

## **Tätigkeitsbericht 2013/2014 der Allgemeinen Studienberatung und -information**

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



Bild: Benjamin Gross

Verfasst von: Stefanie Kretschmar und Jochen O. Ley

Unter Mitarbeit von: Dr. Benita Bischoff, Annette Dobler, Benjamin Gross, Julia Kunze, Frank Schneider, Paul Stähler

Datum: 23. Juni 2015

## Inhaltsverzeichnis

1	Zum Bericht 2013/14 .....	2
2	Struktur .....	3
3	Allgemeine Studienberatung .....	4
3.1	Beratungsgespräche .....	4
3.2	Offene Sprechstunden.....	6
3.3	Veranstaltungen.....	6
3.4	Psychologische Beratung .....	6
4	Compass-Hotline .....	7
4.1	Gesamtkontakte.....	7
4.2	Anrufe .....	10
4.3	E-Mails.....	13
4.4	Vergleich 2012/2013 zu 2013/2014.....	16
4.5	Personaleinsatz .....	17
5	Infopoint im Studierenden-Service-Center .....	18
5.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung.....	18
5.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet .....	20
5.3	Auslastung nach Wochentag .....	22
5.4	Vergleich 2012/2013 zu 2013/2014.....	22
6	Compass-Tutor .....	23
6.1	Einladungsschreiben .....	23
6.2	Ersti-Woche.....	25
6.3	Uni-Compass .....	26
6.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	26
7	Führungen.....	27
8	Ausblick .....	28

## **1 Zum Bericht 2013/14**

Der vorliegende Jahresbericht erscheint erstmals in dieser Form nach den akademischen Jahren. Die Statistiken des Sachgebiets Compass wurden bisher nach dem Kalenderjahr, die des Sachgebiets Beratung nach dem akademischen Jahr betrachtet und ausgewertet. Im Rahmen der weiteren Vernetzung innerhalb des Referats wurde entschieden, ab diesem Bericht das akademische Jahr als Grundlage zu nehmen.

## 2 Struktur

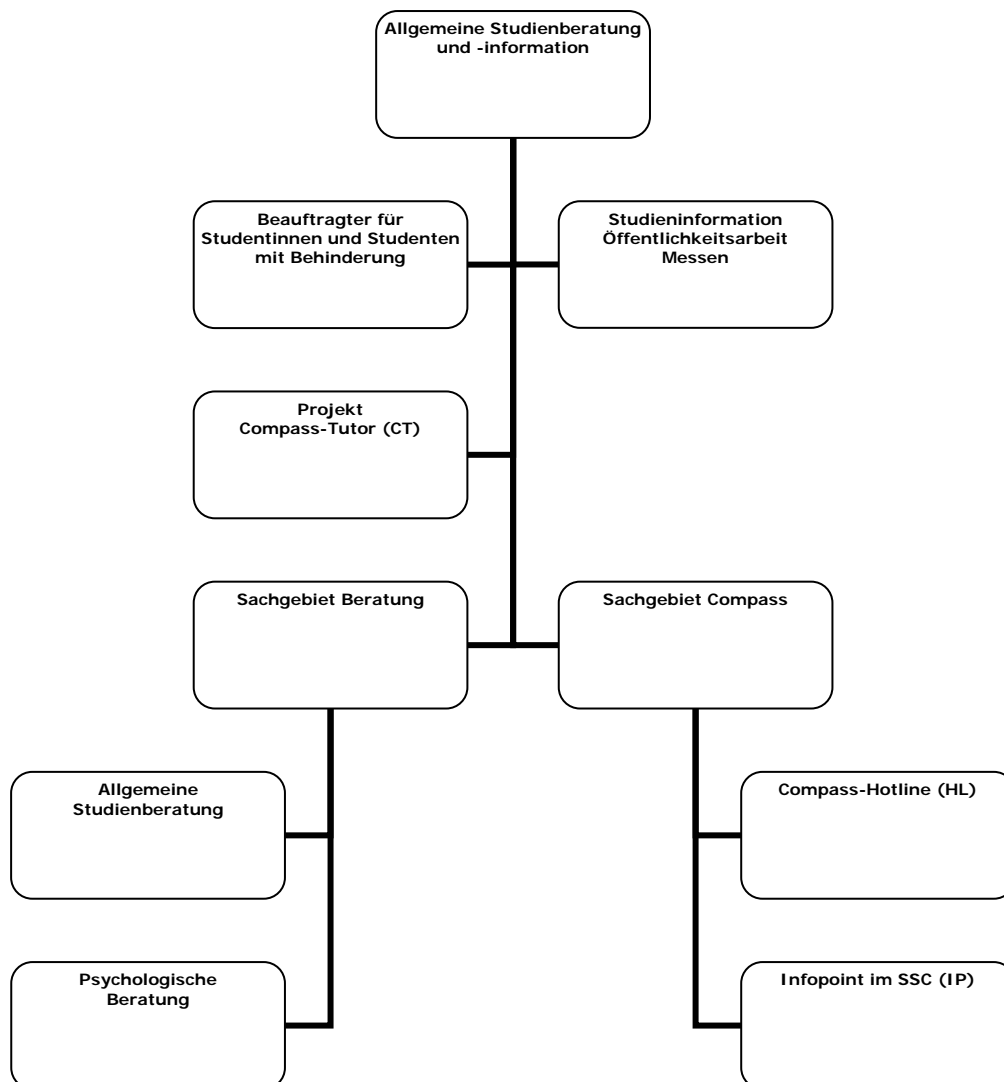
Seit Januar 2013 besteht das Referat Allgemeine Studienberatung und -information. Es setzt sich aus den Sachgebieten Beratung und Compass zusammen, hinzu kommt das Projekt Compass-Tutor.

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 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 (Inhouse und extern), die Öffentlichkeitsarbeit und Publikationen sind zwei Mitarbeiterinnen zuständig, die von einem studentischen Mitarbeiter unterstützt werden.

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 BerlHG werden durch die Leitung des Referats wahrgenommen.



Organigramm 1: Struktur der Allgemeinen Studienberatung und -information.

### 3 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 bereit gestellt (Studiengangsbeschreibungen, themenbezogene Informationsmaterialien zu häufigen Fragen). Diese werden von einem vielfältigen Nutzerkreis und zu verschiedenen Zwecken mit genutzt.

#### 3.1 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.

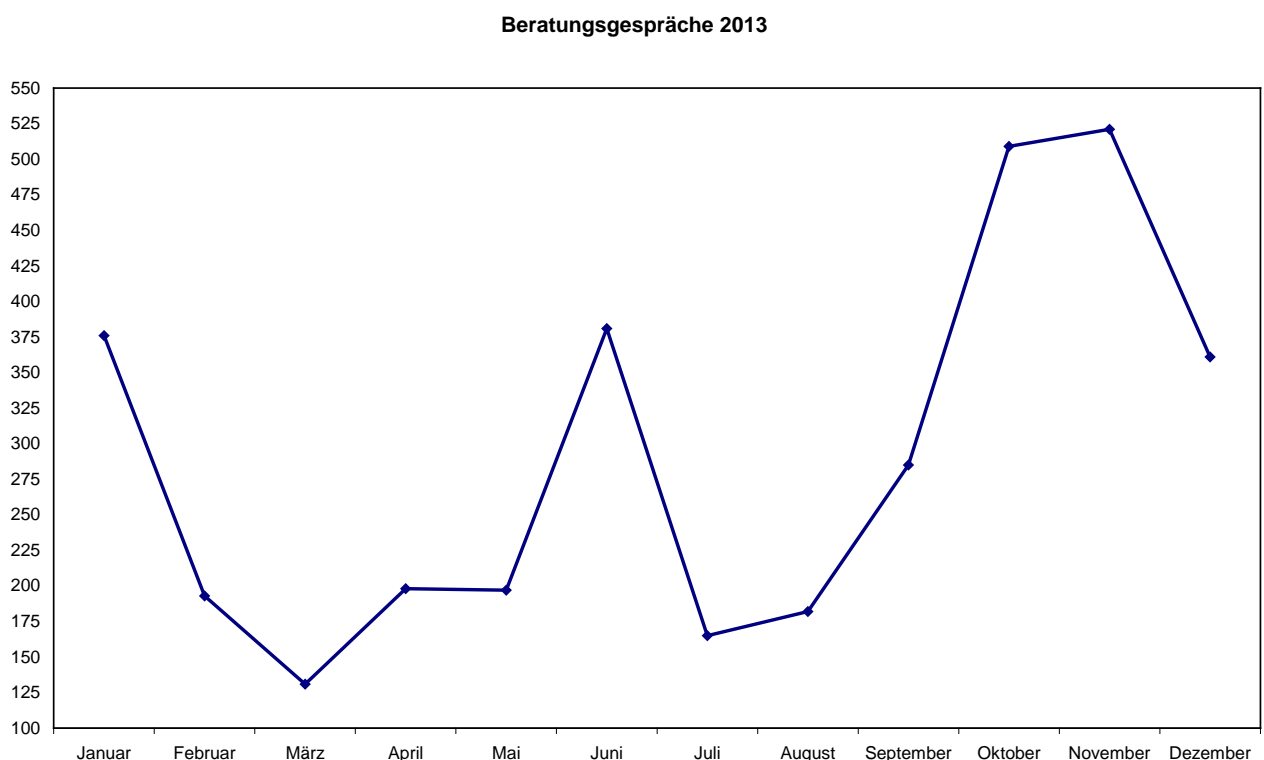


Abb. 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

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 inkl. 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; 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).

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

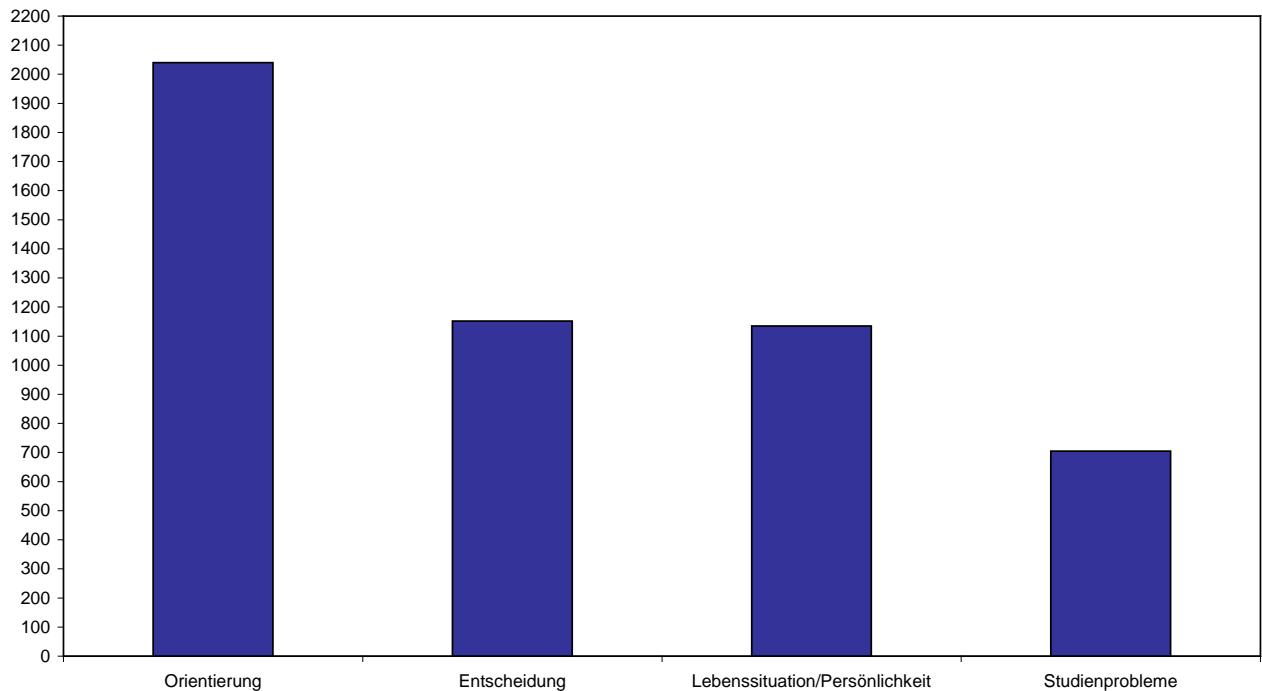


Abb. 2: Beratungsgespräche nach Inhalten.

### 3.2 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.

### 3.3 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 PSE).

### 3.4 Psychologische Beratung

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

## 4 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 2013/14 konnte die weiterhin steigende Anzahl von E-Mail-Anfragen mit Ausnahme weniger Tage Ende August 2014 innerhalb von 24 Stunden abschließend beantwortet werden; dabei kam der Bearbeitung zugute, dass nach dem Immatrikulationsbüro auch die Zulassungsbüros OTRS nutzten.

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

### 4.1 Gesamtkontakte

Die Compass-Hotline bearbeitet telefonische und elektronische Anfragen rund um Universität, Studium und Bewerbung. Insgesamt hatte sie im akademischen Jahr 2013/14 44.054 Kontakte, davon waren 18.605 telefonisch (40,3 %), 25.449 per E-Mail (55,1 %); es wurden 2.099 *lost calls* (Nachricht auf der Voicebox, Auflegegeräusch auf der Voicebox) verzeichnet (4,6 % aller Anrufe; zu 2013: -8 %). Durchschnittlich wurden pro Monat 3.671 (2013: 3.471) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2013 wurden 6 % mehr Anfragen gestellt, davon 17,2 % **weniger** per Telefon und 33,1 % mehr per E-Mail.

Durchschnittlich wurden 180 (2013: 171) Anfragen pro Tag beantwortet (+5,3 %); der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 307 Anfragen (September 2013), der minimale bei 69 pro Tag (November 2013). Im Vergleich zum Vorjahr ist das Anfragenvolumen im Mai (Bewerbungszeitraum für Masterstudiengänge) nach einem sehr starken Anstieg im Vorjahr um 130,5 % wieder um 5,5 % zurückgegangen, es bleibt jedoch auf einem hohen Niveau. Zusätzlich wurden in den Folgemonaten mehr Anfragen als im Vorjahr verzeichnet: im Juni 20 % mehr, im Juli 9 % mehr, im August 4 % mehr und im September 8 % mehr.



### Vergleich zum Vorjahr: Kontakte pro Tag

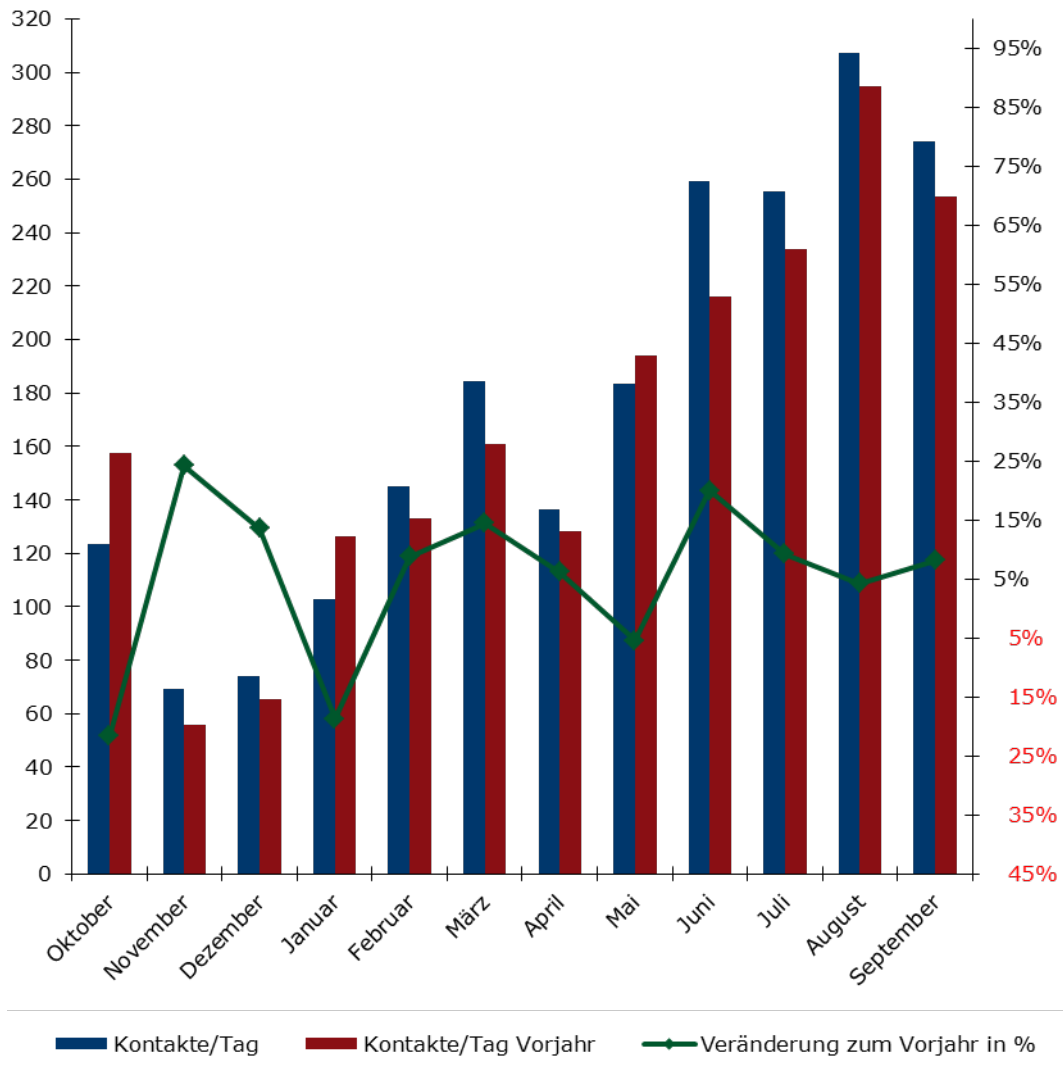


Abb. 3: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Die Anzahl der *lost calls*, der Anrufe, die nicht entgegen genommen werden konnten, verringerte sich weiter um 31,7 %, nachdem sie bereits im Vorjahr dank optimierter Schichtbesetzung und der Einstellung von zwei festen Mitarbeiter/innen auf halben Stellen um 56,5 % gesenkt werden konnte. Das Verhältnis von Anrufen zu *lost calls* war wie in den Vorjahren auch: Parallel zum Anstieg der Anrufe stieg die Anzahl der *lost calls*.

Anrufe, lost calls und E-Mails nach Monat

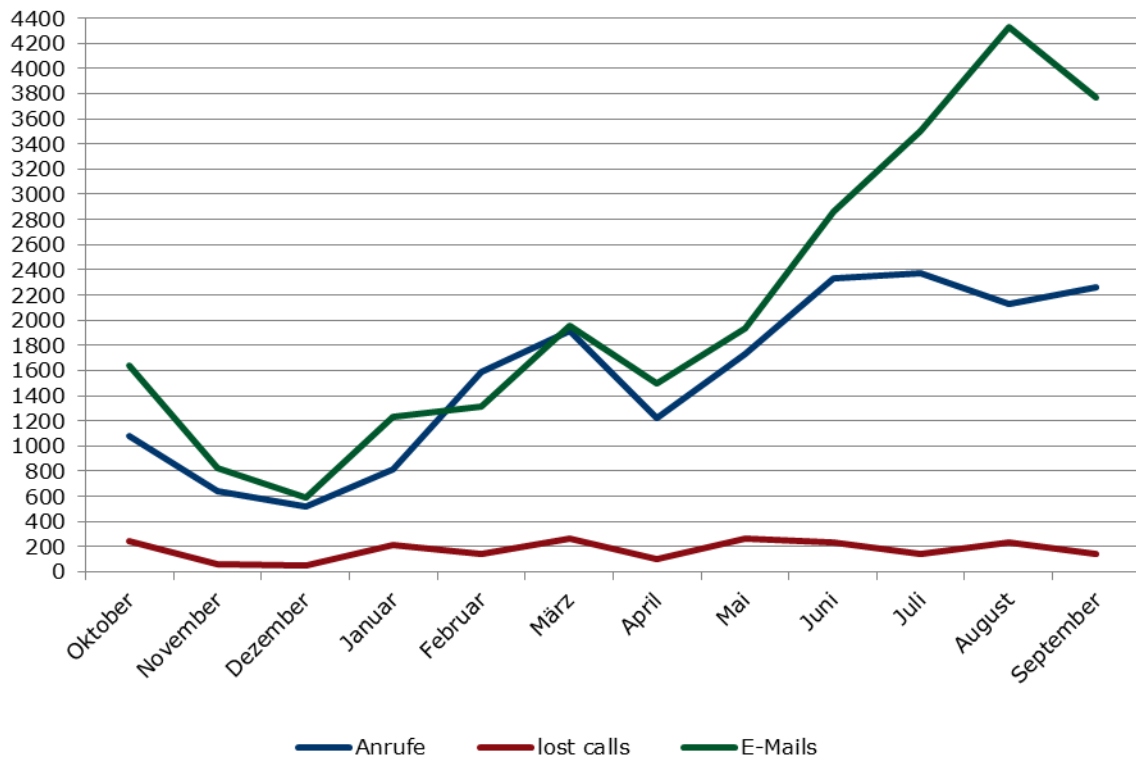


Abb. 4: Anrufe, E-Mails und *lost calls* im Verlauf des Jahres.

Wie bereits in den Vorjahren 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. Es wurden durchschnittlich 94,5 % aller Anfragen abschließend beantwortet; 88,1 % (zu 2013: -2,4 %) aller Anfragen wurden von deutschen Bewerber/innen und Studierenden gestellt.

## 4.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 18.605 Anrufe bearbeitet, die meisten im Juli (12,7 %), die wenigsten im Dezember (2,8 %)

Anteil Anrufe nach Monat

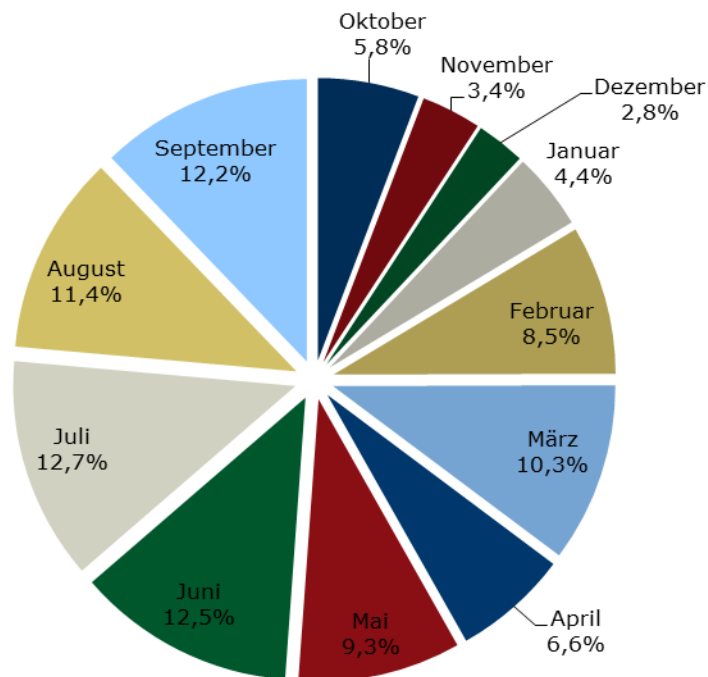


Abb. 5: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zuordnet. Die meisten Anrufe wurden für das Immatrikulationbüro (43,5 %; zu 2013: +2 %) entgegen genommen, knapp gefolgt von Anfragen an die Zulassungsbüros BA und MA (37,1 %; zu 2013: -2 %). Mit großem Abstand folgten Fragen zum Studium allgemein mit 7,6 % (zu 2013: -3 %), die direkt durch die Mitarbeiter/innen der Hotline beantwortet wurden (Campus, Orientierung, Stundenplan, Veranstaltungen u. ä.)

### Anrufe nach Sachgebiet (absolut und prozentual)

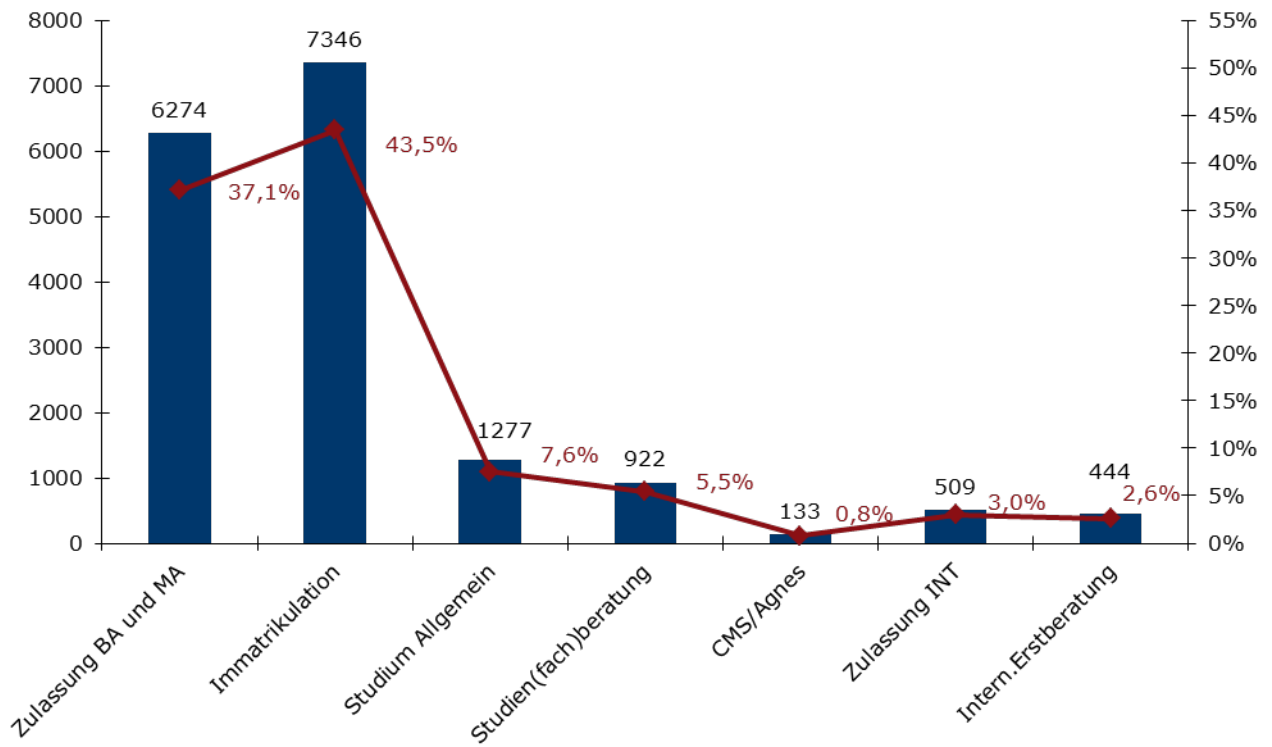


Abb. 6: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von  $\geq 1,5\%$  absolut und relativ.

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

### Anrufe nach SG und Monat

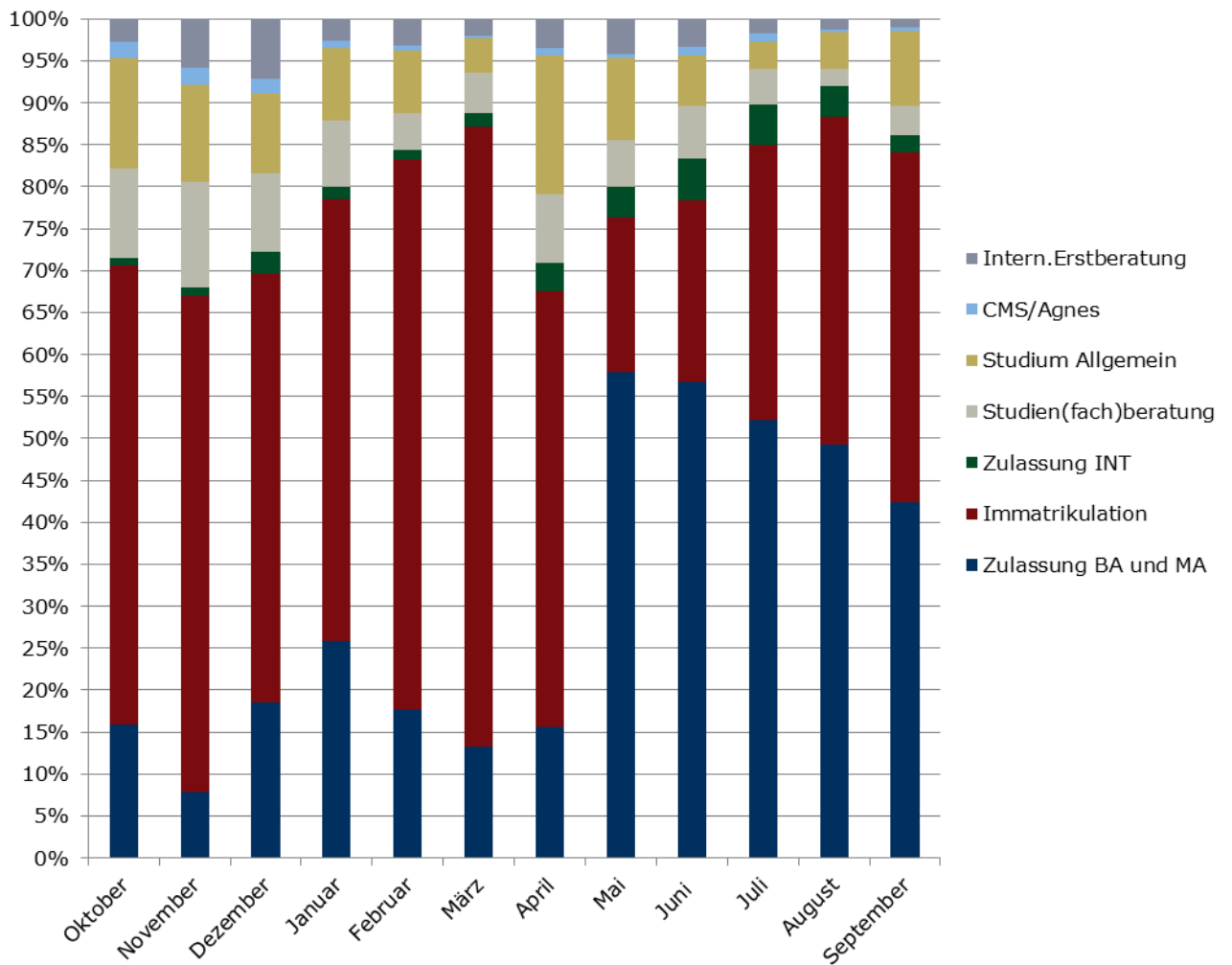


Abb. 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

### 4.3 E-Mails

Die Anzahl der bearbeiteten E-Mails hat im akademischen Jahr 2013/14 erneut deutlich zugenommen. In allen Monaten wurden mehr E-Mails an [compass@hu-berlin.de](mailto:compass@hu-berlin.de) geschickt als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Insgesamt wurden 25.449 E-Mails (33,1 % mehr als 2013) bearbeitet. Auch hier wurden die meisten Anfragen für das Immatrikulationsbüro gestellt, wiederum gefolgt von den Zulassungsbüros BA und MA und erneut der Internationalen Erstberatung.

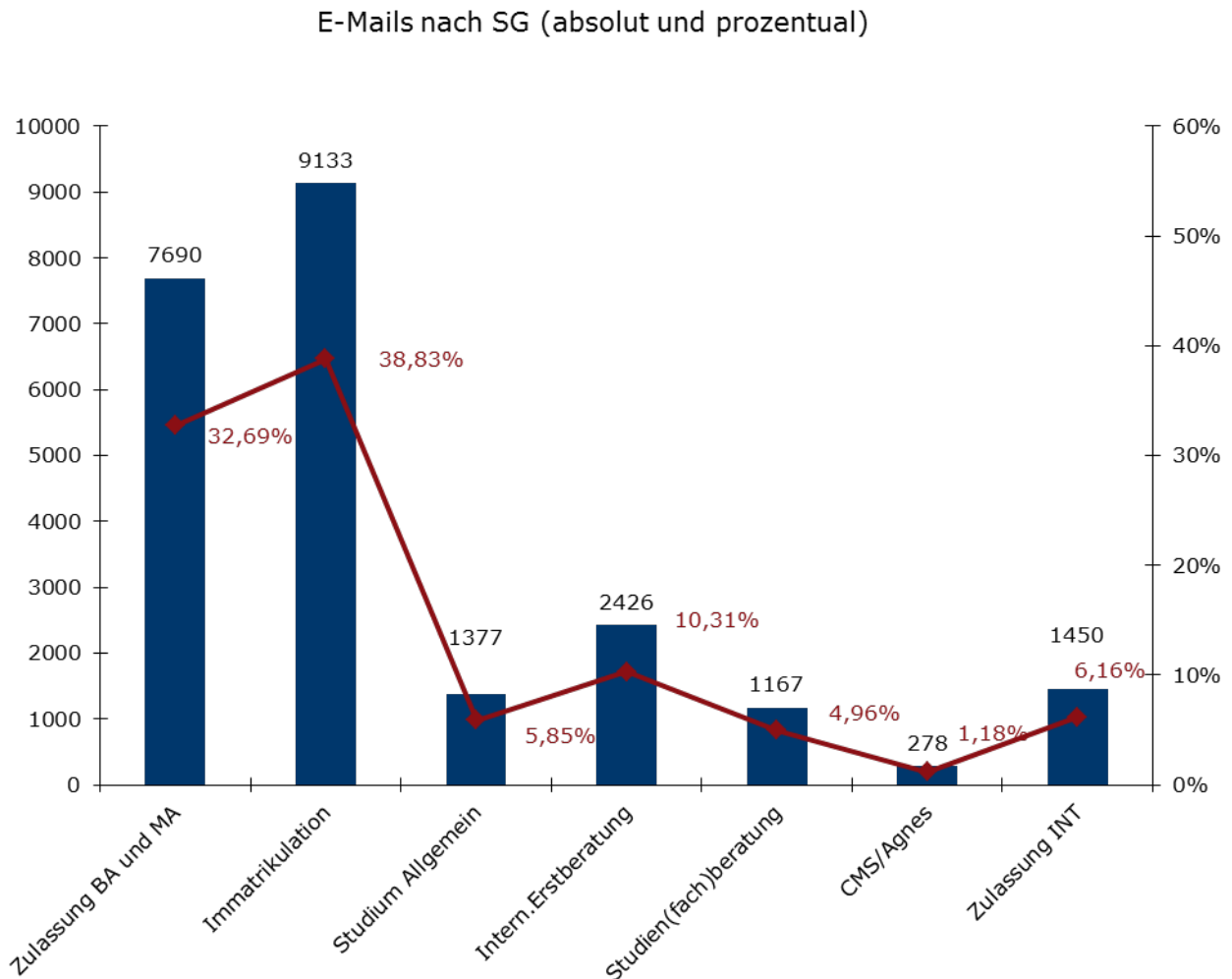


Abb. 8: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von  $\geq 1\%$  absolut und relativ.

Analog zu den Anrufen zeigt sich das detaillierte Monatsbild:

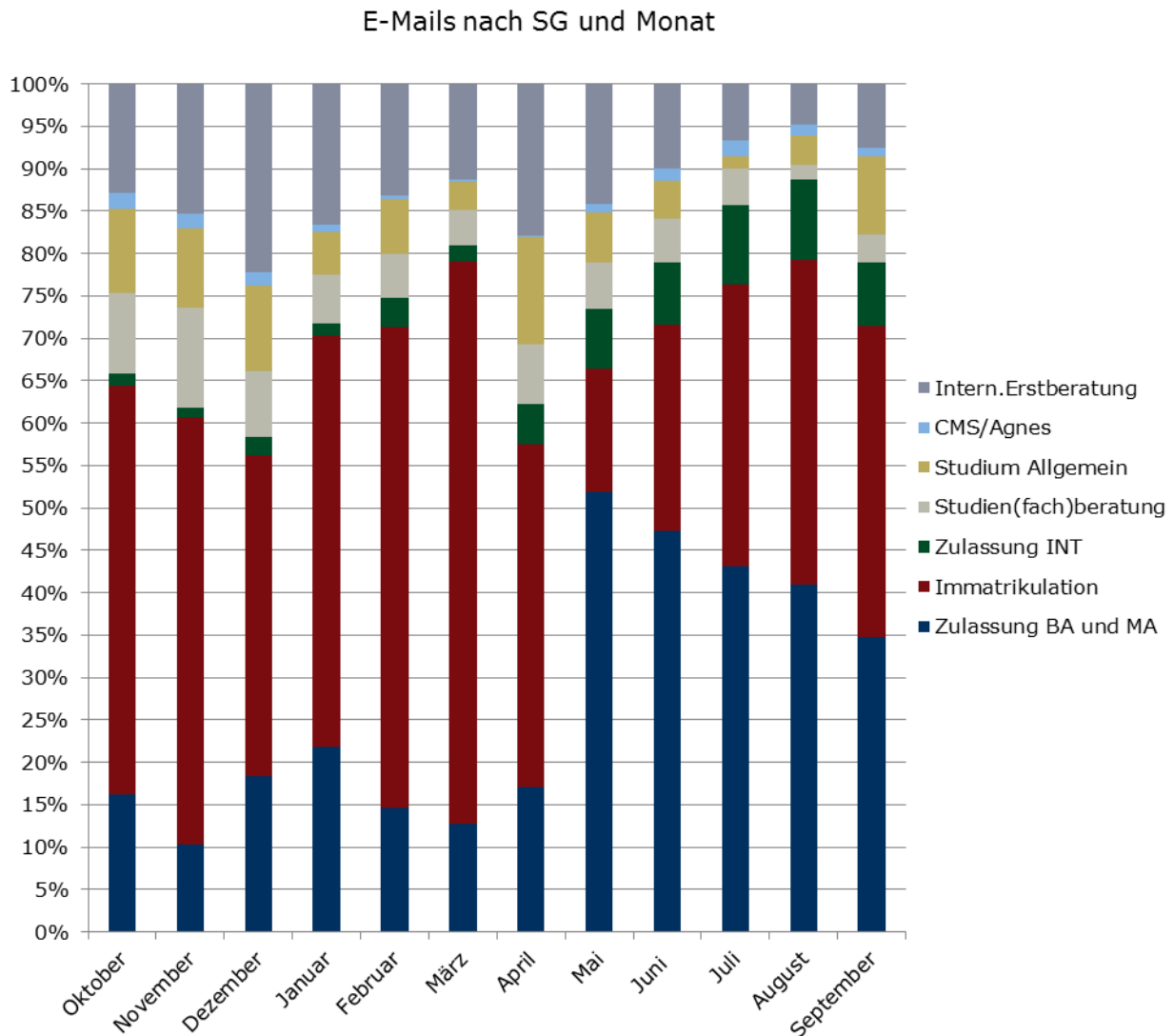


Abb. 9: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die Bearbeitungsquote bei den E-Mails – teils über 350 pro Tag in Spitzenzeiten – konnte dank des Einsatzes von OTRS weiter gesteigert werden. Dafür wurden die in OTRS hinterlegten Standardtexte weiter ausgebaut und den Anfragen angepasst. Ein eigens dafür eingestellte studentische Mitarbeiterin unterstützte diesen Prozess. Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im August (17 %) gestellt, die wenigsten im Dezember (2,3 %)

### Anteil E-Mails nach Monat

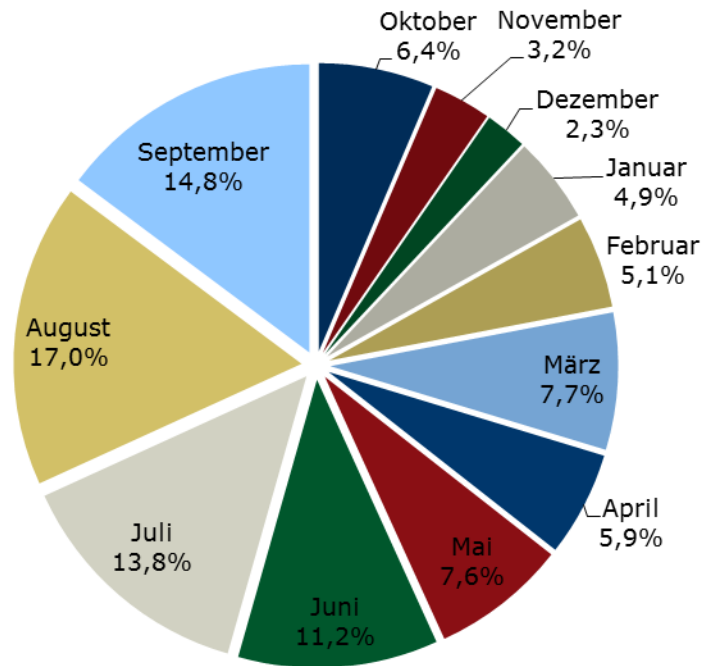


Abb. 10: Verteilung der E-Mails nach Monaten.



#### 4.4 Vergleich 2012/2013 zu 2013/2014

Es wurden im Jahresmittel 2013/14 6 % mehr Anfragen (2013: 24,8 %) bearbeitet. Dabei stieg die Bearbeitungsquote in den Hochlastmonaten Mai bis Oktober pro Monat noch einmal um durchschnittlich 5,7 %. Die steigende Anzahl von E-Mails wurde durch leicht sinkende Anrufrufen ausgeglichen. In drei Monaten der Hochphase ist dadurch die Anzahl der Gesamtkontakte im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen (Mai -5,4 %, August -0,5 %, Oktober -9 %). In den anderen drei Monaten ist das Anfragevolumen dafür deutlich gestiegen (Juni 20 %, Juli 9,3 %, September 13,3 %).

In den traditionellen Schwachlastmonaten Januar bis April stieg die Anzahl der Anfragen um durchschnittlich 5,2 %. Insbesondere im März nahm das Anfragevolumen um 20,2 % zu, während es im Januar um 14,4 % abnahm. In den traditionellen Schwachlastmonaten November und Dezember stieg die Anzahl der Anfragen um 16,4 %.

Es wurden pro Monat im Schnitt 3.671 Anfragen beantwortet (zu 2013: +200), der Monat mit den meisten Anfragen war der August 2014 mit 6.454 Anfragen.

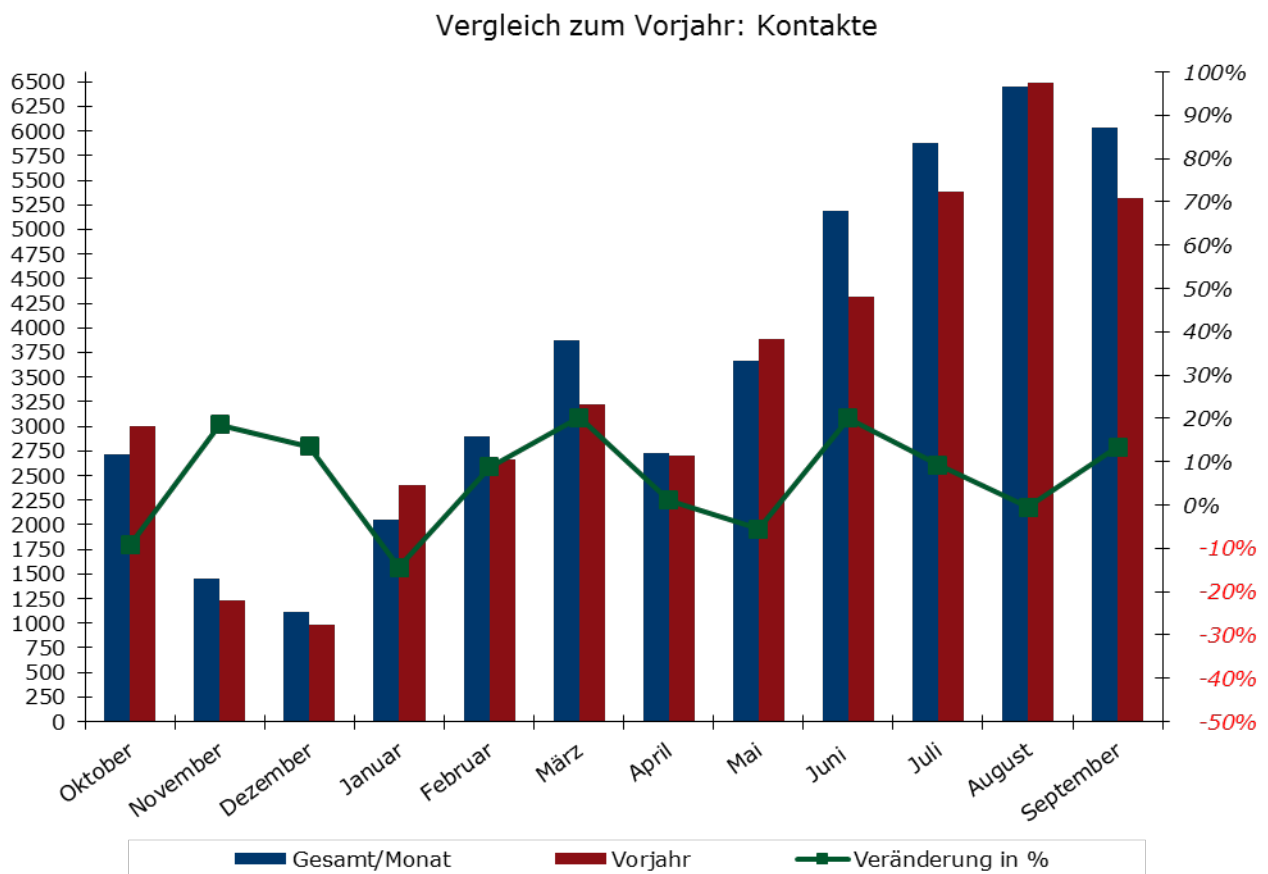


Abb. 11: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

#### 4.5 Personaleinsatz

Der Personaleinsatz wurde im akademischen Jahr 2013/14 an der zu erwartenden Nachfrage ausgerichtet und, sofern möglich, zudem situativ angepasst. Insgesamt wurden 4.852 (zu 2013:-14,1 %) Personalstunden eingeplant. In den Schwachlastmonaten wurden zwischen 8 und 16 Personalstunden pro Tag geplant, in den Hochphasen bis zu 37 Stunden pro Tag. Entsprechend waren pro Tag zwischen zwei und fünf Schichten eingesetzt. Trotz des verminderten Personaleinsatzes konnte die steigende Anzahl von Anfragen bearbeitet und Anzahl der *lost calls* weiter reduziert werden.

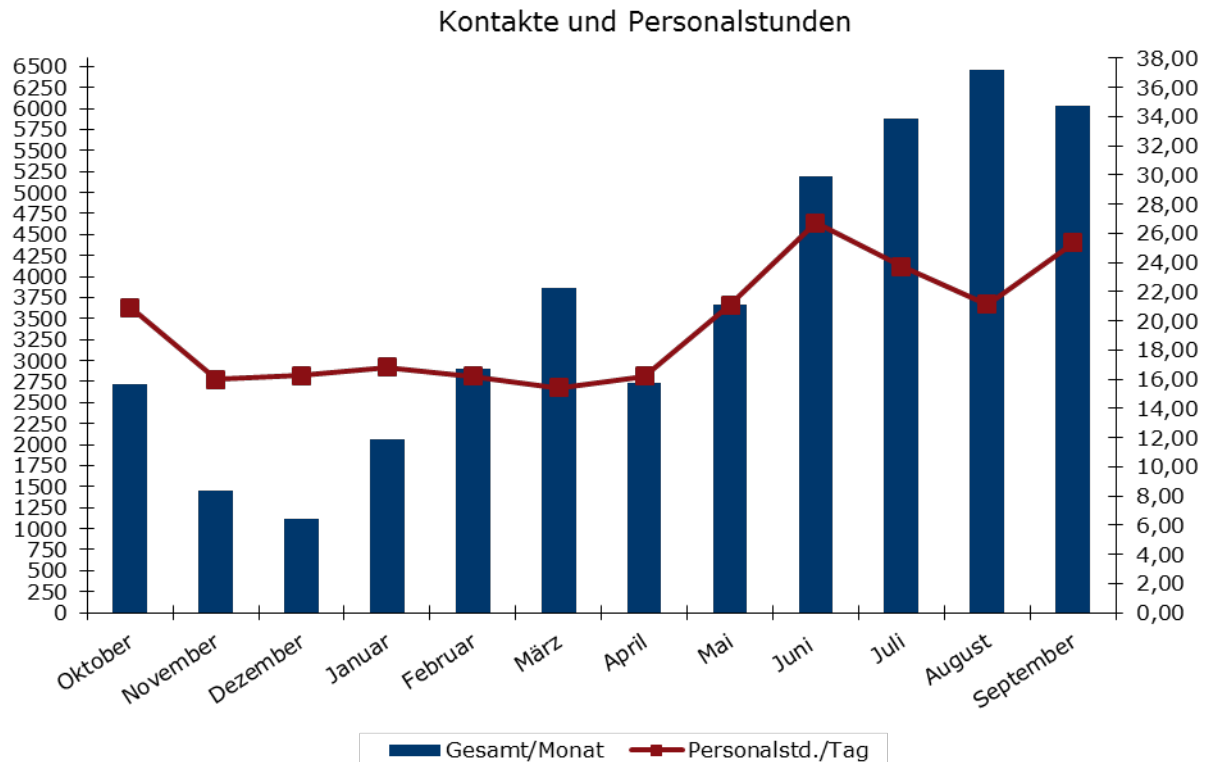


Abb. 12: Kontakte pro Monat und korrespondierenden Personaleinsatz pro Tag in Stunden.

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

Der Infopoint im SSC ist die erste Anlaufstelle für Studieninteressierte, Bewerber/innen, Studierende und Gäste der HU. Er übernimmt die Clearingfunktion für alle Einrichtungen, die im Studierenden-Service-Center Sprechstunden anbieten. Im akademischen Jahr 2013/14 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 war montags bis donnerstags von 9:00 bis 16:30 Uhr, Freitag 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).

### **5.1 Gesamtkontakte und Bearbeitung**

Insgesamt wurden im akademischen Jahr 2013/14 durch das Team des Infopoints 23.389 Anfragen bearbeitet (zu 2013: +8,1 %). Der besucherstärkste Monat war der September (3.176, zu 2013: + 700), gefolgt vom März (2.523), der besucherschwächste Monat war der Dezember (979). Durchschnittlich wurden 1.949 (zu 2013: +140) Anliegen pro Monat bzw. 95 Anliegen pro Tag (zu 2013: +8) bearbeitet. Der Anteil internationaler Studierender betrug 9,8 % (2.282).

### Gesamtkontakte und Infopoint (IP)

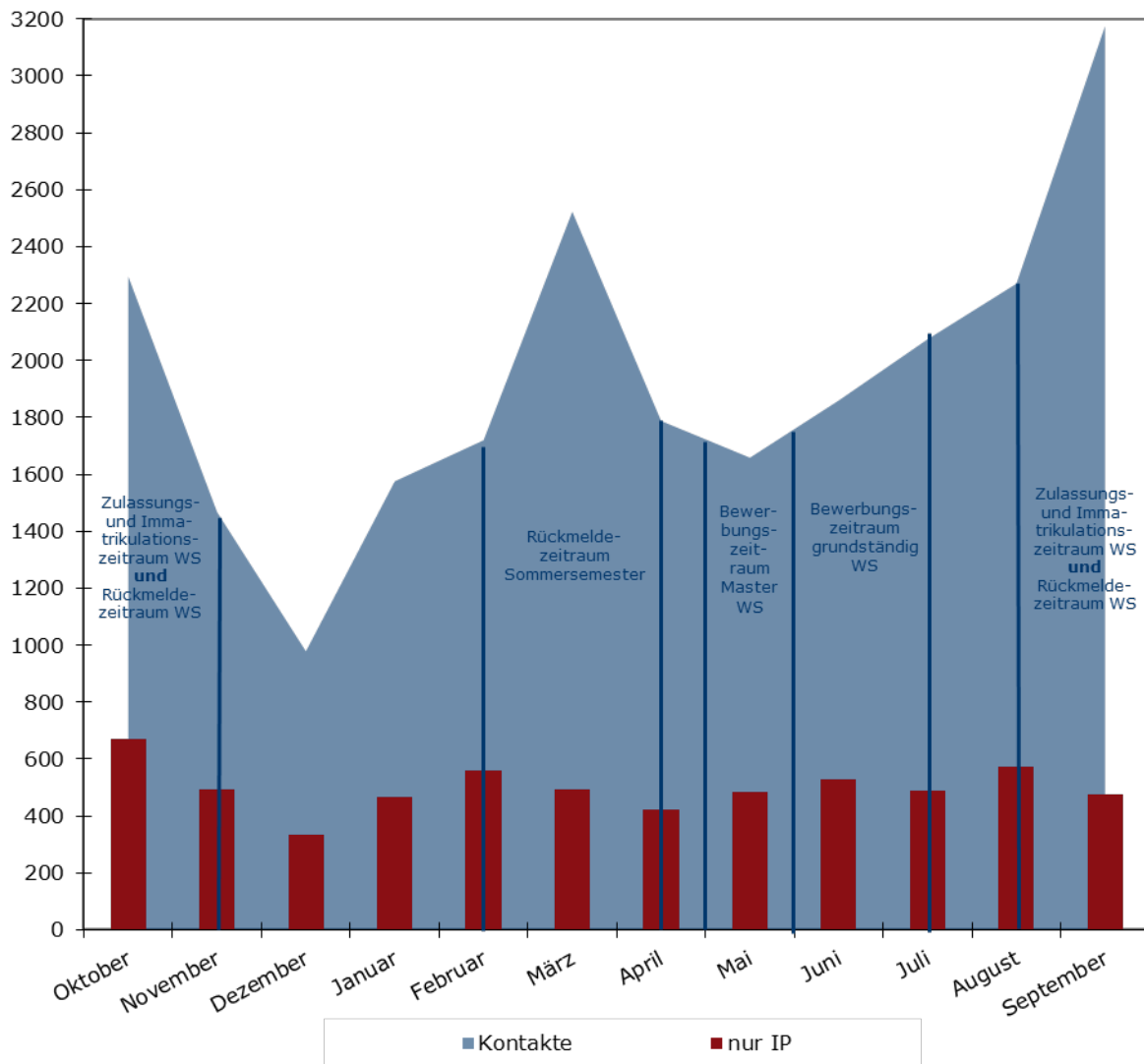


Abb. 13: Gesamtkontakte und Kontakte, die nur vom Infopoint (IP) bearbeitet wurden.

Ab

Wie in den Vorjahren auch, schwankte der Anteil der Besucher/innen im Verlauf des Jahres nach den universitären Phasen. Das Maximum wurde am 22.09.2014 mit 352 Besucher/innen erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung und wechselnde Belastung für die studentischen Mitarbeiter/innen des Infopoints.

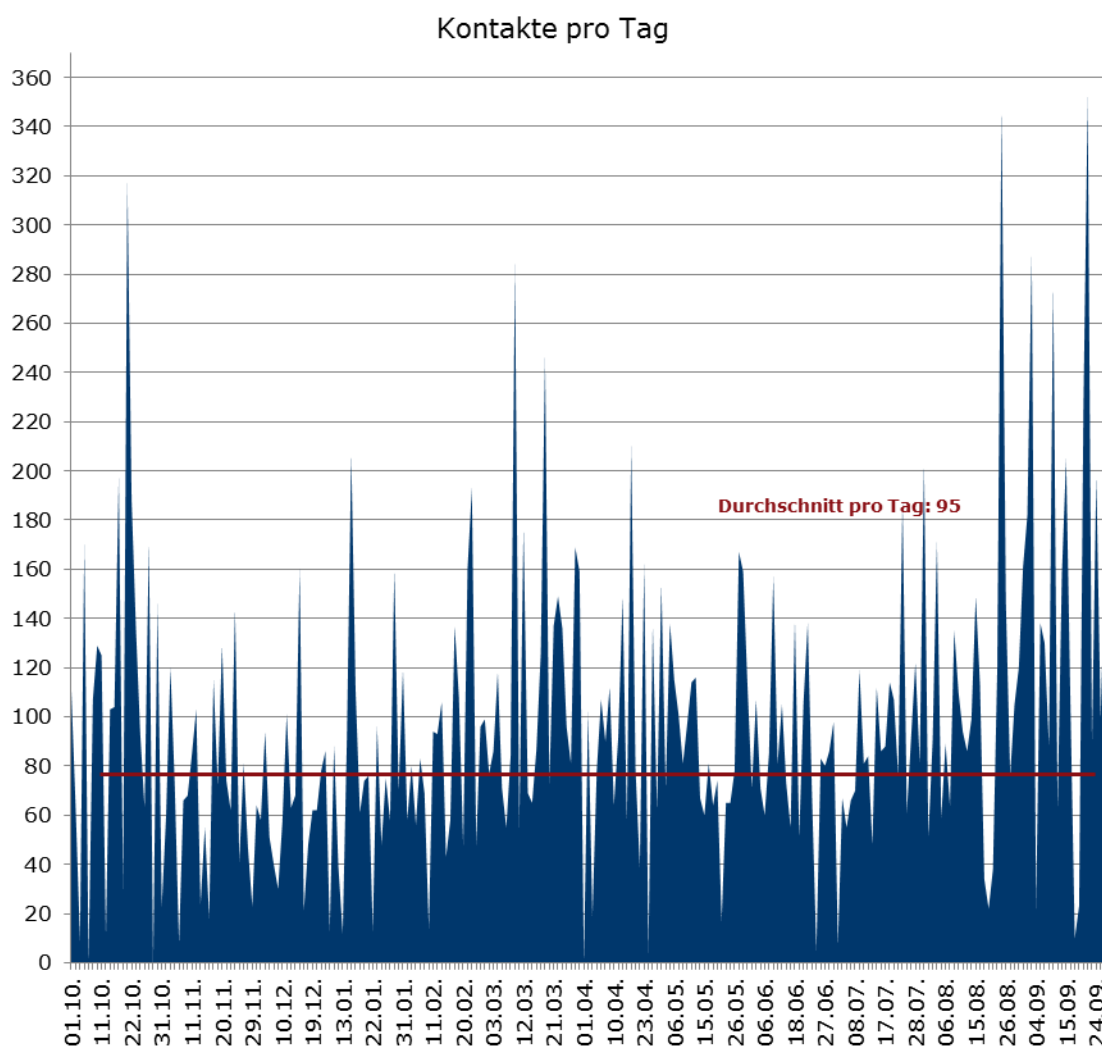


Abb. 14: Kontakte pro Tag.

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 25,6 % (zu 2013: +5 %) aller Besucher/innen mit einem Anliegen ins SSC, das ausschließlich durch den Infopoint bearbeitet wurde. Die abschließende Bearbeitungsquote liegt höher, wird jedoch nicht gesondert erfasst. 98,2 % (zu 2013: -0,5 %) aller Anliegen konnten abschließend im SSC erledigt werden, d. h. es war kein weiterer Weg für den/die Besucher/in notwendig.

## 5.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für das Immatrikulationsbüro bearbeitet (47,8 %, zu 2013: -0,5 %), die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete, deren Anteil am Gesamtaufkommen  $\geq 2$  % war.

### Anteil >=2% an Gesamt

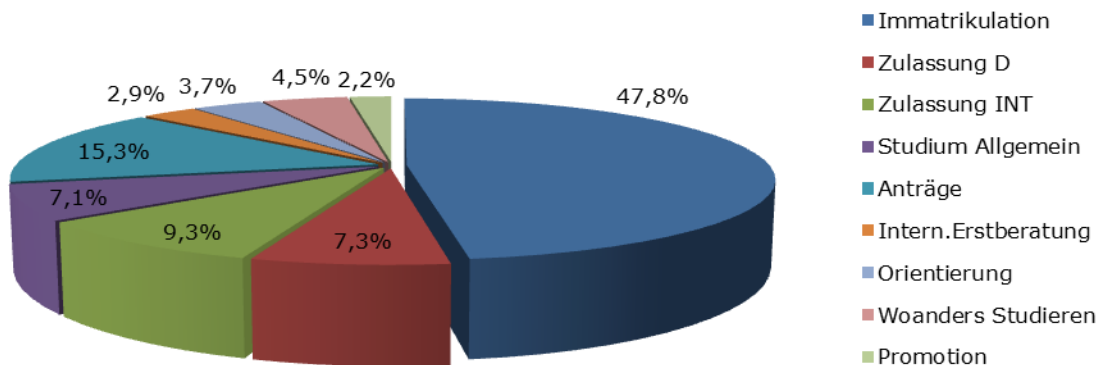


Abb. 15: Anliegen nach Sachgebieten gesamt

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Während im Februar 48,4 % und im März 59,4 % der Anliegen für das Immatrikulationsbüro (2013: März und August über 50 %) waren (Rückmeldezeitraum), sank dieser Wert in anderen Monaten auf um die 35 %. Bis auf die Spitzenwerte im Februar und März liegt der Anteil des Immatrikulationsbüros konstant bei etwa 35 % bis 43 %. Zum Immatrikulationszeitraum für Erstsemester stiegen die Besucherzahlen für die Zulassungsbüros signifikant an.

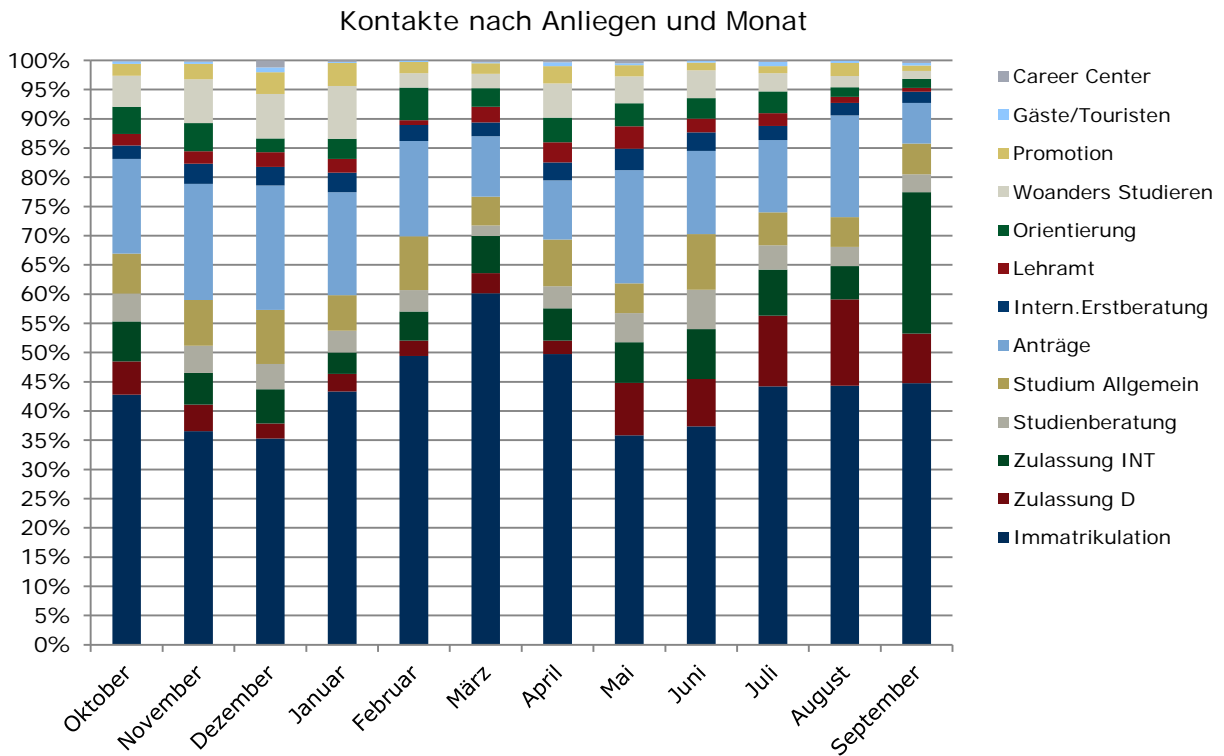


Abb. 16: Kontakte nach Anliegen/Sachgebiet pro Monat.

### 5.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher/innen kamen am Montag (25,3 %, zu 2013: -3 %); an diesem Tag fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und beider Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher/innen kamen am Donnerstag (14,4 %, zu 2013: +1 %), 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<sup>1</sup>.

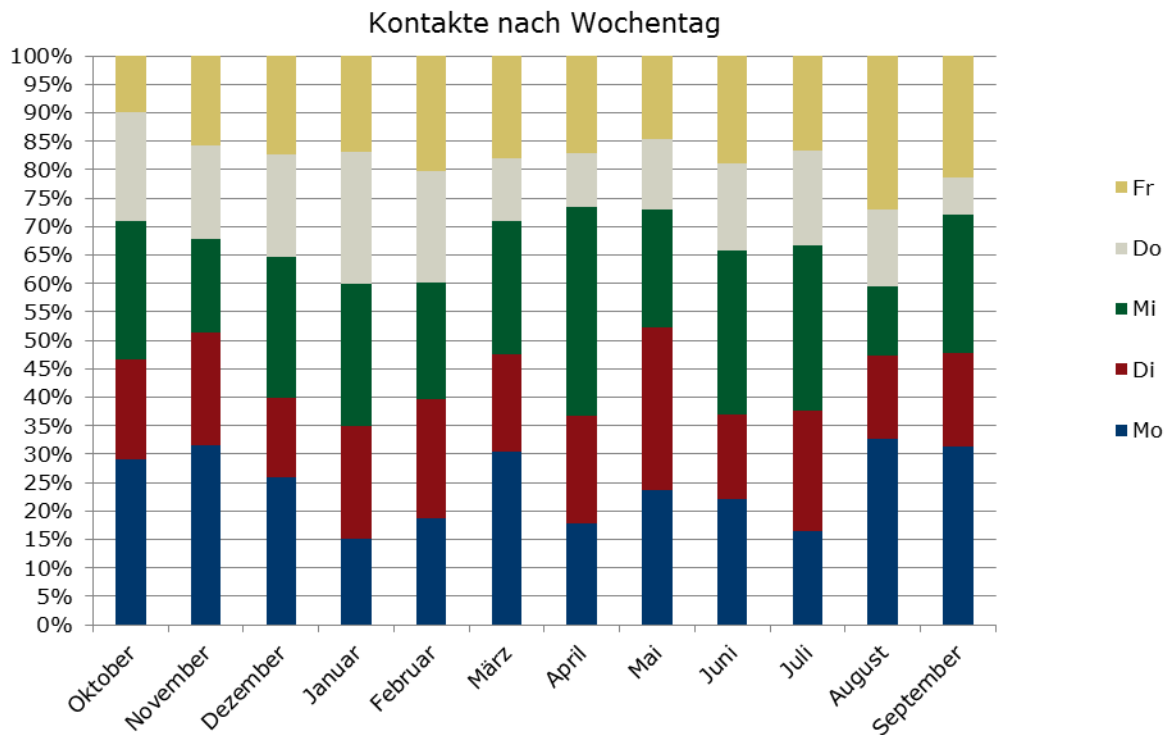


Abb. 17: Kontakte nach Wochentag pro Monat.

### 5.4 Vergleich 2012/2013 zu 2013/2014

Die Betrachtung der Werte des akademischen Jahres 2013/14 im Vergleich zu 2013 erlaubt drei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints stieg wieder leicht an (+8,1 %), nachdem sie im Vorjahr um 20,6 % zurückgegangen war.
2. Die Tatsache, dass wie 2012 und 2013 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 grundsätzlich um 25 %, bei sachbearbeitenden Vorgängen und abhängig vom Anliegen bis zu 47 %.

## 6 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 zum Studieneinstieg bzw. Studium, zur HU allgemein und zu den Campusbereichen
- Informationsveranstaltungen zum Übergang Schule/Universität
- Unterstützung der Studienberatung bei den bestehenden zentralen Einführungsveranstaltungen
- Kontaktaufbau und Ausbau der Beziehungen zu den fachspezifischen Tutorien (FSI, Fakultäten, Pro-Mint-Kolleg, PSE)

Im 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 Compass-Tutor wurde im selben Jahr mit einer weiteren studentischen Hilfskraft bis 2016 verlängert. Aufgrund der Erfahrungen des ersten Jahres änderte sich der Fokus der Arbeit: Über die Veranstaltungen für Bewerberinnen, Bewerber und Neuimmatriulierte hinaus wurden insbesondere folgende Arbeitsbereiche neu konzipiert: die sog. Ersti-Woche im Oktober, die Redaktionsarbeit an den Einladungsschreiben für Neuimmatriulierte und die Informationsbroschüre „Willkommen an der HU“.

Neben der Informationsvermittlung und Erstberatung durch die Compass-Hotline und den Infopoint im SSC wird mit Compass-Tutor die umfassende Begleitung/Betreuung von Studieninteressierten und Studierenden gesichert. Vor allem Studierende, die am Beginn ihres Studiums stehen, haben besonders großen Informationsbedarf. Das Ziel von Compass-Tutor ist es, die Studierenden auch über den Bewerbungs- und Zulassungszeitraum hinaus zu begleiten und ihnen allgemeine Informationen zu vermitteln, die für ihr Studium relevant sind. Die Kernaufgabe liegt dabei in der Konzeption, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Tutorien.

Mit dem vorliegenden Projekt „nachhaltige Vernetzung durch Zusammenarbeit“ soll diese umfassende Begleitung/Betreuung der Studierenden durch eine verbesserte Vernetzung der Beratungseinrichtungen optimiert werden. Dabei soll die Zusammenarbeit mit den zentralen Instituten des Computer- und Medienservice und der Universitätsbibliothek verstärkt werden, um vor allem Informationen zum erfolgreichen Abschließen des Studiums und zur Optimierung der Studienleistung zu vermitteln. Weiterhin soll Compass-Tutor durch die gewonnenen Kompetenzen zum zentralen Ansprechpartner für alle Einrichtungen gemacht werden, die sich an der Humboldt-Universität mit der Begleitung und Beratung von Studierenden beschäftigen. Da sich sowohl im Bewerbungs- und Zulassungszeitraum als auch anhand der letzten Evaluation zur Arbeit der ASBi gezeigt hat, dass auch intern nachweislich Informationsbedarf besteht, und weil die Compass-Hotline in dieser Zeit ausgelastet ist, soll mit Compass-Tutor ein exklusiver Ansprechpartner für interne Belange und Anfragen geschaffen werden.

### 6.1 Einladungsschreiben

Das Wintersemester 2012/13 hat gezeigt, dass sich die Qualität und Quantität der Informationen, welche über das Bewerbungsportal vermittelt werden, bezogen auf die verschiedenen Institute stark unterscheidet. Um ein einheitliches Auftreten der HU nach außen zu gewährleisten, hat Compass-Tutor das Angebot entwickelt, den Entstehungsprozess der Einladungsschreiben redaktionell zu betreuen. Dabei soll das Bewerbungsportal nicht nur die Möglichkeit bieten, Neuimmatriulierte zu den Einführungsveranstaltungen einzuladen. Die Einladungsschreiben sind außerdem sowohl die erste Begrüßung als auch die Träger der ersten wichtigen Informationen für die Neuimmatriulierten.



Im Wintersemester 2013/14 konnte Compass-Tutor insgesamt 29 Einladungsschreiben redaktionell betreuen. In der folgenden Tabelle sind die Institute aufgelistet, die das Angebot von Compass-Tutor angenommen haben:

Theologische Fakultät	studiengangspezifisch für Bachelor und Master
Philosophische Fakultät I	Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft Institut für Europäische Ethnologie Institut für Geschichtswissenschaften Institut für Philosophie
Philosophische Fakultät II	Institut für deutsche Literatur Institut für Anglistik und Amerikanistik Institut für Romanistik Institut für Slawistik
Kultur-, Sozial- und Bildungswissenschaftliche Fakultät	Institut für Archäologie Institut für Asien- und Afrikawissenschaften Institut für Kulturwissenschaft Institut für Kunst- und Bildgeschichte Institut für Musikwissenschaft und Medienwissenschaft Institut für Sozialwissenschaften Zentrum für transdisziplinäre Geschlechterstudien (ZtG) Institut für Erziehungswissenschaften (plus Grundschulpädagogik) Institut für Rehabilitationswissenschaften
Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät	institutsübergreifendes Schreiben der FSI Institut für Chemie Institut für Physik Institut für Informatik Institut für Mathematik
Lebenswissenschaftliche Fakultät	Thaer-Institut Institut für Biologie Institut für Psychologie

Tab.1: Nutzung von Einladungsschreiben durch Institute und Fakultäten.

Bei allen bearbeiteten Einladungsschreiben wurde in erster Linie sichergestellt, dass das Corporate Design der HU eingehalten wird. Um dies zu gewährleisten, wurden von Compass-Tutor konzipierte Vorlagen für die Einladungsschreiben an die SFB verschickt. Einerseits handelt es sich um eine Vorlage „Einladungsschreiben“ mit dem Hinweis des jeweiligen Instituts auf die geplanten Einführungsveranstaltungen. Da andererseits auch die Informationsvermittlung außerhalb des reinen Einladungsschreibens unterstützt werden soll, erhielten die SFB von Compass-Tutor weiterhin eine Vorlage „Allgemeine Informationen“. Diese Vorlage enthält folgende Beispielinhalte, die individuell vom jeweiligen Institut angepasst werden können:

1. Eine Checkliste zum Studienstart mit wichtigen Hinweisen für Neuimmatrikulierte
2. Einen Wegweiser, der Anlaufstellen für die häufigsten Studienanliegen aufzeigt
3. Übersichten über die drei Campusbereiche der Humboldt-Universität, Mitte, Nord und Adlershof mit Adressen von Mensen und Bibliotheken.

Auffällig für das WS 2013/14 war der Wegfall von studiengangspezifischen Einladungen. Viele Institute beschränkten sich darauf, ein Einladungsschreiben für alle Neuimmatrikulierten am Institut zu entwickeln. Daraus ergab sich die Herausforderung, den Neuimmatrikulierten die individuellen Ansprechpartner/innen für den einzelnen Studiengang deutlich zu übermitteln. Deswegen soll die Aufgabe für das WS 2014/15 sein, die Reichweite der Einladungsschreiben durch den Hinweis auf die Verwendung studiengangspezifischer Einladungsschreiben zu vergrößern.

## 6.2 „Ersti-Woche“

Das Beratungsangebot der HU unterteilt sich in zentrale und dezentrale Veranstaltungen. Für die umfassende Betreuung und Begleitung von Neuimmatrikulierten ist eine enge Vernetzung zwischen den verschiedenen Protagonisten notwendig. Das Compass-Tutor-Team veranstaltete im Wintersemester 2012/13 ein Einführungsprogramm für Neuimmatriulierte, das das zentrale Angebot für Studienanfänger/innen ergänzen sollte. Obwohl die Veranstaltungen breitflächig beworben wurden, nahmen verhältnismäßig wenig Neuimmatriulierte teil. Bei den Recherchen stellte das Team fest, dass von Seiten der verschiedenen Einrichtungen der HU (wie etwa Universitätsbibliothek oder Computer- und Medienservice) eine Vielzahl von Veranstaltungen angeboten wurde, die teils aufgrund fehlender Vernetzung ebenfalls geringe Besucherzahlen vorwiesen. Es wurde also nach einem Weg gesucht, die Kommunikation zu verbessern, um dadurch das vorhandene Angebot für Neuimmatriulierte und Studierende an der HU übersichtlicher zu gestalten und es gleichzeitig vermehrt zentral zu bewerben. Die Einführungsveranstaltungen von Compass-Tutor im Wintersemester 2013/14 war daher ein Teil des Projekts „Vernetzung durch Zusammenarbeit“, das eine verstärkte Kooperation zwischen den verschiedenen Beratungseinrichtungen der HU zum Anliegen hatte.

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 hatten die Angebote der HU rund um Auslandsaufenthalte, Sprach- und Weiterbildungskurse zum Inhalt und trugen den Titel „Über den Tellerrand studieren“.

Die vom Compass-Tutor-Team angebotenen Veranstaltungen waren gut besucht, insbesondere die zentral ausgeschriebenene 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. 2: Teilnehmendenzahlen der Veranstaltungen in der Einführungswoche WS 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 etwa 41 % beinahe die Hälfte aller neu eingeschriebenen Studierenden ausmacht.

### **6.3 Uni-Compass**

Die bestehende Broschüre für Neuimmatriulierte mit dem Titel „Willkommen an der HU“ wurde von Compass-Tutor überarbeitet, vor allem in Hinblick auf Inhalt und Umfang. Seit dem Wintersemester 2013/14 heißt die Broschüre „Uni-Compass“, was den kundenorientierten Schwerpunkt verdeutlichen soll. Die neue Ausrichtung des Uni-Compass steht dabei auch im Zusammenhang mit dem Projekt „nachhaltige Vernetzung durch Zusammenarbeit“. Dabei soll der Informationsfluss, welcher in den Bereichen Einladungsschreiben und Ersti-Woche geschaffen wurde, ebenfalls für die Broschüren nutzbar gemacht werden.

Wie andere für Neuimmatriulierte entwickelte Informationsmedien, sieht sich auch die Broschüre der ASBi in der Herausforderung, die Balance zwischen allgemeinen und spezifischen Informationen zu finden. Diese Herausforderung wird durch die Unterschiedlichkeit der Bedürfnisse verstärkt. Je allgemeiner die Inhalte der Broschüre entwickelt werden, umso uninteressanter wird sie für die Einzelnen. Deshalb wird der Schwerpunkt zukünftig wieder an den individuellen Bedürfnissen der Neuimmatriulierten ausgerichtet. Zum Wintersemester 2014/15 wird die Entwicklung dezentraler fachspezifischer Fakultätsbroschüren angestrebt. In den künftigen Broschüren soll der Fokus auf die dezentralen, fachbezogenen Informationen gelegt und ausgebaut werden, indem fakultäts- oder institutseigene Materialien integriert werden.

### **6.4 Zusammenfassung und Ausblick**

Die angestrebten Ziele wurden erfüllt. Sie wurden mit Unterstützung durch die kooperierenden Abteilungen und Institute bzw. Fakultäten zentral vorbereitet und standardisiert und nach Bedarf auch spezialisiert durchgeführt. Das Feedback der Institute bzw. Fakultäten sowie der Neuimmatriulierten bestätigt, dass die Konzeptionierung der Angebote gut gewählt und verständlich vermittelt wurden. Die gute Besucherlage in den Veranstaltungen zeigt die funktionierende Vernetzung zwischen Compass-Tutor und den dezentralen und spezialisierten Beratungseinrichtungen und damit die umfangreiche Informationsvermittlung an die Neuimmatriulierten. Diese Vermittlung wird durch die Zusammenarbeit von Compass-Tutor mit den Instituten und Einrichtungen der Humboldt-Universität geprägt. Vor allem aber wird die große Nachfrage der Neuimmatriulierten nach den Inhalten der Studieninformation deutlich.

In Zukunft wird darauf abgezielt werden, mehr Institute in das dezentrale Programm von Compass-Tutor aufzunehmen, um mehr Studierende über diesem Weg zu erreichen und einen gemeinsamen Standard an zu vermittelnden Informationen vor, während und nach der Einführungswoche zu etablieren. Dazu ist es notwendig ein Kommunikationsnetzwerk zwischen zentraler und dezentraler Beratung aufzubauen, dessen Grundstein mit dem Angebot zum Wintersemester 2013/14 bereits gelegt wurde.

## 7 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Team Compass. Im akademischen Jahr 2013/14 konnte Compass insgesamt 133 Führungen mit 2.530 Teilnehmenden realisieren, davon 62 für Studieninteressierte, Bewerber/innen und Schüler/innen (zu 2013: +2), 47 für sonstige Interessierte (Gäste und Touristen); 24 Führungen wurden im Rahmen der Tage der offenen Tür, der Erstiwoche und der Langen Nacht der Wissenschaften 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 Adlerhof (studienbezogen).

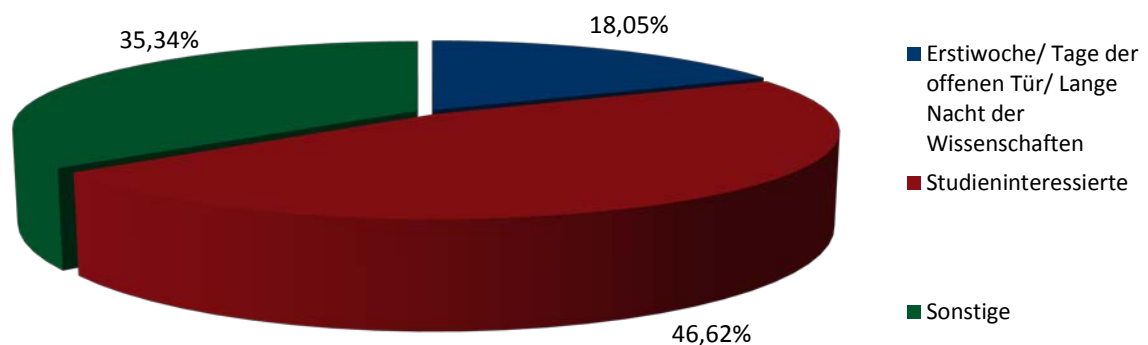


Abb. 18: Anteil der Führungen nach Zielgruppen.

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. 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).

## 8 Ausblick

Für das akademische Jahr 2014/15 ist geplant, die Sachgebiete des Referats weiter zu vernetzen, zum einen um Doppel-/Mehrfachanfragen zu reduzieren, zum anderen um das Informations- und Beratungspotential besser zu nutzen. 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 Führung 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 ASBi 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.