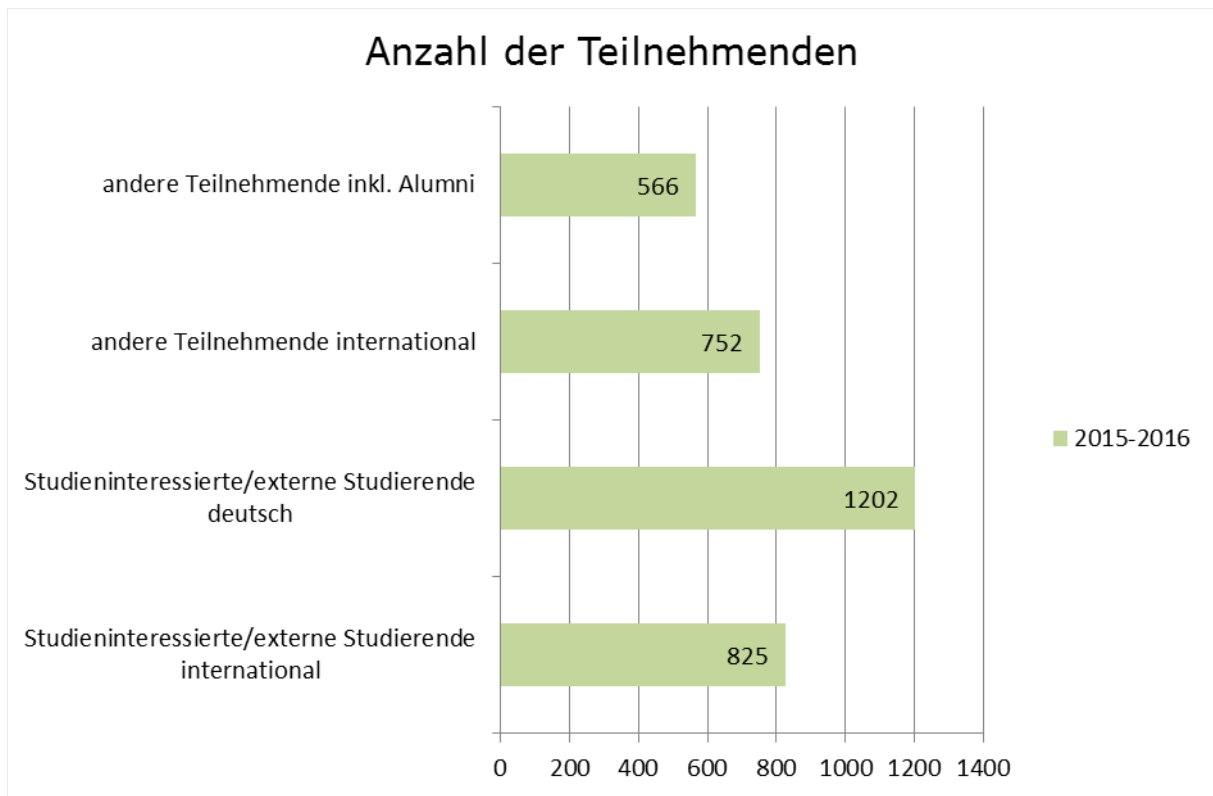


Abb. 26: Anzahl der Teilnehmenden nach Zielgruppen.

Da jede Führung mit personellem und somit finanziellem Aufwand verbunden ist, mussten Führungen, die nicht zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehörten, mit einer Gebühr versehen werden. Diese Führungen waren in der Regel kostenpflichtig mit Beiträgen von 2,50 € (Schülerinnen und Schüler) und 5 € (alle anderen) pro Person und einer Mindestzahl von 5 Teilnehmenden. Bei Bedarf bzw. auf Nachfrage konnte eine niedrigere Pauschale umgesetzt werden (Menschen in Rente, Menschen mit Sozialhilfe), mindestens waren es jedoch 15 € (Personaleinsatz für eine Stunde).

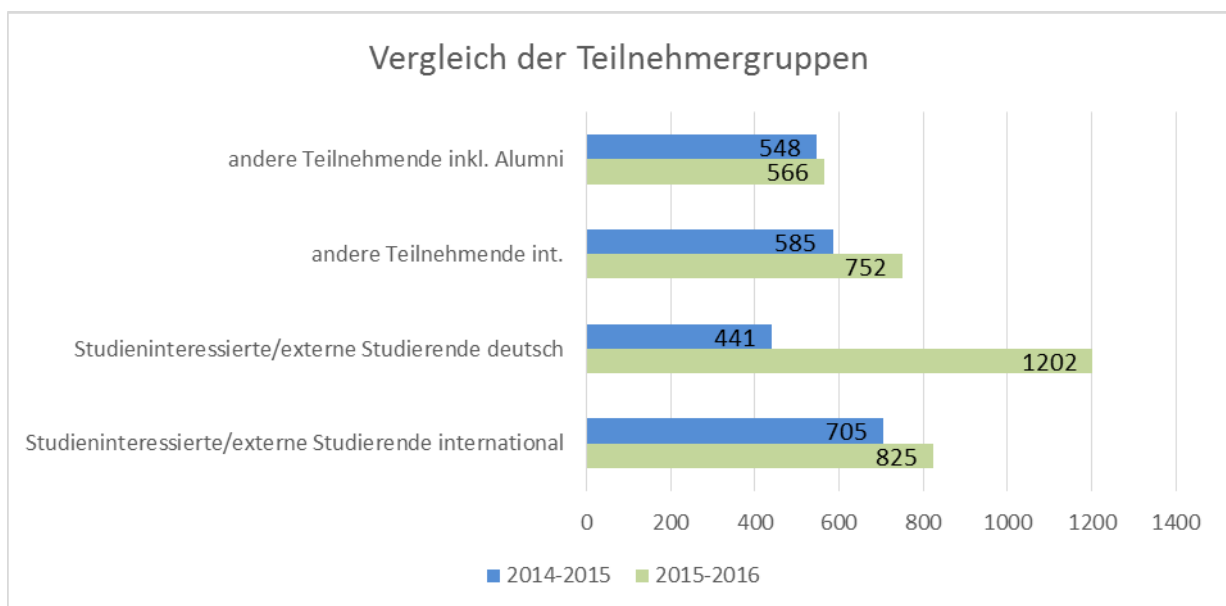


Abb. 27: Vergleich der Teilnehmer/innenzahlen innerhalb der Gruppen zum Vorjahr.

7 Angebote für Geflüchtete

Die Angebote für Geflüchtete mit Studienwunsch wurden im September 2015 auf Wunsch des Vizepräsidenten initiiert. Alle Angebote des Berichtszeitraums wurden mit vorhandenem Personal und vorhandenen Mitteln des Referats organisiert und durchgeführt; allein die Kosten für Übersetzungen sowie die Gasthöregebühren konnten aus den dafür bereit gestellten, zusätzlichen Landesmitteln getragen werden.

Kernaufgaben des neu entstandenen Projektes waren:

- Durchführung einer offenen Sprechstunde für studieninteressierte Geflüchtete,
- Durchführung von Informationsveranstaltungen für Geflüchtete,
- Beantwortung von elektronischen Anfragen von Geflüchteten zu studienrelevanten Themen,
- Vernetzung mit studentischen Geflüchteteninitiativen an der Humboldt-Universität zu Berlin sowie der fachlich-inhaltliche Austausch mit den anderen Berliner Hochschulen.

7.1 Offene Sprechstunde für Geflüchtete

Die offene Sprechstunde für Geflüchtete mit Studienwunsch an der Humboldt-Universität zu Berlin startete im September 2015 und wurde von studentischen Beschäftigten aus dem Projekt Compass-Tutor durchgeführt. Die Sprechstunde fand im Wintersemester 2015/16 von Ende September bis Dezember wöchentlich zweistündig im SSC auf dem Campus Mitte statt und wurde nach einer kurzen Pause im Februar 2016 wieder aufgenommen. Von Februar 2016 bis Juni 2016 fand die Sprechstunde zusätzlich alle zwei Wochen im Campusbüro in Adlershof statt; dieses Angebot wurde jedoch aufgrund mangelnder Nachfrage zugunsten einer verlängerten Sprechstunde auf dem Campus Mitte wieder eingestellt. Die meisten Besucher/innen der Sprechstunde kamen aus Syrien, gefolgt von Afghanistan und dem Iran. Insgesamt wurden im Akademischen Jahr 2015/16 880 Ratsuchende in der offenen Sprechstunde für Geflüchtete informiert; hiervon waren 18 % weiblich. 30 % hatten bereits ein Bachelorstudium abgeschlossen, 46 % mit dem Bachelorstudium begonnen.

Die Sprechstunde auf dem Campus Mitte wurde von zwei Dolmetschern für Arabisch und Farsi begleitet; auf dem Campus Adlershof stand ein Dolmetscher für Arabisch zur Verfügung. Daneben waren Deutsch und Englisch die häufigsten Beratungssprachen. Besonders das Angebot der Übersetzung in die Erstsprache der meisten Ratsuchenden wurde sehr begrüßt. Der direkte Austausch mit anderen, im SSC verorteten Einrichtungen, wie der internationalen Zulassung, erwies sich bei der Beratung als besonders hilfreich.

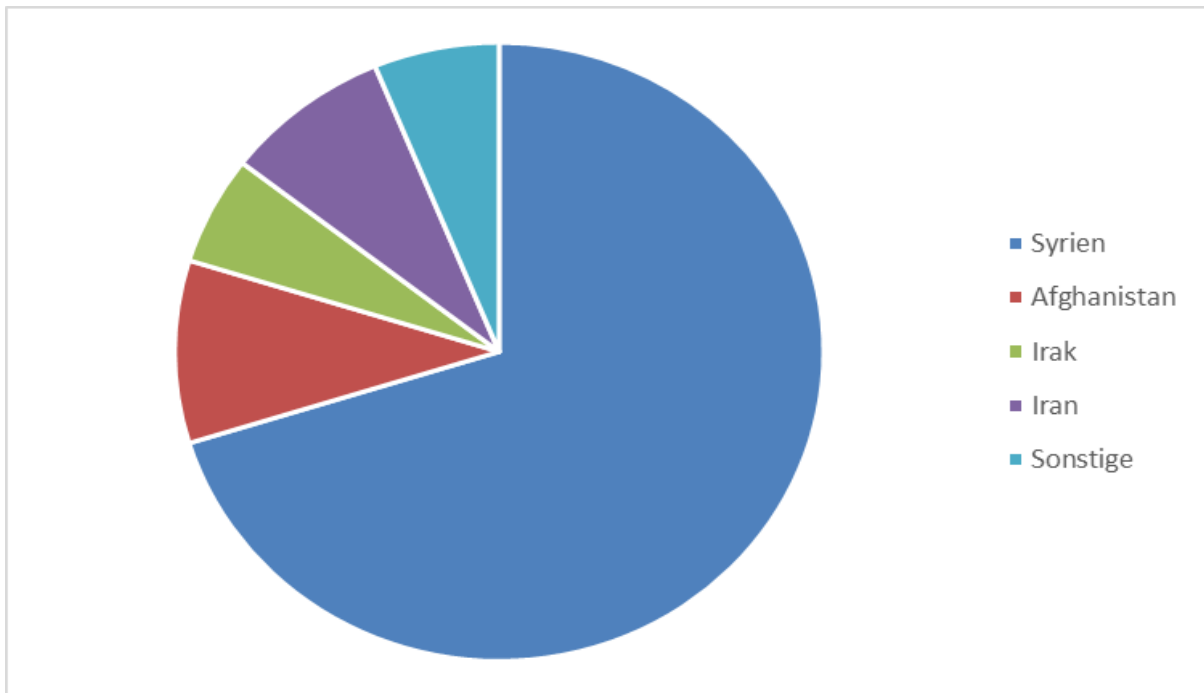


Abb. 28: Ratsuchende bei der offenen Sprechstunde nach Herkunftsland.

Da die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft des Landes Berlin beschlossen hatte, für die Gebühren der Gasthörerschaft an den Berliner Hochschulen aufzukommen, sofern der Geflüchtetenstatus nachgewiesen wird, bestand hierzu ein großer Beratungsbedarf. So bot die Sprechstunde Hilfestellung beim Heraussuchen geeigneter Veranstaltungen und dem Ausfüllen des Gasthörerantrages und nahm die Antragsunterlagen entgegen.

Die Anliegen waren von Anfang an weit gefächert, und es standen insbesondere die (Wieder-)Aufnahme eines regulären Studiums, Fragen zum Studienangebot und damit verbunden den jeweiligen Zugangsvoraussetzungen im Vordergrund. Da das Sprachniveau eine der größten Hürden beim Studienzugang darstellt, war die Nachfrage nach GER-Sprachkursen auf akademischem Niveau und mit Ziel C1 besonders hoch.

7.2 Zeugnisvorprüfung zur unentgeltlichen Bewerbung über uni-assist e.V.

Im Sommersemester 2016 wurde von uni-assist e.V. mitgeteilt, dass die regulär anfallenden Gebühren für internationale Studienbewerber/innen für Geflüchtete erlassen werden können, sofern diese einen Beratungsschein einer uni-assist Mitgliedhochschulen vorlegen. So wurden im Rahmen der offenen Sprechstunde Zeugnisse und weitere notwendige Unterlagen entgegengenommen, geprüft und mit einer Hochschulbescheinigung für uni-assist beschieden.

7.3 Informationsveranstaltungen

Die Angebote für Geflüchtete wurden sowohl inner- als auch außerhalb der HU bekannt gemacht. Dabei zeigte sich, dass Formate, bei denen eine große Resonanz erwartet wurde, sich nicht bewährten, während Inhouse-Veranstaltungen gut besucht wurden.

7.3.1 Welcome Days

Zu Beginn des Wintersemesters 2015/16 sowie des Sommersemester 2016 wurden Informationsveranstaltungen für studieninteressierte Geflüchtete durchgeführt. Hierbei wurden Informationen zur Hochschule, den Campusbereichen und zum Gasthörerangebot weitergegeben. Am Welcome Day zum Wintersemester 2015/16 nahmen etwa 100 Personen teil. Diese wurden in parallel stattfindenden Veranstaltungen auf Deutsch und Englisch und mit Hilfe der Dolmetscher auf Arabisch und Farsi informiert. Daneben gab es eine Begrüßungsveranstaltung mit anschließender Führung für registrierte Gasthörer/innen mit Fluchthintergrund, an der 25 Personen teilnahmen. Der Welcome Day zum Sommersemester 2016 wurde an aufeinanderfolgenden Tagen am Campus Mitte und am Campus Adlershof durchgeführt. Während am Campus

Mitte wiederum ca. 100 Personen teilnahmen, waren es am Campus Adlershof nur 20 Interessierte. Hierbei nahmen auch erstmals die studentischen Mentoring-Initiativen des DAAD-finanzierten Programms WELCOME teil und stellten ihre Angebote vor.

7.3.2 Projekt Outreach

Um eine dezentrale Information von Geflüchteten mit Studienwunsch zu ermöglichen, wurden 20 Geflüchtetenunterkünfte, Notunterkünfte (NUK) und Erstaufnahmeeinrichtungen mit dem Vorschlag angeschrieben, vor Ort eine kurze Präsentation mit anschließender Fragerunde zum Thema Studium an der HU durchzuführen. Die Resonanz von Seiten der Heimleitung sowie der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen hierauf war jedoch unerwartet gering. So wurde in Kooperation mit der studentischen Flüchtlingsinitiative Adlershof nur eine Veranstaltung in der NUK Merlitzstraße durchgeführt. Dabei waren auch Dolmetscher für Arabisch und Farsi anwesend. Insgesamt 20 Personen nahmen an der Präsentation teil, wovon nach Angabe der Dolmetscher nur vier einen Hochschulzugang besaßen und einer bereits das Angebot der offenen Sprechstunde genutzt hatte. Aufgrund dieser Erfahrung und der ausbleibenden Reaktion weiterer angeschriebener Einrichtungen wurde das Projekt Outreach nicht fortgeführt.

7.4 Vernetzung und Koordinierung der studentischen Mentoring-Initiativen

Ein weiterer Schwerpunkt der Angebote für Geflüchtete war die Vernetzung mit bestehenden studentischen Initiativen an den Fakultäten. An den von der Studienberatung organisierten Vernetzungstreffen nahmen die Geflüchteteninitiativen der Mathematisch-Naturwissenschaftlichen, Wirtschaftswissenschaftlichen, Lebenswissenschaftlichen und Juristischen Fakultät sowie des Berliner Instituts für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM) teil. Die Treffen fanden monatlich statt und sollten die gemeinsamen Angebote koordinieren. Hierbei bestand Raum zur Vernetzung bestehender und neuer Mentoring- und Buddyprogramme sowie mit der Refugee Law Clinic. Ebenfalls nahmen studentische Vertreter/innen der „Welcomemed-Initiative“ der Charité und interessierte Einzelpersonen teil.

8 Ausblick

Im Akademischen Jahr 2015/16 ist dem Referat die interne Vernetzung gelungen, zum einen wurden Doppel-/Mehrfachanfragen reduziert, zum anderen wurde das Informations- und Beratungspotential im Sinne der Ratsuchenden bestmöglich abgestimmt und ausgebaut. Zur Abstimmung und zum Austausch wurde ein Teamtag etabliert, bei dem die Mitarbeiter/innen an einem Thema arbeiten, um dieses im kommenden Jahr in den Fokus zu stellen.

Ein Desiderat ist weiterhin die zielgruppenorientierte Darstellung des Studienangebots mit dem Ziel einer optimierten Onlinedarstellung mit Druckmöglichkeit („online first“). Dies wird künftig besonders im Projekt Drop-out eine zentrale Rolle spielen und in Zusammenarbeit mit den Fakultäten geschehen. Wünschenswert ist ein Ausbau der Beratungen, die über die Vorklärung und Information hinausgehen, also für Fälle, in denen weitergehender Beratungsbedarf besteht. Da dieser derzeit personell nur bedingt zu decken ist, wird im kommenden Akademischen Jahr – und sicherlich auch darüber hinaus – die Integration der Projekte die Abläufe und Aufgaben des Referats sowie eine Konzentration auf die Kernaufgaben das erklärte Ziel sein.

Die offene Sprechstunde für Geflüchtete wird fortgesetzt; der Einsatz von Dolmetscher für die Sprechstunde wird nach den positiven Rückmeldungen Bestand haben. Für die Informationsveranstaltungen für Geflüchtete zum Semesterbeginn soll vor allem eine stärkere Bewerbung auf Social-Media-Kanälen sowie die Ansprache durch Multiplikatoren die Reichweite der Angebote erhöhen. Aufgrund der hohen Nachfrage nach studienvorbereitenden GER Sprachkursen, werden diese aus den INTEGRA-Mitteln des DAAD ab dem Wintersemester 2016/17 realisiert.

Für alle Sachgebiete und Projekte des Referats ist ein häufigerer Austausch mit den anderen Berliner Hochschulen und Beratungseinrichtungen geplant.