

## **Tätigkeitsbericht 2013 der Allgemeinen Studienberatung und -information**

**(Studienberatung, Compass-Hotline und  
Infopoint im Studierenden-Service-Center)**



Verfasst von: Jochen O. Ley

Unter Mitarbeit von: Dr. Petra Andrassy, Dr. Benita Bischoff, Stefanie Kretschmar, Julia Kunze,  
Frank Schneider, Paul Stähler

Datum: 27. Juni 2014

## Inhaltsverzeichnis

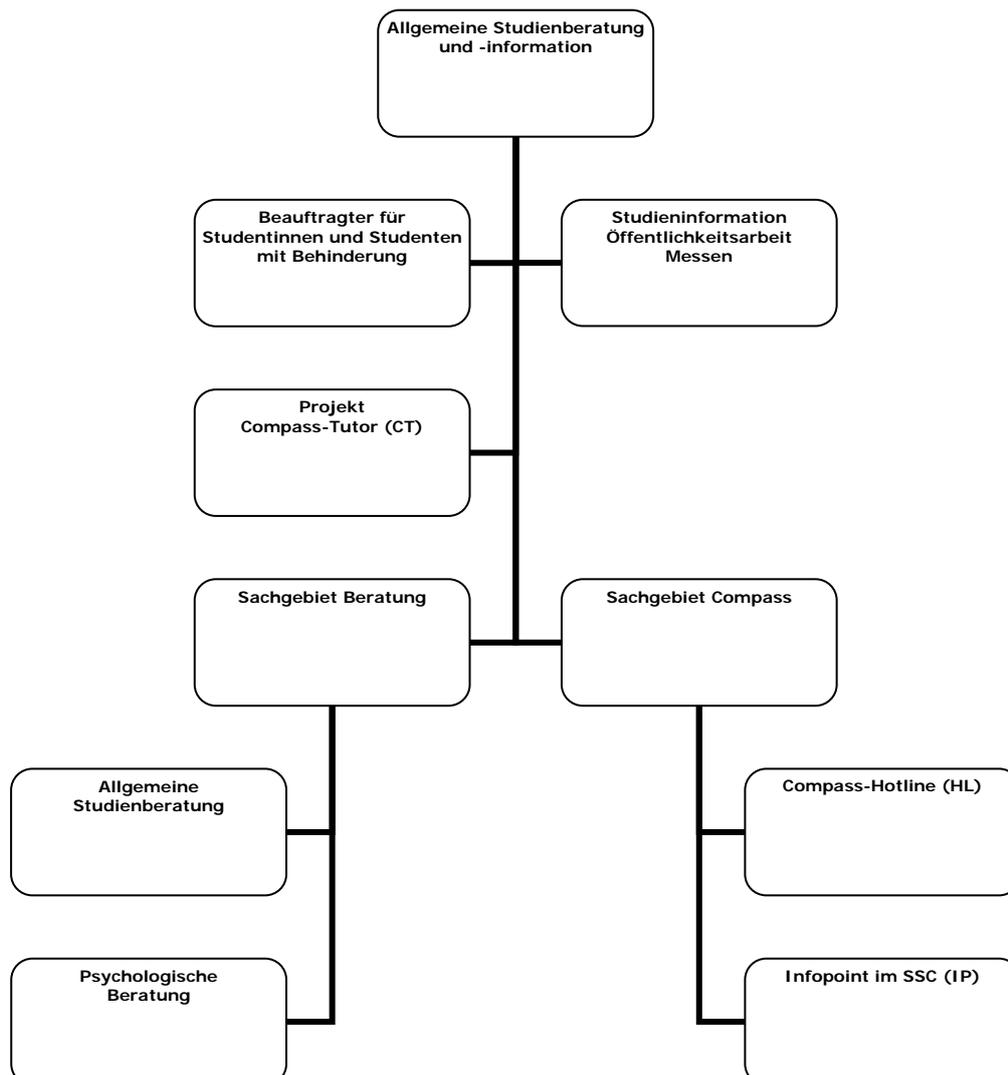
1	Struktur .....	2
2	Allgemeine Studienberatung .....	3
2.1	Beratungsgespräche .....	3
2.2	Offene Sprechstunden .....	5
2.3	Veranstaltungen .....	5
2.4	Psychologische Beratung .....	5
3	Compass-Hotline .....	6
3.1	Gesamtkontakte .....	6
3.2	Anrufe .....	8
3.3	E-Mails .....	10
3.4	Vergleich 2012/2013 .....	12
3.5	Personaleinsatz .....	13
4	Infopoint im Studierenden-Service-Center .....	14
4.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung .....	14
4.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet .....	16
4.3	Auslastung nach Wochentag .....	17
4.4	Vergleich 2012/2013 .....	18
5	Compass-Tutor .....	19
5.1	Ersti-Woche .....	19
5.2	Uni-Compass .....	20
6	Führungen .....	21
7	Ausblick .....	22

# 1 Struktur

Im Januar 2013 wurden die Studienberatung und die Stabsstelle Compass zum neuen Referat Allgemeine Studienberatung und -information zusammengeführt. Das Referat besteht seitdem aus den Sachgebieten Beratung und Compass, hinzu kommt das Projekt Compass-Tutor. Ziel der Integration ist es, Studieninteressierten, Bewerber/innen und Studierenden Informationen aus einer Hand anzubieten. In der neuen Struktur übernimmt Compass die Erstinformation und das Clearing, sodass das Sachgebiet Beratung sich auf die Kernaufgaben konzentrieren kann.

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.

Im Sachgebiet Beratung werden die Aufgaben gem. § 28 BerIHG 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 (Inhouse und extern), die Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen sind zwei Mitarbeiterinnen zuständig. Das Projekt Compass-Tutor ist der Leitung zugeordnet, die durch einen studentischen Koordinator unterstützt wird; die fünf Tutorinnen und Tutoren sind zuständig für die Betreuung von Neuimmatrikulierten und den Übergang von der Schule zur Hochschule. Die Aufgaben des Beauftragten für Studentinnen und Studenten nach § 28a BerIHG werden durch die Leitung des Referats wahrgenommen.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information.

## 2 Allgemeine Studienberatung

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 bereitgestellt (Studiengangsbeschreibungen, themenbezogene Informationsmaterialien zu häufigen Fragen). Diese werden von einem vielfältigen Nutzerkreis und zu verschiedenen Zwecken mitgenutzt.

### 2.1 Beratungsgespräche

Die Allgemeine Studienberatung hat 2013 insgesamt 3.499 Beratungsgespräche geführt. Die Anzahl der Gespräche pro Monat folgte dem universitären Zyklus und stieg signifikant in den Bewerbungszeiträumen, dem Vorlesungsbeginn des Wintersemesters und den Prüfungszeiträumen an.

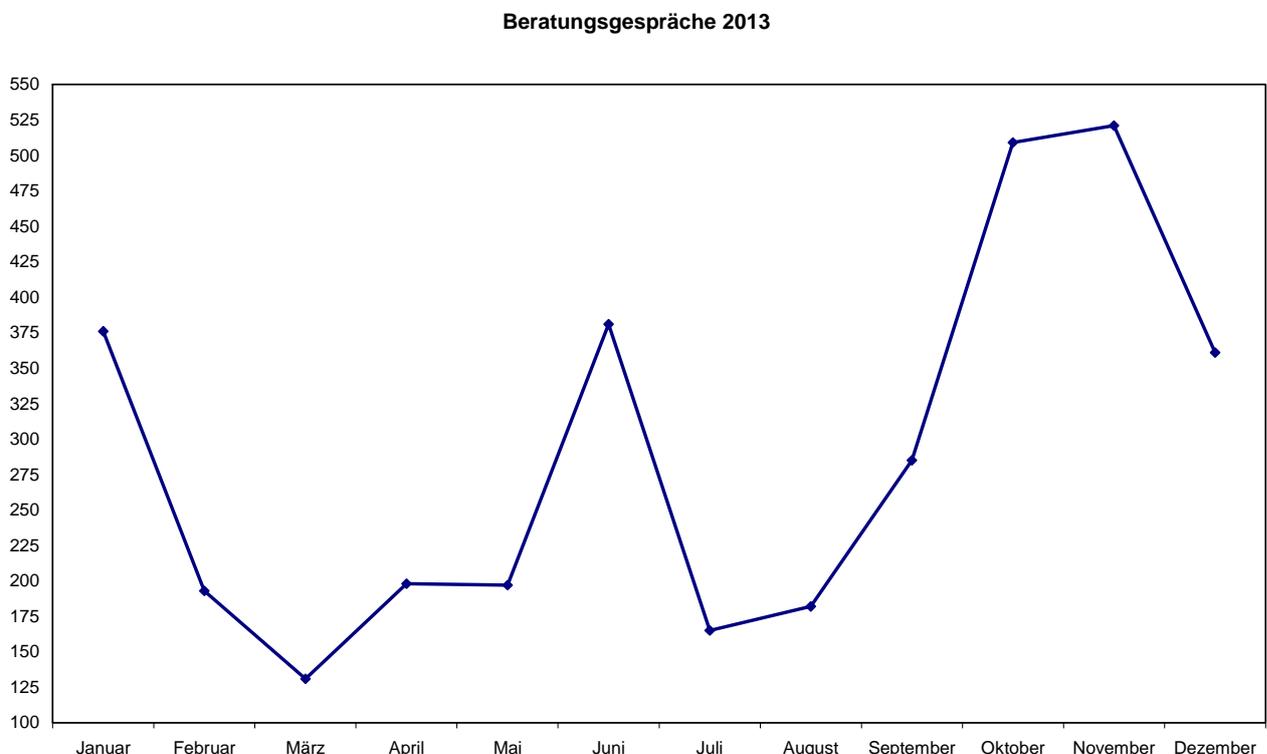


Abb. 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

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.

Bei 58,3 % 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 incl. ungewollte Zweitfächer; Anerkennungsfragen; Gast- und Nebenhörerfragen). Der Gesprächsbedarf war hier bei Studieninteressierten und bei bereits Studierenden, die über einen Fachwechsel nachdachten, vorhanden.

39,9 % 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; Gewichtung; 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).

39,2 % 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 20,1 % 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).

**Gespräche nach Anliegen**

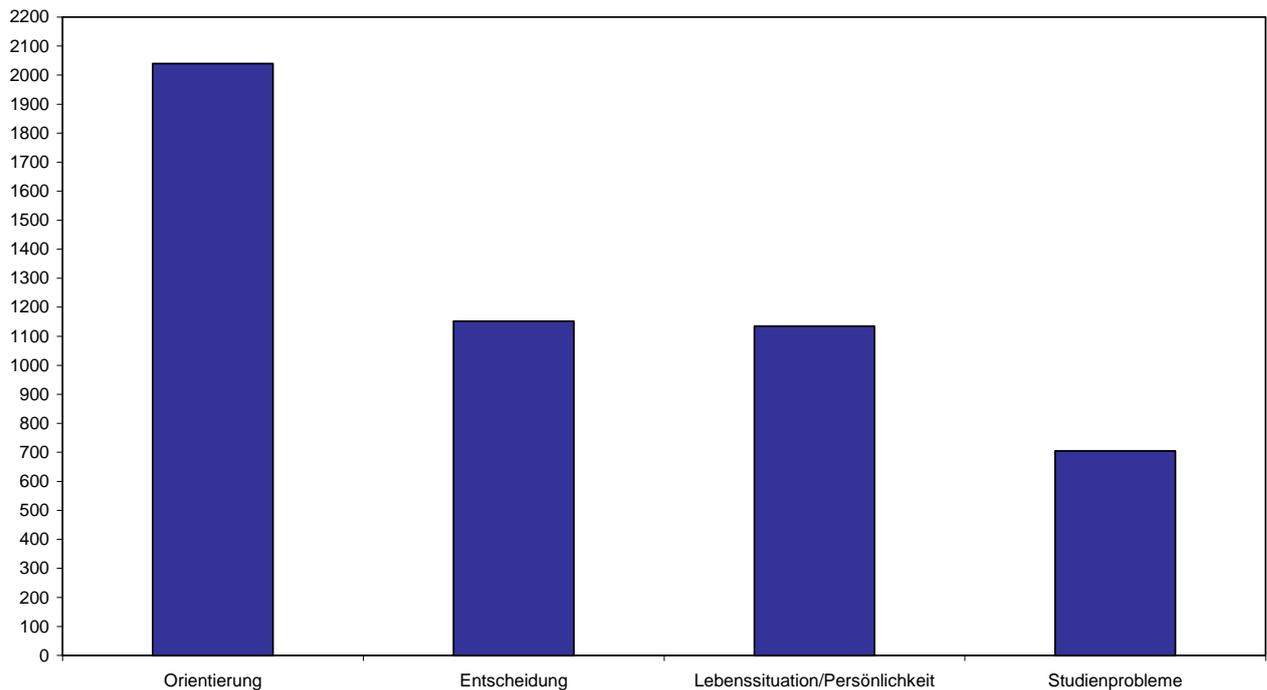


Abb. 2: Beratungsgespräche nach Inhalten.

## **2.2 Offene Sprechstunden**

Die Allgemeine Studienberatung bot fünf offene Sprechstunden (Mo, Di, Mi, Fr) und drei Telefonsprechstunden pro Woche (Mo, Di, Mi) an. Die offenen Sprechstunden fanden in Mitte und in Adlershof statt; ein Teil der telefonischen Sprechstunden wurde zu Testzwecken mit der Compass-Hotline durchgeführt. Die gesamte Sprechzeit pro Monat ohne individuelle Termine belief sich auf durchschnittlich 72 Stunden.

## **2.3 Veranstaltungen**

Im Jahr 2013 wurden 40 Veranstaltungen von und mit Studienberaterinnen und -beratern durchgeführt, darunter die ständigen Veranstaltungen „Studienabbruch?“ mit der Arbeitsagentur, „Studienprobleme“ mit der Psychologischen Beratung, „Entscheidungsstraining“ mit der Psychologischen Beratung, die offene wöchentliche Fragestunde im Bewerbungszeitraum zum Wintersemester, die Orientierungsveranstaltung „Wie beginne ich mein Studium“ sowie Informationsveranstaltungen für Partnerschulen und Deutsche Schulen im Ausland (zusammen mit der Professional School of Education (PSE)).

## **2.4 Psychologische Beratung**

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

### 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. Dank der Integration des Ticketing-Systems (OTRS) konnte auch die steigende Anzahl an E-Mails mit Ausnahme weniger Tage Ende August 2013 innerhalb von 24 Stunden abschließend beantwortet werden; dabei kam der Bearbeitung die Nutzung von OTRS durch das Immatrikulationsbüro zugute.

Die Hotline war außer in den Monaten Januar, November und Dezember 2013 montags bis freitags zwischen 9:30 und 16:30 Uhr erreichbar (Jan., Nov. und Dez: 15:30 Uhr).

#### 3.1 Gesamtkontakte

Die Compass-Hotline bearbeitet telefonische und elektronische Anfragen rund um Universität, Studium und Bewerbung. Insgesamt hatte sie im Jahr 2013 41.656 Kontakte, davon waren 22.457 telefonisch (53,9 %), 19.119 per E-Mail (46,1 %); es wurden 3.073 *lost calls* (Nachricht auf der Voicebox, Auflegegeräusch auf der Voicebox) verzeichnet (12,6 % aller Anrufe). Durchschnittlich wurden pro Monat 3.471 Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2012 wurden 33,8 % mehr Anfragen gestellt, davon 40,6 % mehr per Telefon und 23 % mehr per E-Mail.

Durchschnittlich wurden 171 Anfragen pro Tag beantwortet (+ 31,7 %); der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 295 Anfragen (August), der minimale bei 74 pro Tag (Dezember). Die Verschiebung des Bewerbungszeitraumes für MA hat sich signifikant ausgewirkt, im Mai d. J. wurden 130,5 % mehr Anfragen bearbeitet; die marginalen Rückgänge im Juni und September (- 6,3 % bzw. - 3 %) lassen sich ebenfalls auf die frühere Bewerbung zurückführen, da de facto im Juni weniger Bewerber/innen erstmalig mit der HU in Kontakt traten und es im September einen leicht verringerten Nachfragebedarf zum Stand der Bewerbung gab.

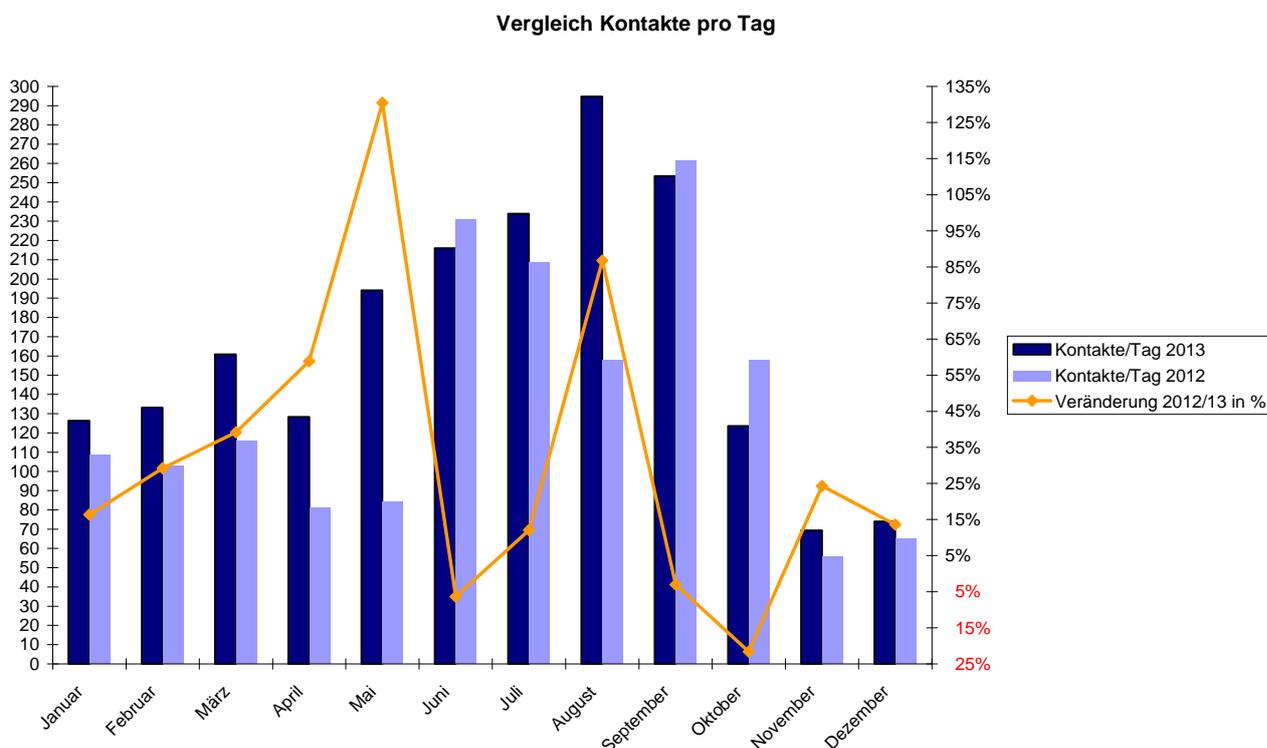


Abb. 3: Vergleich der Kontakte pro Tag 2012/13 nach Monat absolut und relativ.

Die Anzahl der *lost calls*, der Anrufe, die nicht entgegen genommen werden konnten, verringerte sich dank optimierter Schichtbesetzung und der Einstellung von zwei festen Mitarbeiter/innen auf halben Stellen um 56,5 %. Das Verhältnis von Anrufen zu *lost calls* war wie in den Vorjahren auch: Parallel zum Anstieg der Anrufe stieg die Anzahl der *lost calls*.

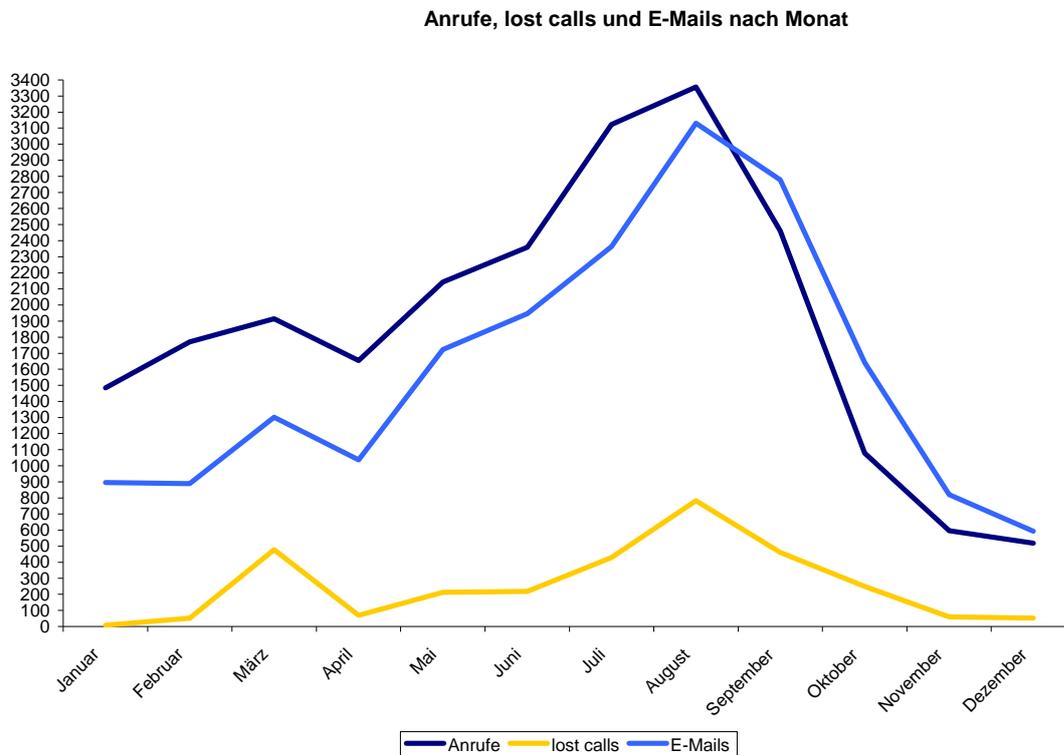


Abb. 4: Anrufe, E-Mails und *lost calls* pro Tag im Verlauf des Jahres.

Wie bereits im Jahr 2011 und 2012 schwankte die Anzahl an Kontakten und folgte dem universitären Zyklus. Im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum (Mai bis September) stieg die Anzahl der Kontakte signifikant an. Die Steigerung im März begründet sich in der Nachfrist des Rückmeldezeitraumes zum Sommersemester; dieser Effekt ist im Oktober nicht erkennbar, da er durch weniger Anfragen von Neuimmatrikulierten kompensiert wurde (intensivere Betreuung von „Erstis“ durch Veranstaltungen ab Mitte September).

Es wurden durchschnittlich 95,7 % (+ 5,6 %) aller Anfragen abschließend beantwortet; 90,5 % aller Anfragen wurden von deutschen Bewerber/innen und Studierenden gestellt.

### 3.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 22.457 Anrufe bearbeitet, die meisten im August (14,9 %), die wenigsten im Dezember (2,3 %).

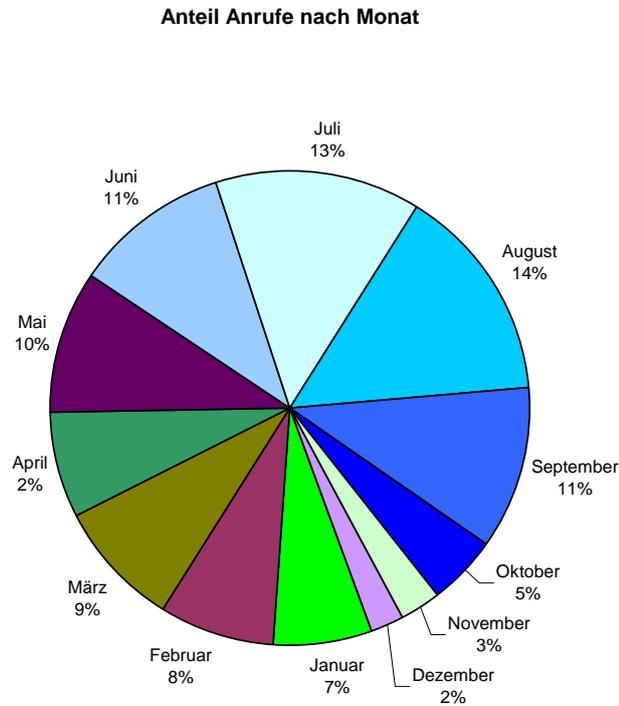


Abb. 5: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zugeordnet; in die Auswertung fließen Sachgebiete ein, deren Anteil an Gesamt größer oder gleich 1,5 % war. Die meisten Anrufe wurden für das Immatrikulationbüro (41,4 %; 2012: 36,5 %) entgegen genommen, knapp gefolgt von Anfragen an die Zulassungsbüros BA und MA (39,2 %; 2012: 46,4 %). Mit großem Abstand folgten Fragen zum Studium allgemein mit 10,6 % (2012: 6,8 %), die direkt durch die Mitarbeiter/innen der Hotline beantwortet wurden (Campus, Orientierung, Stundenplan, Veranstaltungen u. ä.)

Anrufe 2013 nach SG (absolut und prozentual  $\geq 1,5\%$ )

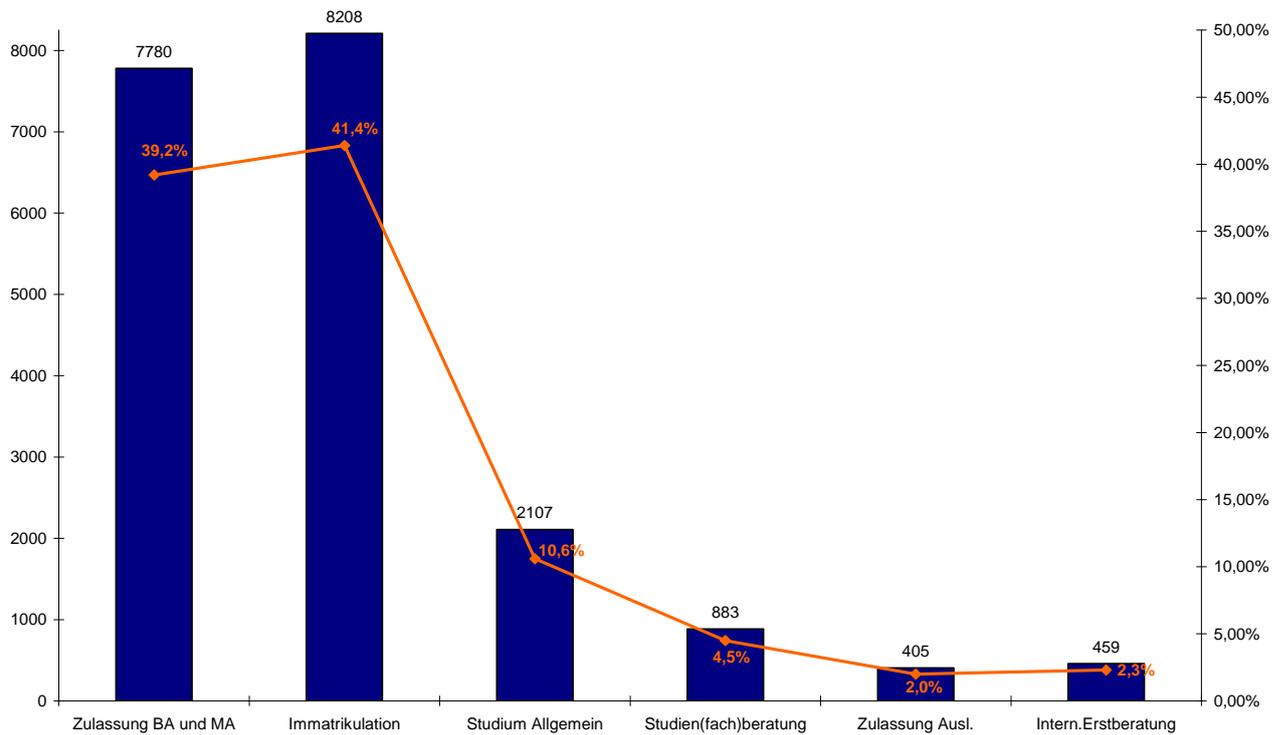


Abb. 6: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von  $\geq 1,5\%$  absolut und relativ.

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

Anrufe nach SG und Monat

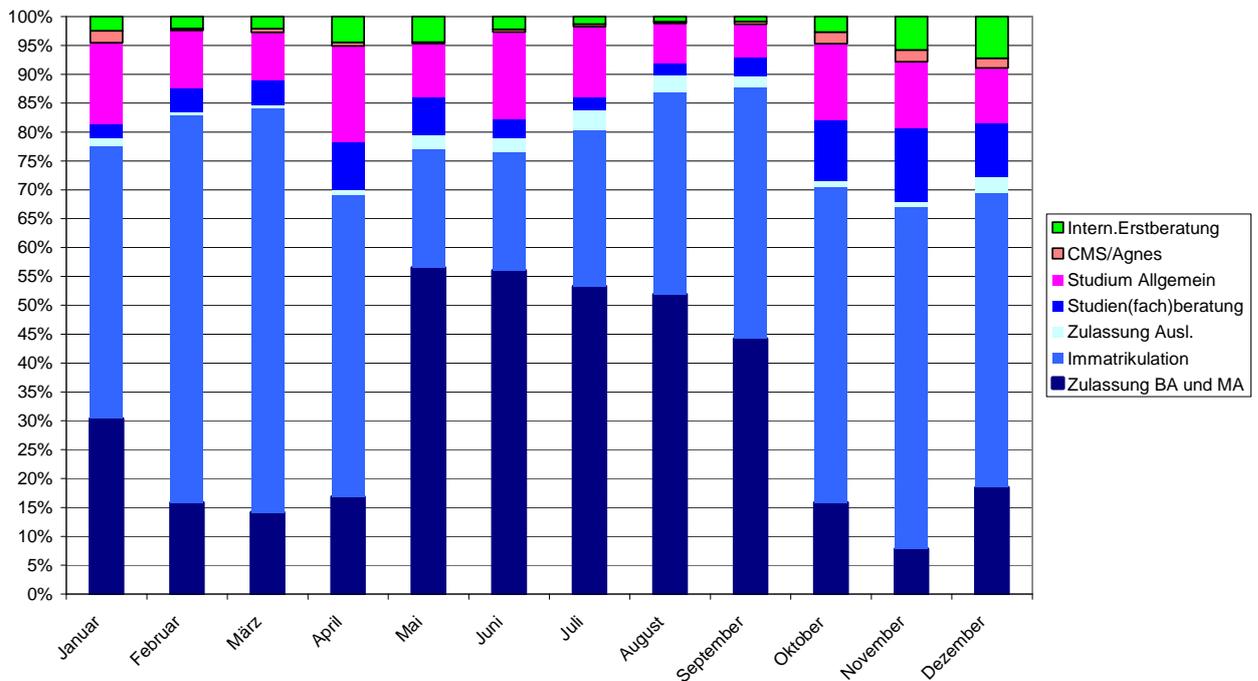


Abb. 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

### 3.3 E-Mails

Die Anzahl der bearbeiteten E-Mails hat 2013 erneut deutlich zugenommen. In allen Monaten – mit Ausnahme des Oktobers – wurden mehr E-Mails an [compass@hu-berlin.de](mailto:compass@hu-berlin.de) geschickt als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Insgesamt wurden 19.119 E-Mails (23 % mehr als 2012) bearbeitet. Auch hier wurden die meisten Anfragen für das Immatrikulationsbüro gestellt, wiederum gefolgt von den Zulassungsbüros BA und MA und – erstmalig – der Internationalen Erstberatung.

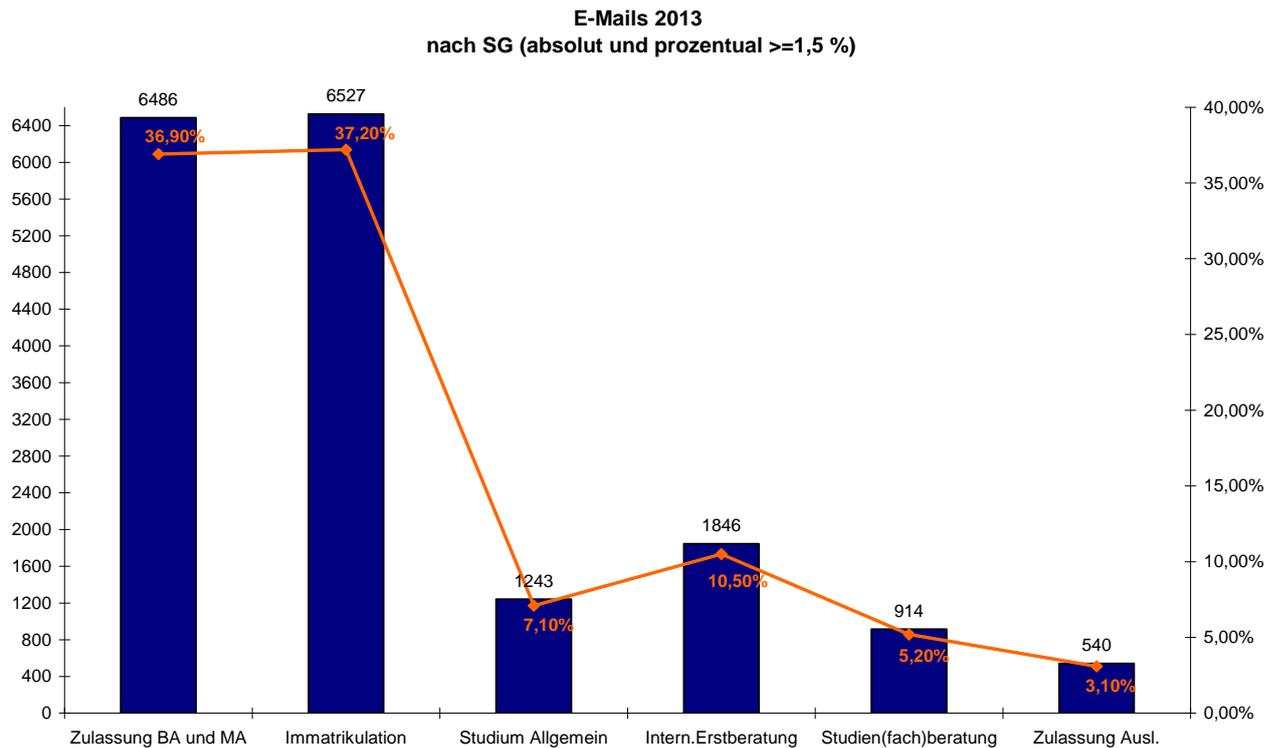


Abb. 8: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von  $\geq 1,5\%$  absolut und relativ.

Analog zu den Anrufen zeigt sich das detaillierte Monatsbild:

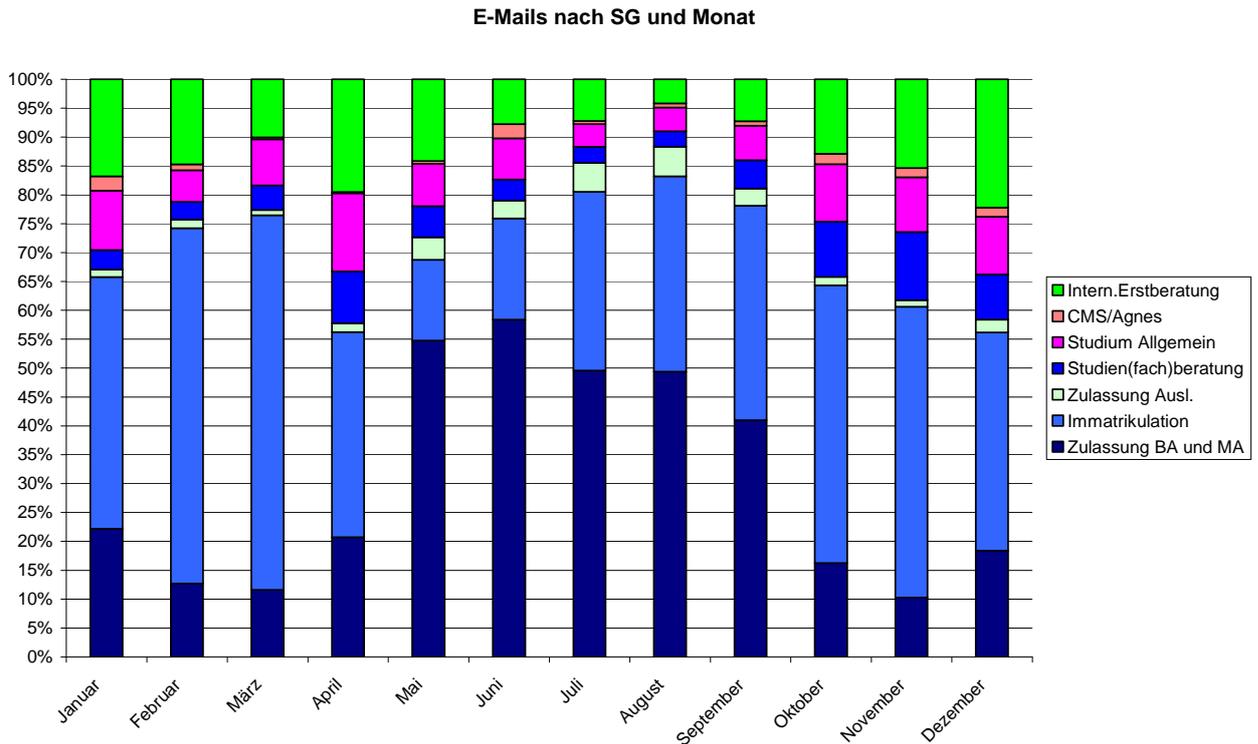


Abb. 9: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die Bearbeitungsquote bei den E-Mails – teils über 350 pro Tag in Spitzenzeiten – konnte dank des Einsatzes von OTRS gesteigert werden. Hier waren in erster Linie die optimierten und vermehrten Standardtexte, die mit Unterstützung einer eigens dafür eingestellten studentischen Mitarbeiterin entwickelt wurden, hilfreich. Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im August (16 %) gestellt, die wenigsten im Dezember (3 %).

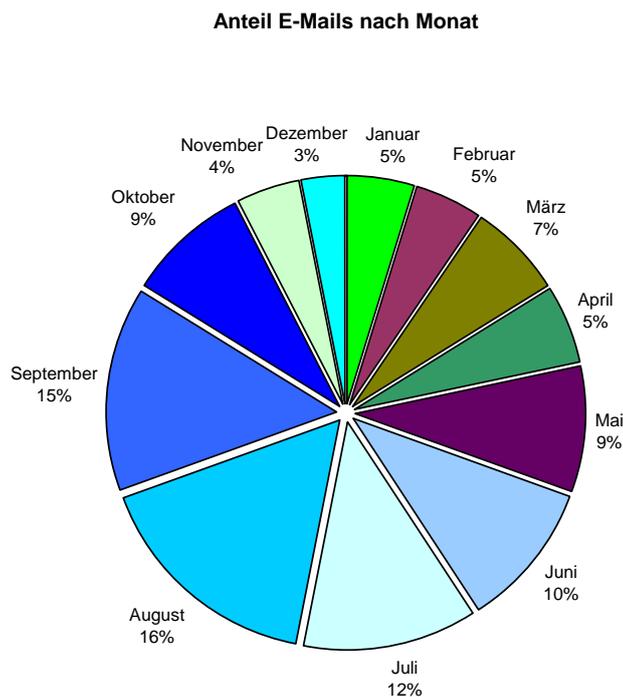


Abb. 10: Verteilung der E-Mails nach Monaten.

### 3.4 Vergleich 2012/2013

Es wurden im Jahresmittel 2013 24,8 % mehr Anfragen bearbeitet. Dabei stieg die Bearbeitungsquote in den Hochlastmonaten Mai bis Oktober pro Monat noch einmal um durchschnittlich 37,6 %. In den traditionellen Schwachlastmonaten Januar bis April stieg die Anzahl der Anfragen um durchschnittlich 33,7 %, in den traditionellen Schwachlastmonaten November und Dezember um 16,1 %. Es wurden pro Monat im Schnitt 3.471 Anfragen beantwortet (+ 710), der Monat mit den meisten Anfragen war der August 2013 (2012: September).

Zu berücksichtigen ist, dass die verstärkte Nachfrage nach der Hotline nicht allein auf Fragen von Bewerber/innen zurückgeführt werden kann, auch wenn die Jahreswerte in den Bewerbungsmonaten auf den ersten Blick dafür sprechen. Da seit März 2013 auch Anrufe und E-Mails für die Allgemeine Studienberatung im Sinne eines Clearings durch die Hotline bearbeitet werden, ist der Anstieg auch unter diesem Aspekt zu sehen. Entsprechend mussten bei der Studienberatung signifikant weniger E-Mails bearbeitet werden (- 1.721; -35 %).

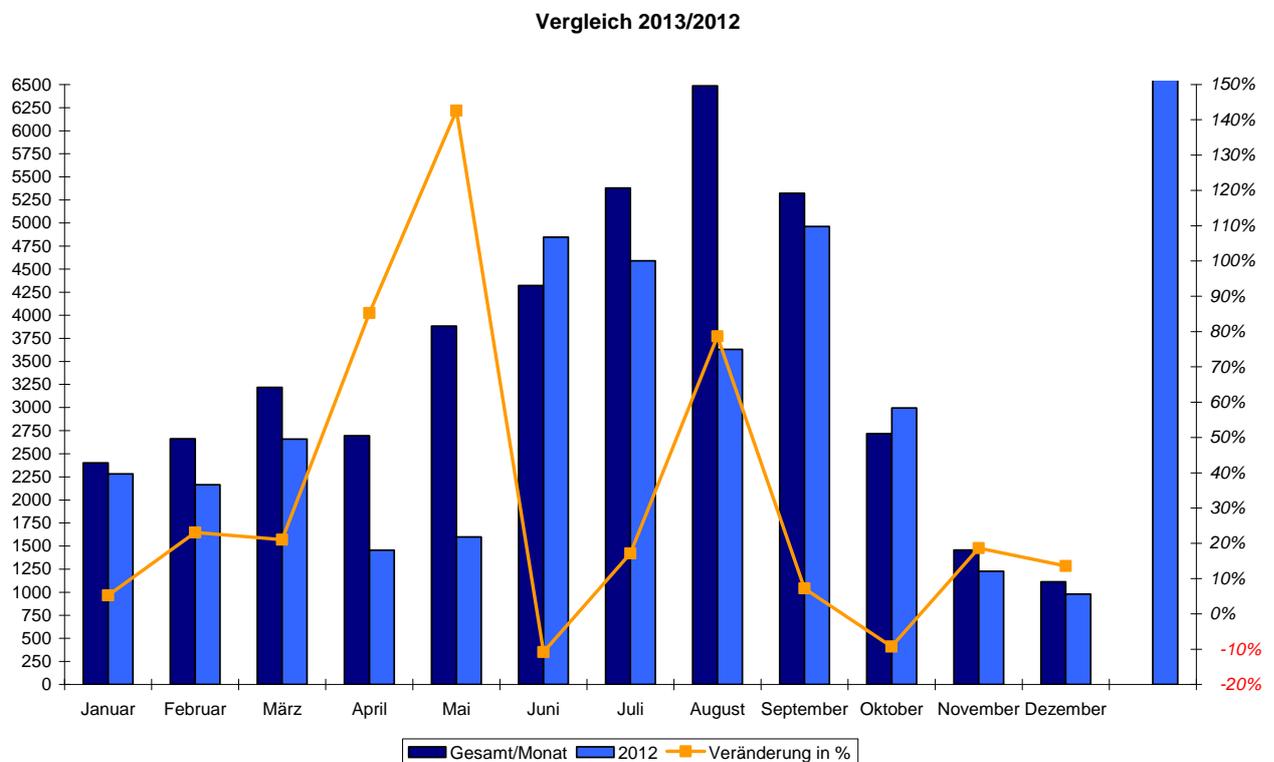


Abb. 11: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat 2012/13 absolut und relativ

### 3.5 Personaleinsatz

Der Personaleinsatz wurde der erwarteten Nachfrage angepasst und ausgebaut. Insgesamt wurden 5.648 (+ 1.593 zum Vorjahr) Personalstunden eingeplant. In den Schwachlastmonaten wurden zwischen 16 und 18 Personalstunden pro Tag geplant, in den Hochphasen bis zu 35 Stunden pro Tag. Entsprechend waren pro Tag zwischen drei und sechs Schichten eingesetzt. Die verbesserte Personaldecke machte sich insbesondere in den Monaten Juli bis September bemerkbar, die deutliche Reduzierung der *lost calls* ist ein Ergebnis davon. Für die Zukunft wird der Personaleinsatz in den Schwachlastphasen angepasst werden, eine Reduzierung auf maximal 16 Stunden in den Monaten Januar, Februar, November und Dezember ist avisiert.

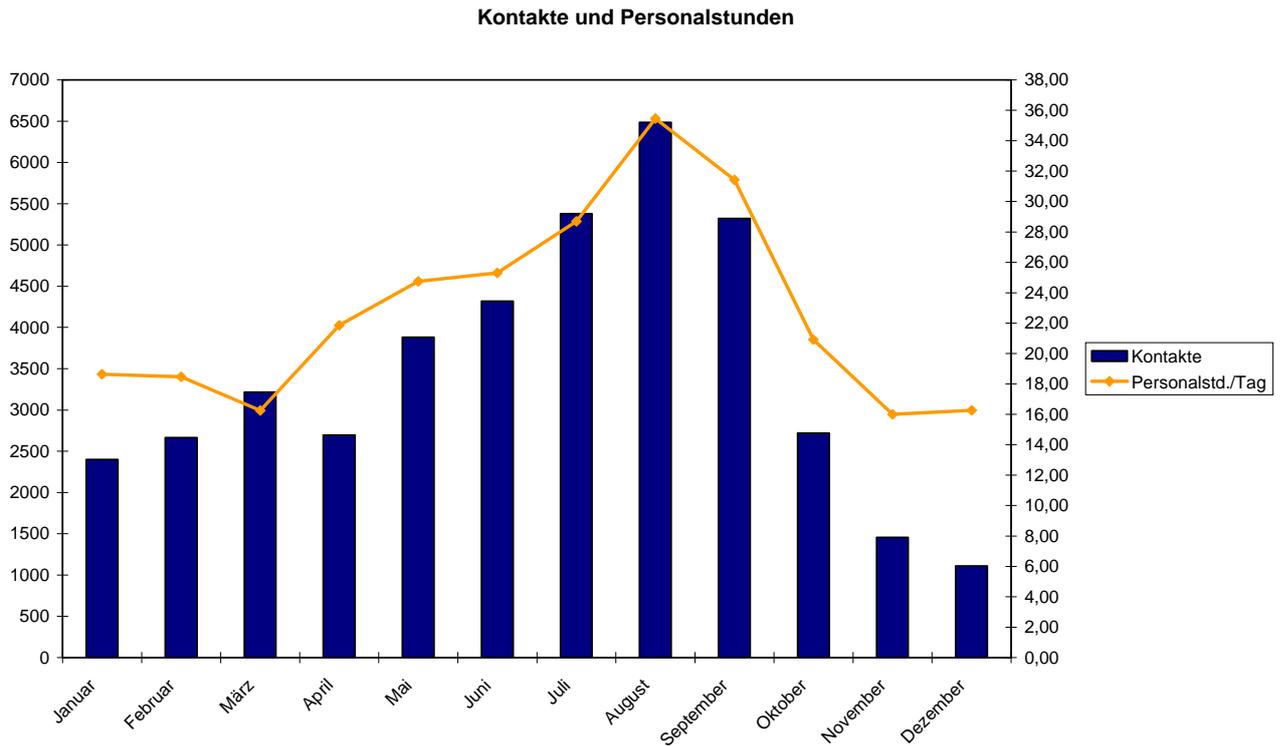


Abb. 12: Kontakte pro Monat und korrespondierenden Personaleinsatz pro Tag in Stunden.

## **4 Infopoint im Studierenden-Service-Center**

Der Infopoint im SSC ist die erste Anlaufstelle für Studieninteressierte, Bewerber/innen, Studierende und Gäste der HU. Er übernimmt die Clearingfunktion für alle Einrichtungen, die im Studierenden-Service-Center Sprechstunden anbieten. Im Jahr 2013 waren beteiligt:

- Studierendenservice (Zulassungsbüros, Immatrikulationsbüro, Beglaubigungsservice)
- Allgemeine Studienberatung
- Career Center
- International Office/Woanders studieren
- Professional School of Education (Lehramtsberatung)
- Beratung für Studierende mit Behinderung
- Studentenwerk Berlin (Bafögberatung, Sozialberatung, Beratung für Studierende mit Behinderung)
- Hochschulteam der Arbeitsagentur.

Die Öffnungszeiten des Studierenden-Service-Centers und damit des Infopoints waren 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 2013 durch das Team des Infopoints 27.262 Anliegen bearbeitet (-20,6 % im Vergleich zu 2012). Das SSC war von montags bis donnerstags von 9:00 bis 16:30 Uhr, freitags von 9:00 bis 14:00 Uhr geöffnet.

Der besucherstärkste Monat war der September (2.349), gefolgt vom Oktober (2.295), der besucherschwächste Monat war der Dezember (979). Durchschnittlich wurden 1.803 Anliegen pro Monat, 89 Anliegen pro Tag bearbeitet. Wie bei der Hotline auch gab es keine signifikanten Spitzenwerte mehr, die Verteilung in der Hochphase (Juli bis Oktober) war gleichmäßiger. Der Anteil internationaler Studierender betrug 12 % (2.095).

### Gesamtkontakte und Infopoint (IP)

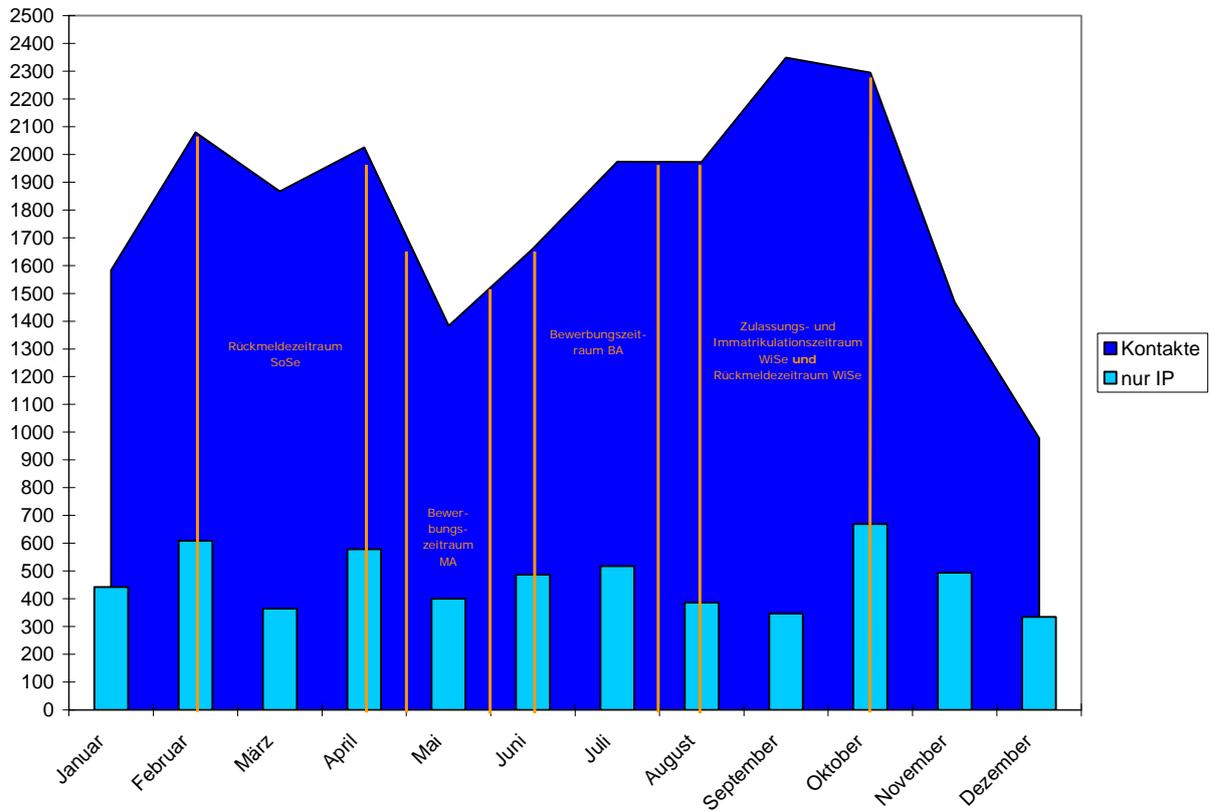


Abb. 13: Gesamtkontakte und Kontakte, die nur vom Infopoint (IP) bearbeitet wurden.

Erwartungsgemäß schwankte der Anteil der Besucher/innen im Verlauf des Jahres nach den universitären Phasen. Das Maximum wurde am Montag, 21. Oktober mit 317 Besucher/innen erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung und wechselnde Belastung für die studentischen Mitarbeiter/innen des Infopoints.

### Kontakte pro Tag

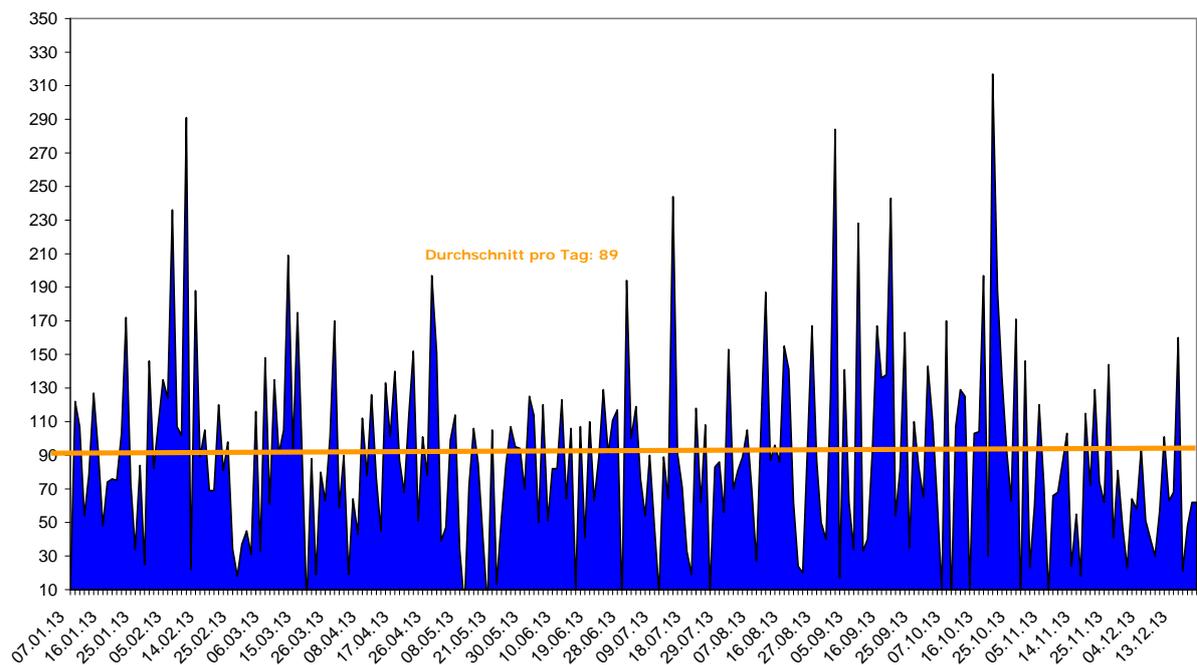


Abb. 14: Kontakte pro Tag.

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 20,1 % aller Besucher/innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. Die abschließende Bearbeitungsquote insgesamt liegt höher, wird jedoch nicht gesondert erfasst. 98,7 % (+ 1,7 % zu 2012) aller Anliegen konnten abschließend im SSC erledigt werden, d. h. es war kein weiterer Weg für den/die Besucher/in notwendig.

#### 4.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für das Immatrikulationsbüro bearbeitet (48,2 %; + 5,6 % zu 2012), die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete, deren Anteil am Gesamtaufkommen  $\geq 2\%$  war.

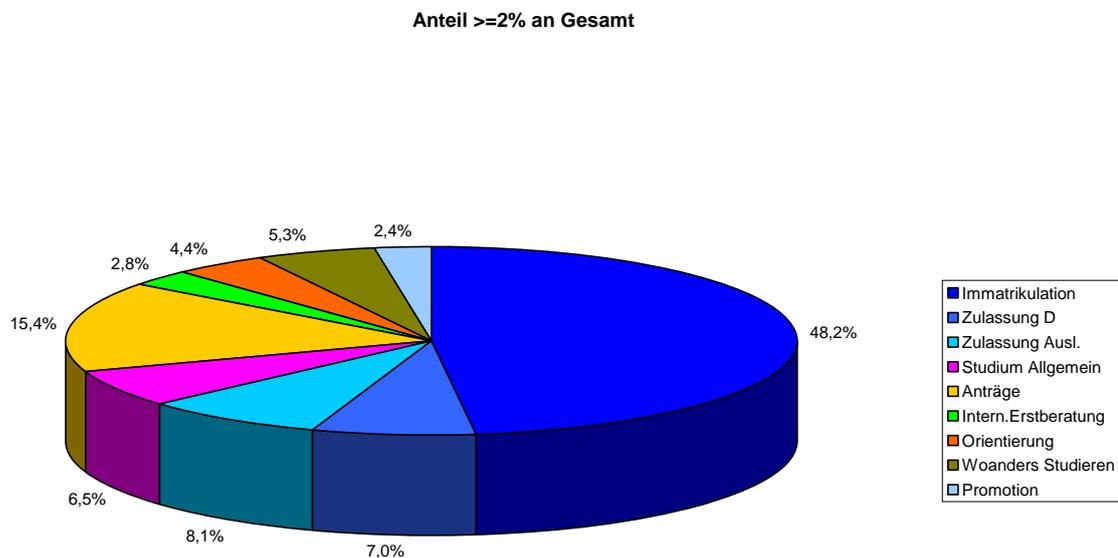


Abb. 15: Anliegen nach Sachgebieten gesamt

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Während im März und August über 50 % der Anliegen für das Immatrikulationsbüro waren (Rückmeldezeiträume), sank dieser Wert im Mai und Juni auf knapp 30 %. Zum Immatrikulationszeitraum für Erstsemestler stiegen die Besucherzahlen für die Zulassungsbüros signifikant an.

Kontakte nach Anliegen und Monat

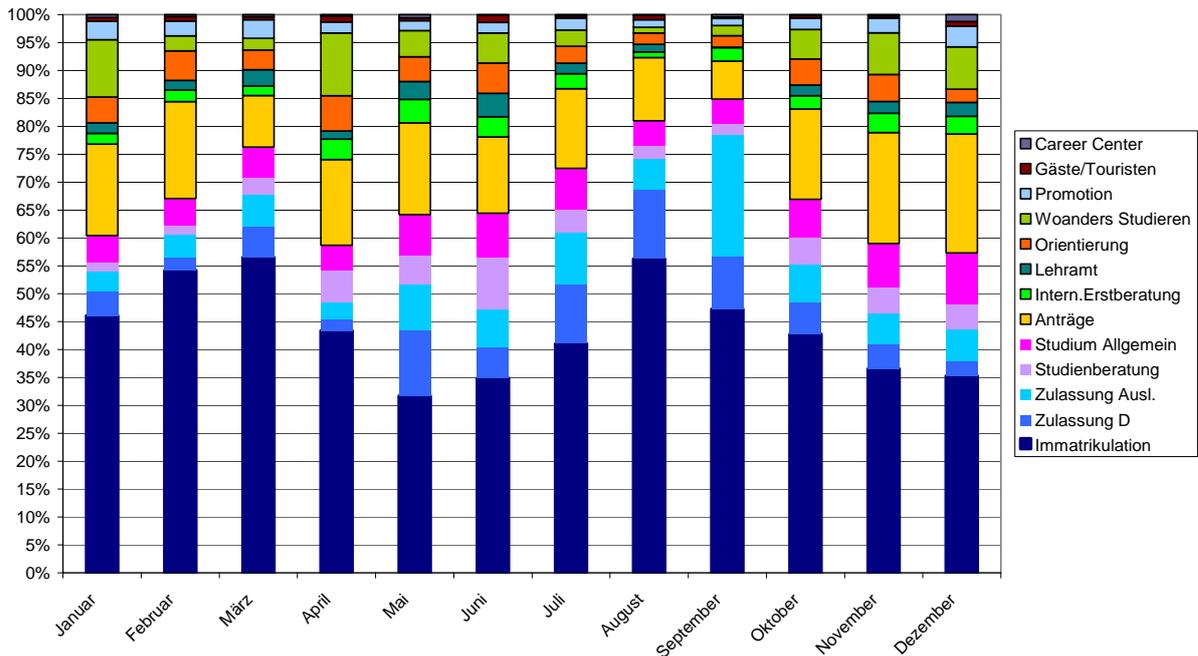


Abb. 16: Kontakte nach Anliegen/Sachgebiet pro Monat.

### 4.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher/innen kamen am Montag (28,2 %); an diesem Tag fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und beider Zulassungsbüros statt. Die wenigsten Besucher/innen kamen am Donnerstag (15,3 %), 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'.

Kontakte nach Wochentag

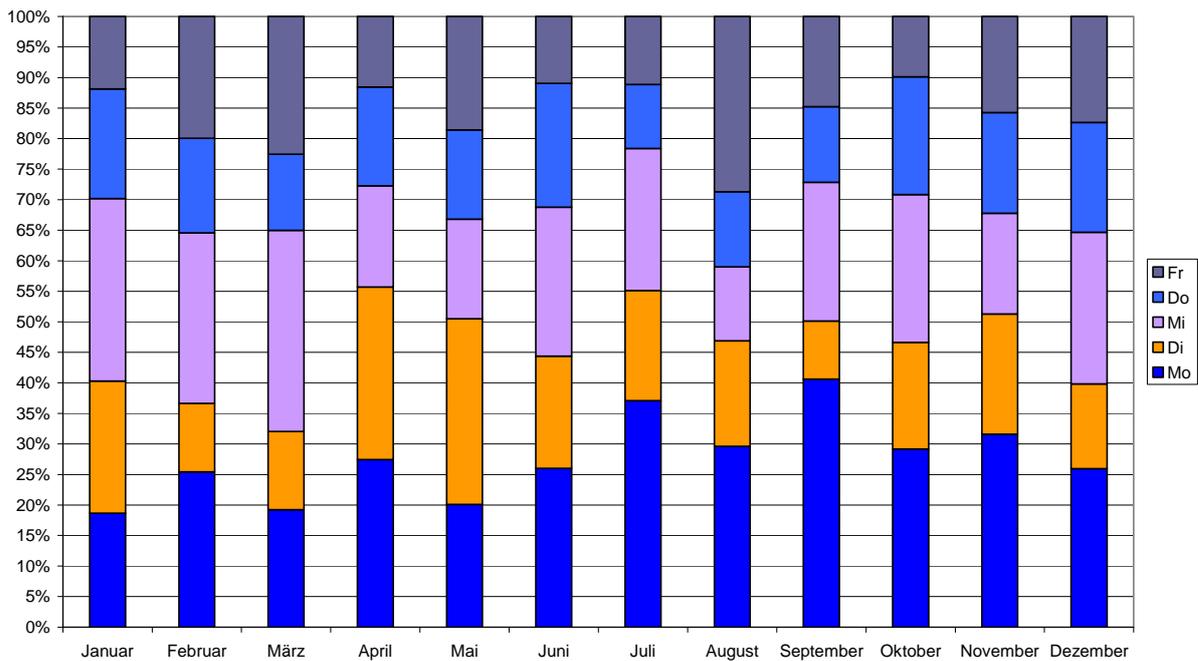


Abb. 17: Kontakte nach Anliegen/Sachgebiet pro Monat.

#### **4.4 Vergleich 2012/2013**

Die Betrachtung der Werte des Jahres 2013 im Vergleich zu 2012 erlaubt drei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints war rückläufig (-20,6 %). Dies kann einerseits auf das effektive Gesamtangebot (Compass, Homepage, Newsletter, Verzahnung Druck/online) und die gute Erreichbarkeit zurückgeführt werden. Andererseits haben die Entkopplung der Bewerbungszeiträume sowie die Tatsache, dass der Großteil der Bewerber/innen keinen schriftlichen Antrag einreichen musste, dazu beigetragen.
2. Die Tatsache, dass wie 2012 auch keine Spitzenwerte im SSC mit über 5.000 Besucher/innen im Monat erreicht wurden, die Anfragen bei der Hotline steigend sind und die Verteilung über das Jahr insgesamt gleichmäßiger war, zeigt nachhaltig, dass viele Studierende und in erster Linie Bewerber/innen die HU nicht mehr persönlich aufsuchen und eine Vielzahl von Anliegen „aus der Ferne“ erledigen.
3. Die Arbeit der studentischen Mitarbeiter/innen von Compass entlastet die beteiligten Einrichtungen und Sachgebiete – abhängig vom Anliegen – inzwischen um bis 30 %.

## 5 Compass-Tutor

Das Projekt Compass-Tutor startete im Januar 2012 mit vier studentischen Tutorinnen und Tutoren. Die Ziele des Projekts zu diesem Zeitpunkt waren:

- Konzeption, Organisation und Durchführung von Schwerpunkt-Tutorien für Neuimmatriulierte mit Informationen zu Studieneinstieg, Studium, HU allgemein und den Campusbereichen.
- Informationsveranstaltungen zum Übergang Schule/Universität.
- Unterstützung der Studienberatung bei den bestehenden zentralen Einführungsveranstaltungen.
- Kontaktaufbau und Ausbau der Beziehung mit/zu den fachspezifischen Tutorien (FSI, Fakultäten, Pro-Mint-Kolleg, PSE).

Seit April 2012 wurde eine Veranstaltungsreihe zum Studium 2012 mit neun Veranstaltungen durchgeführt. Aufgrund der guten Resonanz wurde die Reihe zum Studium 2012 im Jahr 2013 fortgesetzt. Das Projekt wurde mit einem weiteren studentischen Mitarbeiter bis 2016 verlängert. Aufgrund der Erfahrungen des ersten Jahres änderte sich der Fokus der Arbeit: Neben den Veranstaltungen für Bewerber/innen und Neuimmatriulierte wurden insbesondere die sog. Ersti-Woche im Oktober und die Informationsbroschüre „Willkommen an der HU“ neu konzipiert.

### 5.1 Ersti-Woche

Ein Ziel der Veranstaltungen zum Wintersemester 2013/14 war es, die neu immatrikulierten Studierenden umfassend, fachübergreifend sowie fachspezifisch zu informieren. Dabei wurden ihnen die verschiedenen Schritte zur Organisation des Studiums näher gebracht. Darüber hinaus stand die Vernetzung zwischen den Beratungseinrichtungen im Fokus. Dafür wurden gemeinsame Veranstaltungen organisiert und durchgeführt, um das bereits vorhandene fachspezifische Angebot um zentrale Inhalte zu ergänzen sowie gemeinsam mit Fachschaften und Studienfachberatungen zu optimieren und auszubauen. Es fanden insgesamt acht Veranstaltungen während der Einführungswoche statt: Sechs davon waren Veranstaltungen zur „Studienorganisation“, zwei zu den Angebote der HU rund um Auslandsaufenthalte, Sprach- und Weiterbildungskurse („Über den Tellerrand studieren“).

Die vom Compass-Tutor-Team angebotenen Veranstaltungen waren gut besucht, insbesondere die zentral ausgeschriebenen Veranstaltungen.

		8. Okt	9. Okt	10. Okt	11. Okt	Summe
<i>zentral (öffentlich)</i>	<i>Studienorganisation</i>		<b>450</b>	<b>400</b>	<b>150</b>	
	<i>Über den Tellerrand studieren</i>	<b>400</b>				
						<b>1.400</b>
<i>dezentral (fachgebunden)</i>	<i>Studienorganisation</i>	<b>200</b>	<b>120</b>	<b>80</b>		
	<i>Über den Tellerrand studieren</i>		<b>100</b>			
						<b>500</b>
Insgesamt:						<b>1.900</b>

Tab. 1: Teilnehmerzahlen der Veranstaltungen in der Einführungswoche WiSe 2013/14 (basierend auf Fotodokumentation und Raumkapazität).

Insgesamt wurden ca. 4.600 Studierende in den zulassungsbeschränkten Bachelor- und Masterstudiengängen im Wintersemester 2013/14 immatrikuliert. Davon nahmen ca. 1.900 an den Veranstaltungen von Compass-Tutor teil, was mit ~41% beinahe die Hälfte aller neu eingeschriebenen Studierenden ausmacht.

## **5.2 Uni-Compass**

Die bestehende Broschüre für Neuimmatrikulierte mit dem Titel „Willkommen an der HU“ wurde inhaltlich und im Umfang überarbeitet; seit dem Wintersemester 2013/14 heißt sie „Uni-Compass“. Der Schwerpunkt wurde bereits auf die dezentralen, fachbezogenen Informationen gelegt, um in diese in den künftigen Broschüren auszubauen und fakultäts- oder institutseigene Materialien anzubieten.

## 6 Führungen

Von Compass wurden verschiedene Führungen durchgeführt, hierfür gibt es die Adresse [compass.fuehrung@hu-berlin.de](mailto:compass.fuehrung@hu-berlin.de). Die Koordination und Organisation wird von zwei studentischen Mitarbeiterinnen durchgeführt, die Führungen selbst übernehmen ebenfalls studentische Mitarbeiter/innen aus dem Team Compass. 2013 konnte Compass insgesamt 140 Führungen mit 2.628 Teilnehmenden realisieren, davon 60 für Studieninteressierte, Bewerber/innen und Schüler/innen, 72 für sonstige Interessierte (Gäste und Touristen); acht Führungen wurden im Rahmen der Studieninformationswoche (SIW) durchgeführt. 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).

Nachdem 2012 bereits die touristischen Führungen vom HumboldtStore übernommen wurden, und zudem seit 2012 eine Kooperation mit dem Grimm-Zentrum besteht, hat sich der Anteil der Führungen ohne Studienbezug und damit außerhalb des Beratungsauftrages deutlich entwickelt, inzwischen liegt der Anteil bei über 50 %.

Führungen nach Zielgruppe

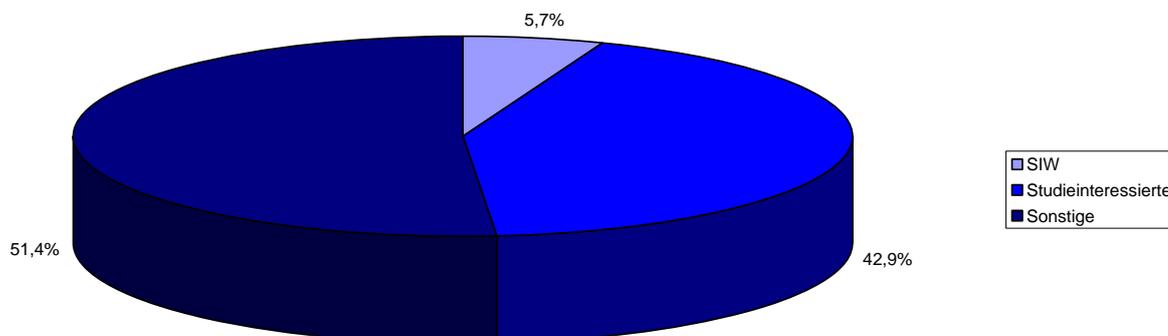


Abb. 18: Anteil der Führungen nach Zielgruppen.

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. Dabei wurde nach den Zielgruppen differenziert; Führungen in der Kategorie „Sonstige“ waren in der Regel kostenpflichtig mit Beiträgen zwischen 2,50 € und 5 € pro Person bzw. pauschal 25 € (fünf bzw. zehn Teilnehmende), 50 € (zehn bzw. 20 Teilnehmende) oder 100 € (20 Teilnehmende bei rein touristischer Orientierung). Die Gebühren wurden positiv aufgenommen, 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).

## 7 Ausblick

Für das Jahr 2014 ist geplant, die Sachgebiete noch weiter zu vernetzen, zum einen um Doppel-/Mehrfachanfragen zu reduzieren, zum anderen um das Informations- und Beratungspotential besser zu vernetzen. Dafür wird die offene Sprechstunde im Sinne einer Klärung der Anfragetiefe von studentischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterin von Compass-Tutor durchgeführt werden; bedarf die Anfrage einer (weitergehenden) Beratung, kann sofort ein Termin mit einer Studienberaterin bzw. einem Studienberater vereinbart werden. Bei den Führungen, Schulbesuchen und Inhouse-Veranstaltungen werden die Studienberatung, Compass-Tutor und Compass-Führungen ihre Aktivitäten aufeinander abstimmen.

Im Weiteren soll das Studienangebot zielgruppenorientierter aufbereitet werden; dafür wurde das Projekt „Elektronischer Studienführer 2.0“ (ESF 2.0) ins Leben gerufen. Ziel des Projekts ist in erster Linie eine optimierte Onlinedarstellung mit Druckmöglichkeit („online first“), darüber hinaus sollen Studieninteressierte und Bewerber/innen sowohl nach Interessenschwerpunkten (Naturwissenschaften, Geistes- und Kulturwissenschaften usw.) als auch direkt nach Fächern ihren Studiengang finden können.

Auch bei der Zusammenarbeit mit den Fachberatungen, studentischen Studienberatungen und Fachschaften ist eine Intensivierung geplant, um die vorhandenen Angebote zu stärken und besser aufeinander abzustimmen. Die Allgemeine Studienberatung und -information versteht sich hierbei als interner Servicedienstleister und wird die dezentralen Beratungs- und Informationseinrichtungen mit Vorlagen und – wenn gewünscht – der Erstellung von Informationsbriefen und Material für Neuimmatrikulierte unterstützen.