

Tätigkeitsbericht 2014/15 der Allgemeinen Studienberatung und -information

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



Bild: Ben Gross; das Bild entstand auf der Jobmesse für Geflüchtete im Februar 2016 im Estrel-Hotel Berlin.

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

Redaktion: Dr. Benita Bischoff, Andrea Boeckemeyer, Annette Dobler, Hannah Huber, Julia Kunze, Dr. Jochen O. Ley (Hrsg.), Sascha Münzberg, Paul Stähler

Datum: 18. April 2016

Inhaltsverzeichnis

1	Struktur	2
2	Allgemeine Studienberatung.....	4
2.1	Beratungsgespräche	4
2.2	Offene Sprechstunden.....	6
2.3	Veranstaltungen.....	6
2.4	Psychologische Beratung	6
3	Compass-Hotline	7
3.1	Gesamtkontakte.....	7
3.2	Anrufe	10
3.3	E-Mails	13
3.4	Vergleich 2013/14 zu 2014/2015.....	16
3.5	Personaleinsatz.....	17
4	Infopoint im Studierenden-Service-Center.....	18
4.1	Gesamtkontakte und Bearbeitung.....	18
4.2	Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet	21
4.3	Auslastung nach Wochentag	22
4.4	Vergleich 2013/14 zu 2014/15	23
5	Compass-Tutor.....	24
5.1	Einladungsschreiben	25
5.2	Veranstaltungen.....	26
5.2.1	„Ersti-Woche“	26
5.2.2	Studium 2015.....	28
5.3	Uni-Compass	28
5.4	Vorklärung zur Studienberatung	29
5.5	Partnerschulen und Studieninformation	29
5.6	Zusammenfassung und Ausblick	30
6	Führungen.....	31
7	Ausblick	33

1 Struktur

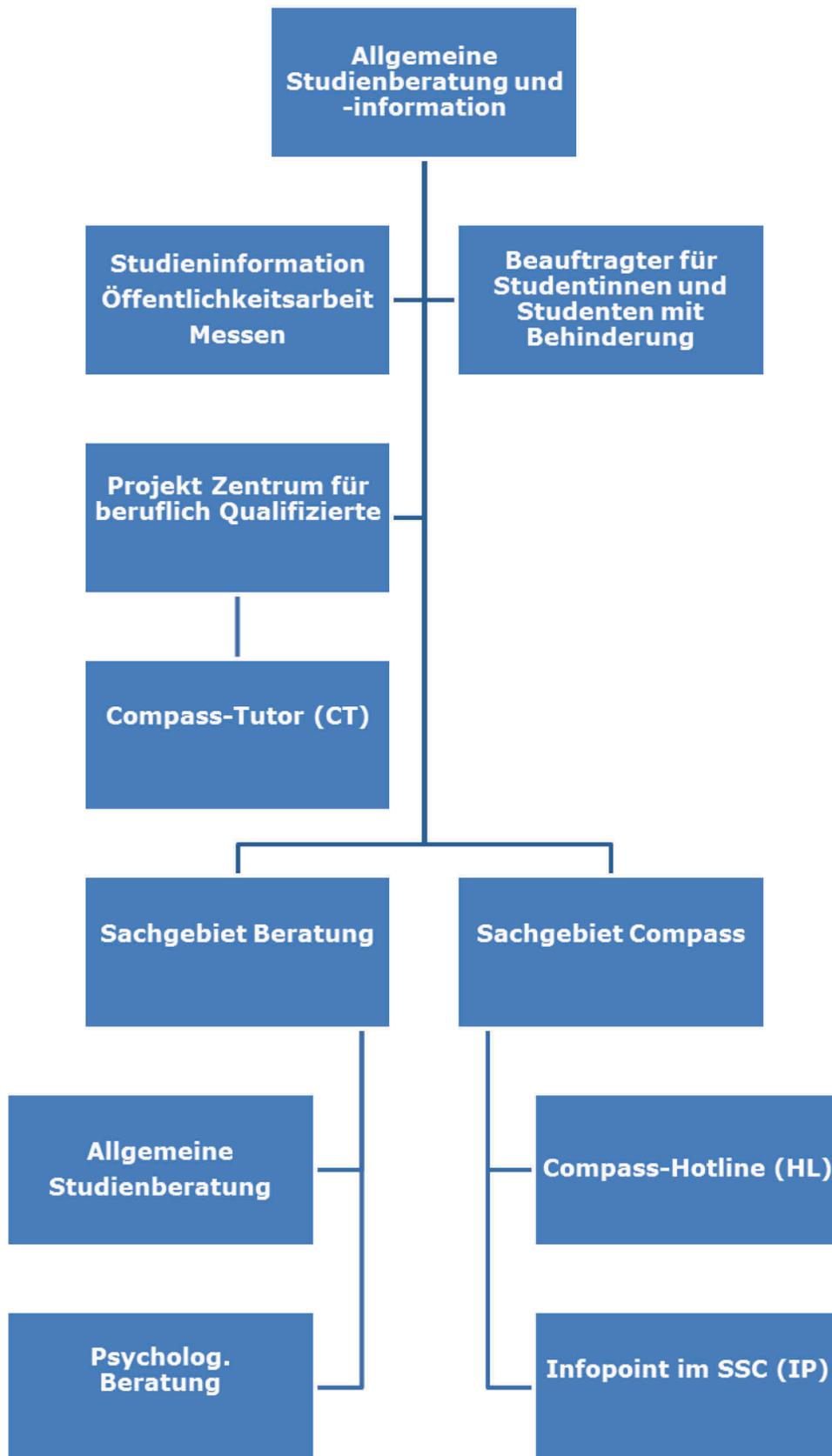
Das Referat Allgemeine Studienberatung und -information setzt sich aus den Sachgebieten Beratung und Compass zusammen. Im Laufe des akademischen Jahres 2014/15, jedoch nach Ende des Berichtszeitraums, haben sich durch zwei neue Projekte organisatorische Änderungen ergeben.

Das Projekt Compass-Tutor wurde dem neuen Zentrum für beruflich Qualifizierte zugeordnet. Die insgesamt zehn Tutorinnen und Tutoren sind zuständig für die Betreuung von Neuimmatrikulierten und den Übergang von der Schule zur Hochschule. Das Zentrum selbst 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. Darüber hinaus werden die Maßnahmen für Geflüchtete hier koordiniert. Dafür wurden zwei Beraterinnen und ein Sachbearbeiter sowie zwei studentische Mitarbeiter/innen aus Mitteln der BQL eingestellt.

Im Sachgebiet Beratung werden die Aufgaben gem. § 28 BerlHG von drei Studienberaterinnen und -beratern unter einer Sachgebietsleitung wahrgenommen. Für eine wissenschaftliche Untersuchung des Studienabbruchs wurden eine weitere Studienberaterin und ein studentischer Mitarbeiter aus Mitteln der BQL eingestellt und dem Sachgebiet zugeordnet. 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 von einem studentischen Mitarbeiter sowie dem Compass-Tutor-Team unterstützt werden.

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 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 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 2014/15 insgesamt 1.996 Beratungsgespräche geführt. Im Mai/Juni und im Januar fielen, bedingt durch die Bewerbungszeiträume, die meisten Gespräche an.

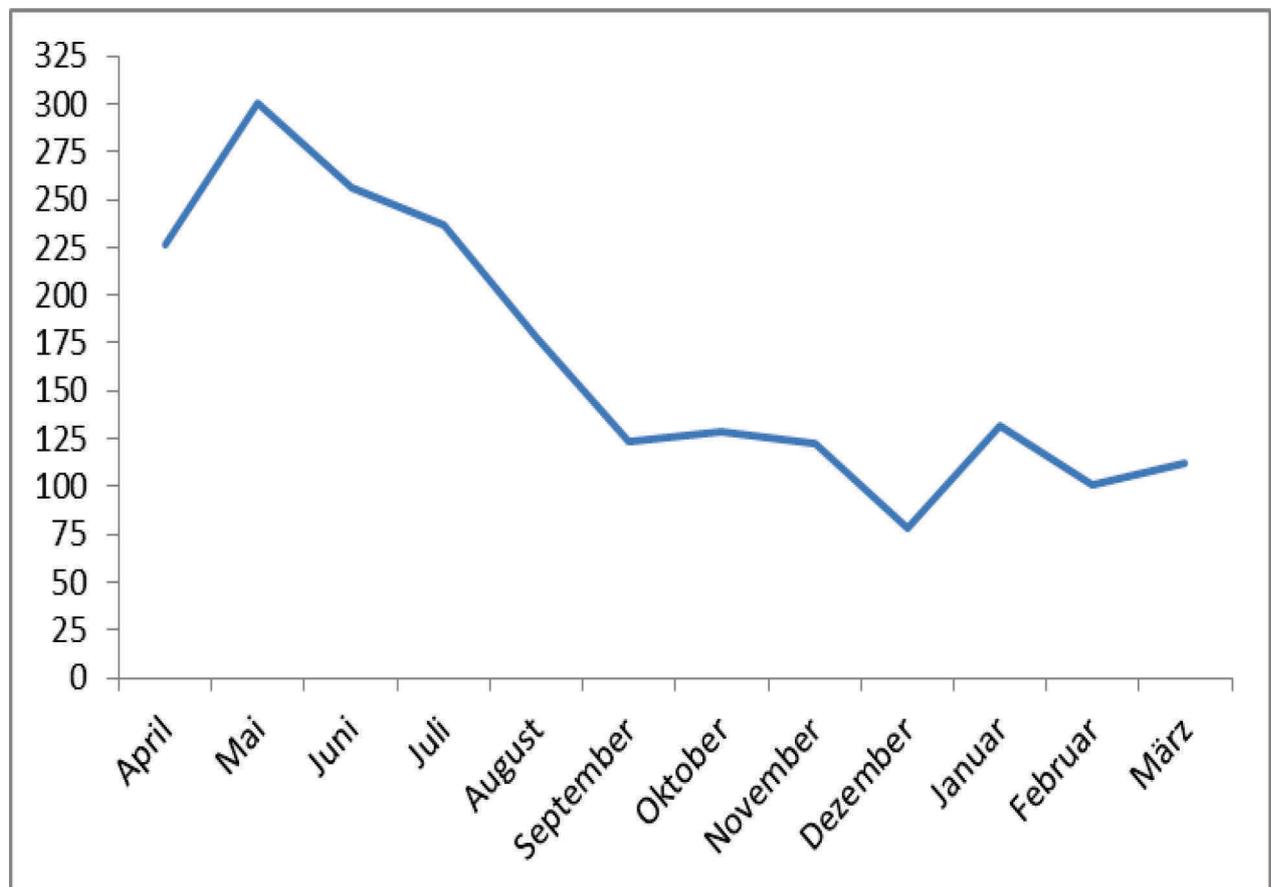


Abb. 1: Beratungsgespräche der Allgemeinen Studienberatung pro Monat.

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 und ergeben nicht 100 %.

Bei 74,3 % 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.

51,3 % 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).

49,7 % 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 27,4 % 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).

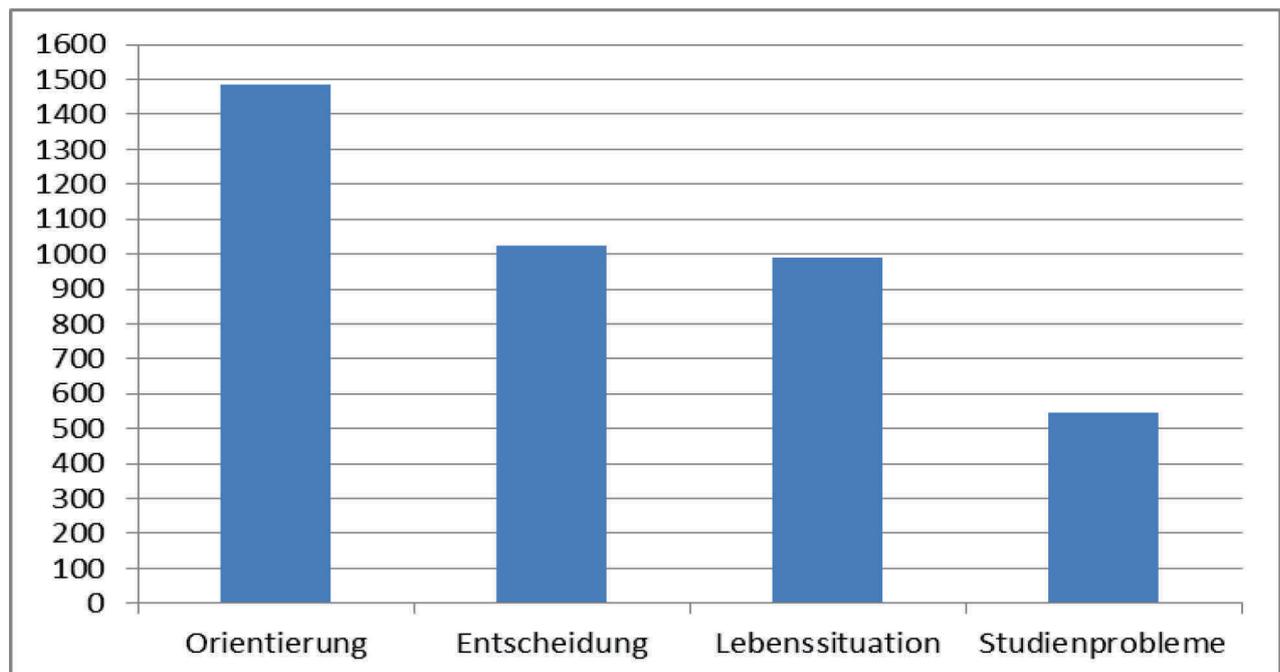


Abb. 2: Beratungsgespräche nach Inhalten.

2.2 Offene Sprechstunden

Die Allgemeine Studienberatung bot fünf offene Sprechstunden (bis Mai 2015: Mo, Di, Mi, Fr; seit Juni 2015: 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 2014/15 wurden 27 Veranstaltungen von und mit Studienberaterinnen und -beratern durchgeführt, darunter die ständigen Veranstaltungen „Studienabbruch?“ mit der Arbeitsagentur, „Studienprobleme?“ 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>.

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 2014/15 konnten E-Mail-Anfragen mit Ausnahme weniger Tage im Juni 2015 innerhalb von 24 Stunden abschließend beantwortet werden; dabei kam der Bearbeitung zugute, dass nach dem Immatrikulationsbüro, dem AGNES- und Studienplatz-Support, auch die Zulassungsbüros OTRS nutzten.

Die Hotline war montags bis freitags zwischen 9:30 und 16:30 Uhr an 244 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 2014/15 42.340 Kontakte, davon waren 15.361 telefonisch (35,8 %) und 26.708 per E-Mail (61,2 %); es wurden 1.294 *lost calls* (Nachricht auf der Voicebox, Auflegegeräusch auf der Voicebox) verzeichnet (8,4 % aller Anrufe; zu 2013/14 eine weitere Verbesserung um 4 %). Durchschnittlich wurden pro Monat 3.528 (2013/14: 3.671) Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zu 2013/14 wurden insgesamt 3,9 % weniger Anfragen gestellt, davon 15,9 % **weniger** per Telefon und 4,7 % **mehr** per E-Mail.

Durchschnittlich wurden 174 (2013/14: 180) Anfragen pro Tag beantwortet; der maximale Durchschnitt in einem Monat lag bei 245 Anfragen pro Tag (März und August 2015), der minimale bei 87 pro Tag (November und Dezember 2014). Im Vergleich zum Vorjahr ist das Anfragenvolumen im April um 8,2 %, im Mai um 12,8 %, im Juni um 19,9 %, im August um 20,3 % und September um 28,6 % gesunken. Zusätzlich wurden in den folgenden Monaten mehr Anfragen als im Vorjahr verzeichnet: im Oktober 22,4 %, im November 19,6 %, im Dezember 18,1 %, im Januar 41,2 %, im Februar 8,4 % und im März 39,6 % mehr.

Im Vergleich zum Vorjahr lässt sich feststellen, dass es zu einer starken Zunahme der Anfragen zwischen Oktober und März kam, während die Anfragen in den Monaten zwischen April und September abnahmen. Es kam dementsprechend zu einer gleichmäßigeren Verteilung des Anfragevolumens über das Jahr betrachtet.

Vergleich zum Vorjahr: Kontakte

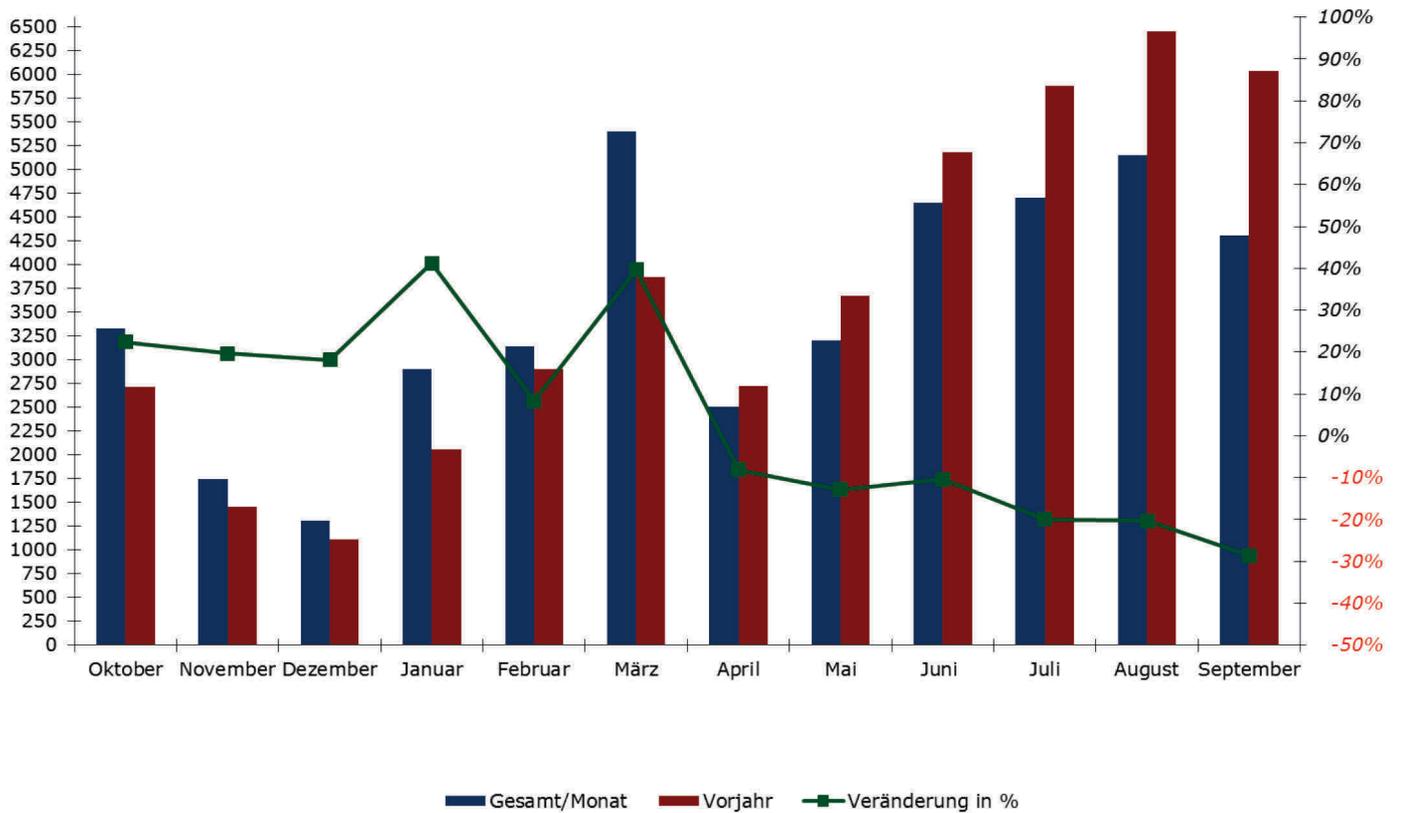


Abb. 3: Vergleich der Kontakte pro Tag nach Monat absolut und relativ.

Die Anzahl der *lost calls*, der Anrufe, die nicht entgegen genommen werden konnten, verringerte sich weiter um 4 %, nachdem sie bereits im Vorjahr dank optimierter Schichtbesetzung stark gesenkt werden konnte. 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 2015, in welchem trotz sinkender Zahl der Anrufe die Zahl der aufzeichneten *lost calls* stieg; die Begründung hierfür liegt in der im August 2015 höchsten Anzahl an E-Mail-Anfragen, zu welcher der Anstieg der *lost calls* parallel zu der steigenden Anzahl an Anrufen verlief.

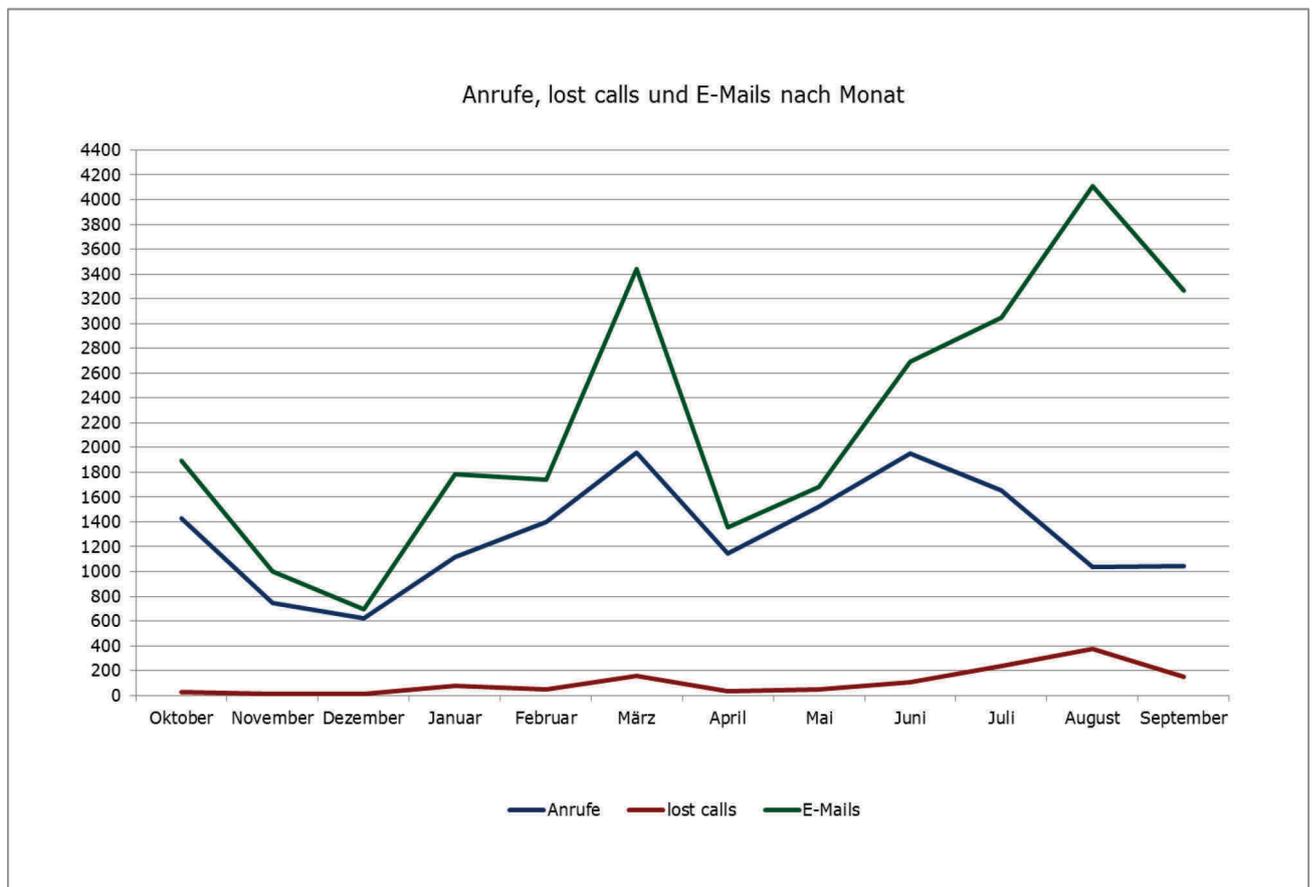


Abb. 4: Anrufe, E-Mails und *lost calls* im Verlauf des Jahres.

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) sank die Anzahl der Kontakte, während sie zwischen Oktober und März deutlich stieg. Der starke Anstieg im März begründet sich in der Nachfrist des Rückmeldezeitraumes zum Sommersemester. Es wurden durchschnittlich 95,1 % aller Anfragen abschließend beantwortet, was im Vergleich zum Vorjahr eine Verbesserung um 0,6 % darstellt. 88,4 % (zu 2013/14: +0,5 %) aller Anfragen wurden hierbei von deutschen Bewerber/innen und Studierenden gestellt.

3.2 Anrufe

Es wurden insgesamt 15.631 Anrufe bearbeitet, die meisten im Juni (12,5 %), die wenigsten im Dezember (4 %)

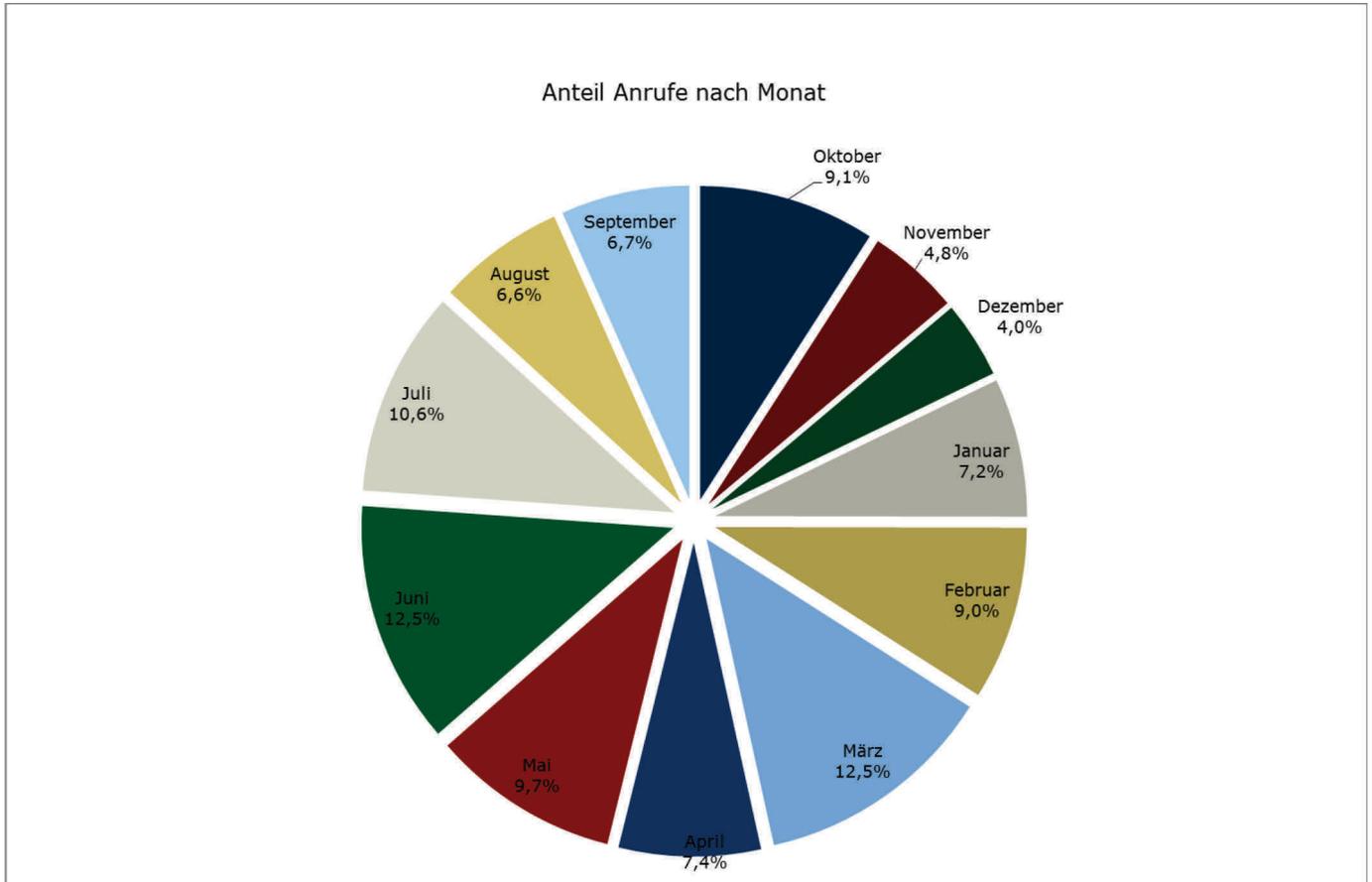


Abb. 5: Verteilung der Anrufe nach Monaten.

Jeder Anruf wurde in der Statistik einem Sachgebiet zuordnet. Die meisten Anrufe wurden für das Immatrikulationsbüro (49,6 %; zu 2013/14: +6,1 %) entgegen genommen, gefolgt von Anfragen an die Zulassungsbüros BA, MA und International (29,9 %; zu 2013/14: -7,2 %). Mit großem Abstand folgten Fragen zum Studium allgemein mit 9,5 % (zu 2013/14: +1,9 %), die direkt durch die Mitarbeiter/innen der Hotline beantwortet wurden (Campus, Orientierung, Stundenplan, Veranstaltungen u. ä.)

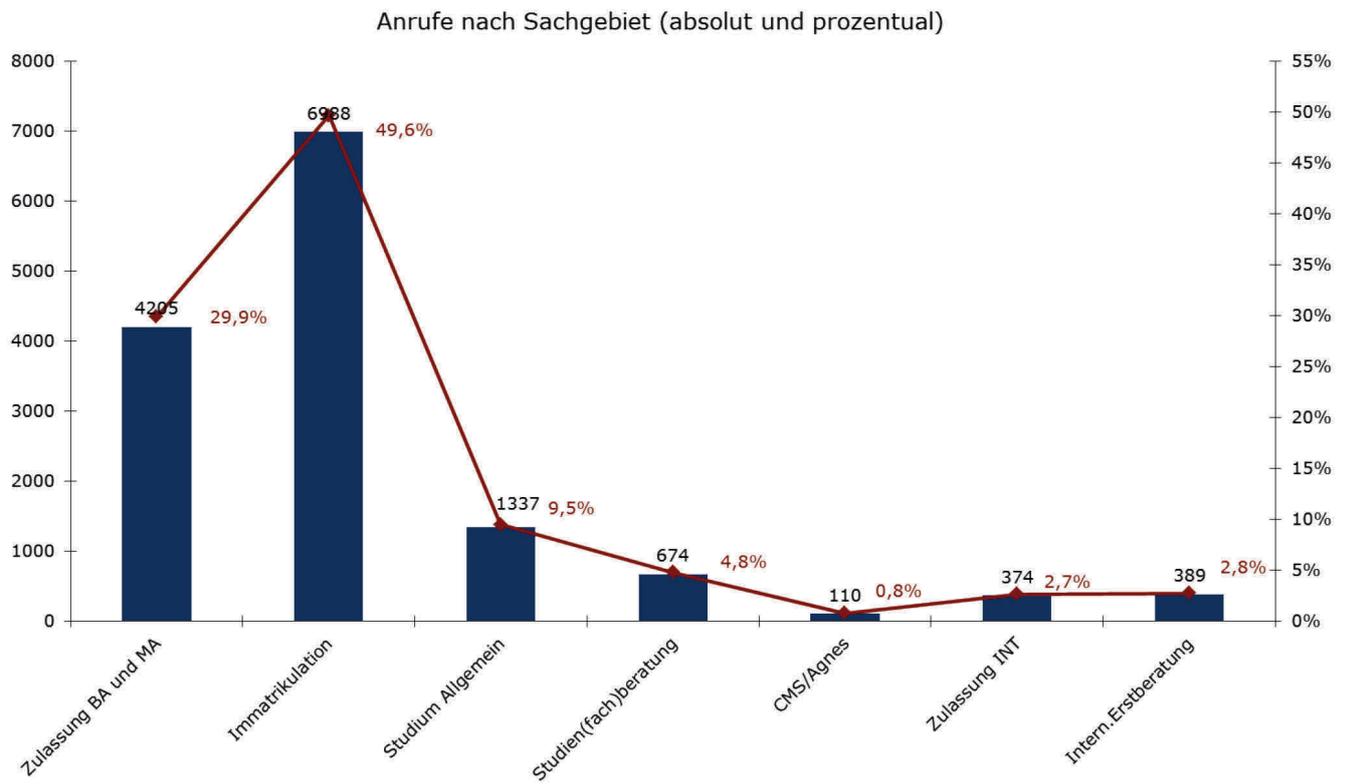


Abb. 6: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von $\geq 1,5\%$ absolut und relativ.

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

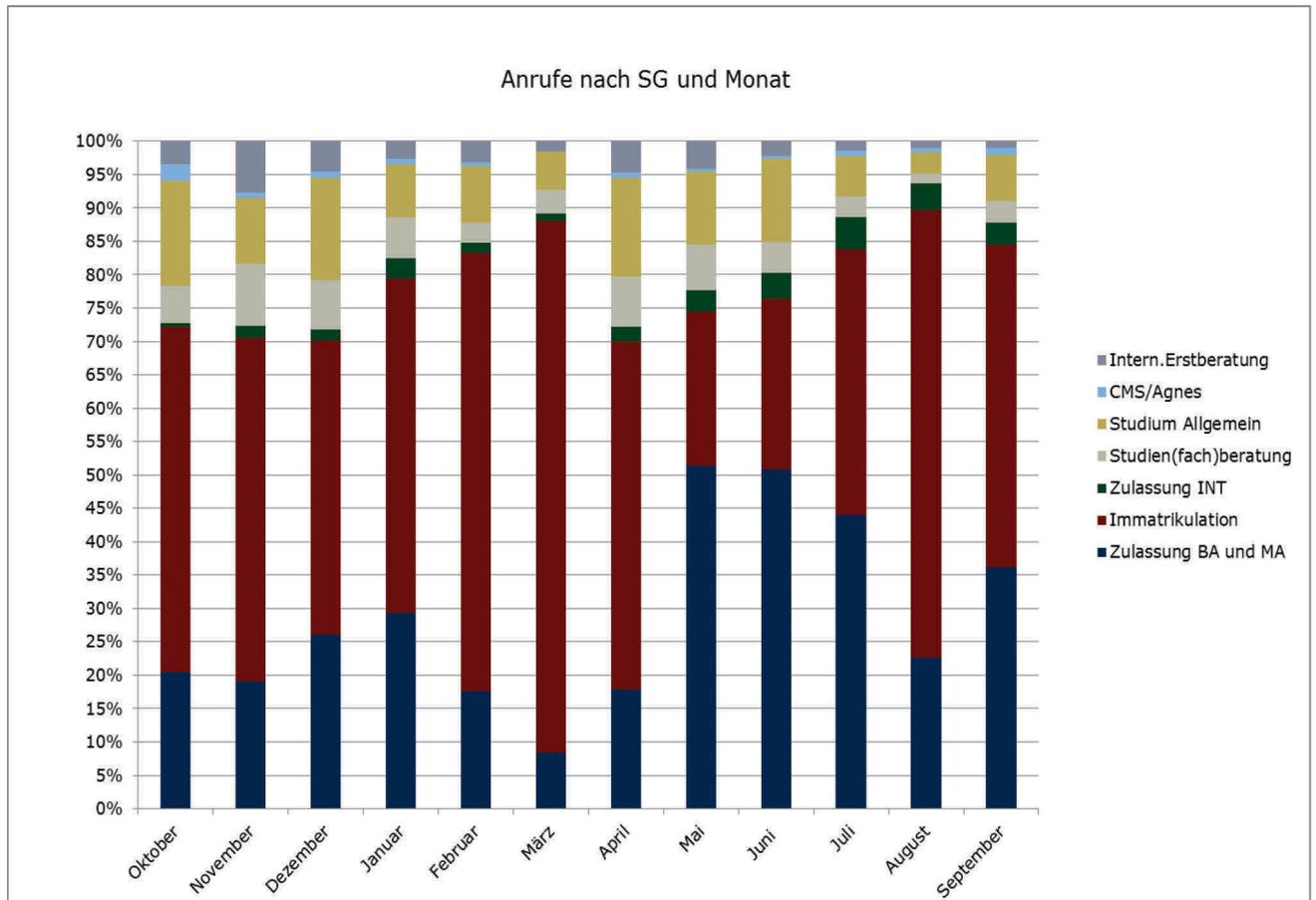


Abb. 7: Verteilung der Anrufe auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

3.3 E-Mails

Die Anzahl der bearbeiteten E-Mails hat im Akademischen Jahr 2014/15 erneut leicht zugenommen. In fast allen Monaten wurden mehr E-Mails an compass@hu-berlin.de geschickt als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Insgesamt wurden 26.708 E-Mails (4,7 % mehr als 2013/14) bearbeitet. Auch hier wurden die meisten Anfragen für das Immatrikulationsbüro gestellt, wiederum gefolgt von den Zulassungsbüros BA, MA und International, sowie erneut der Internationalen Erstberatung.

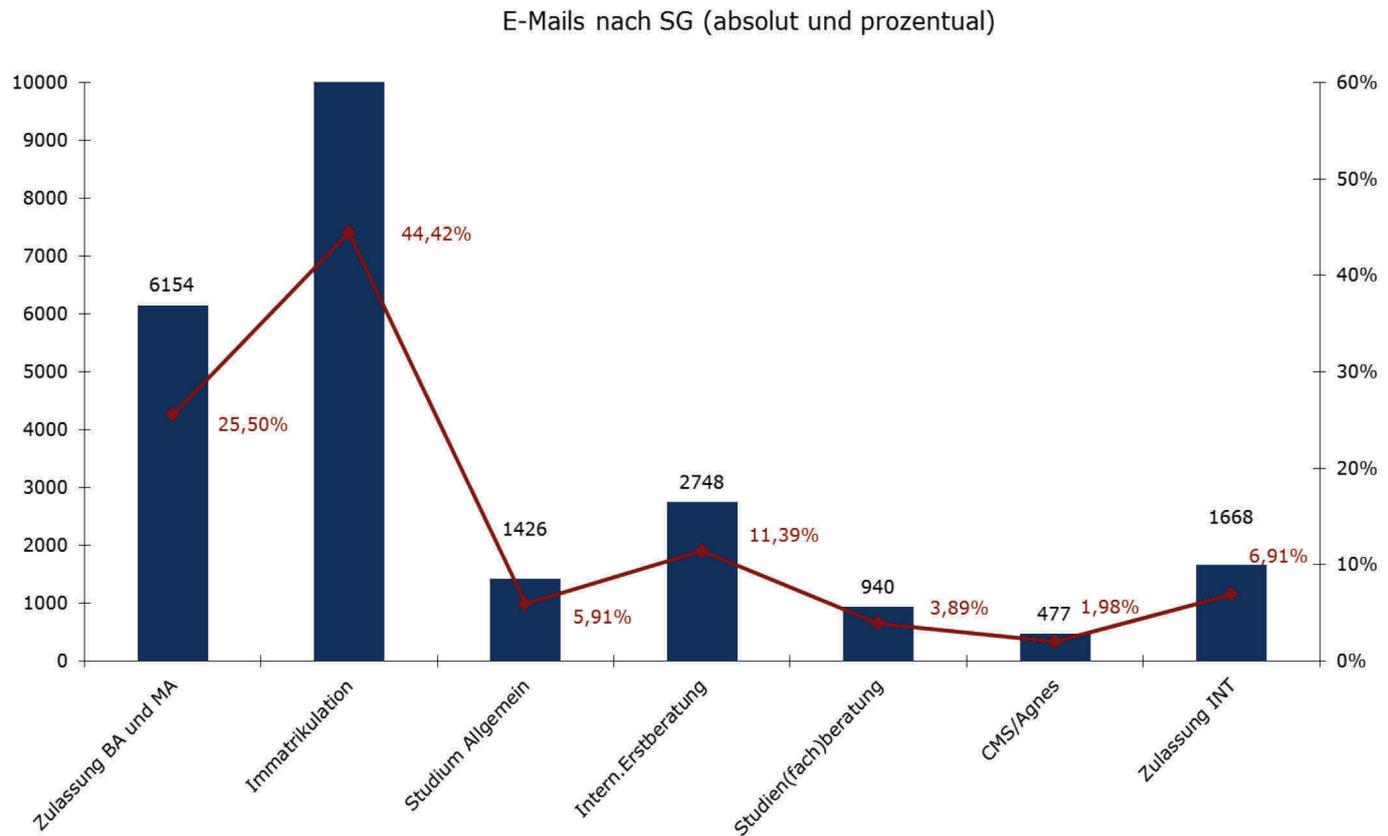


Abb. 8: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete mit einem Anteil von $\geq 1\%$ absolut und relativ.

Analog zu den Anrufen zeigt sich das detaillierte Monatsbild:

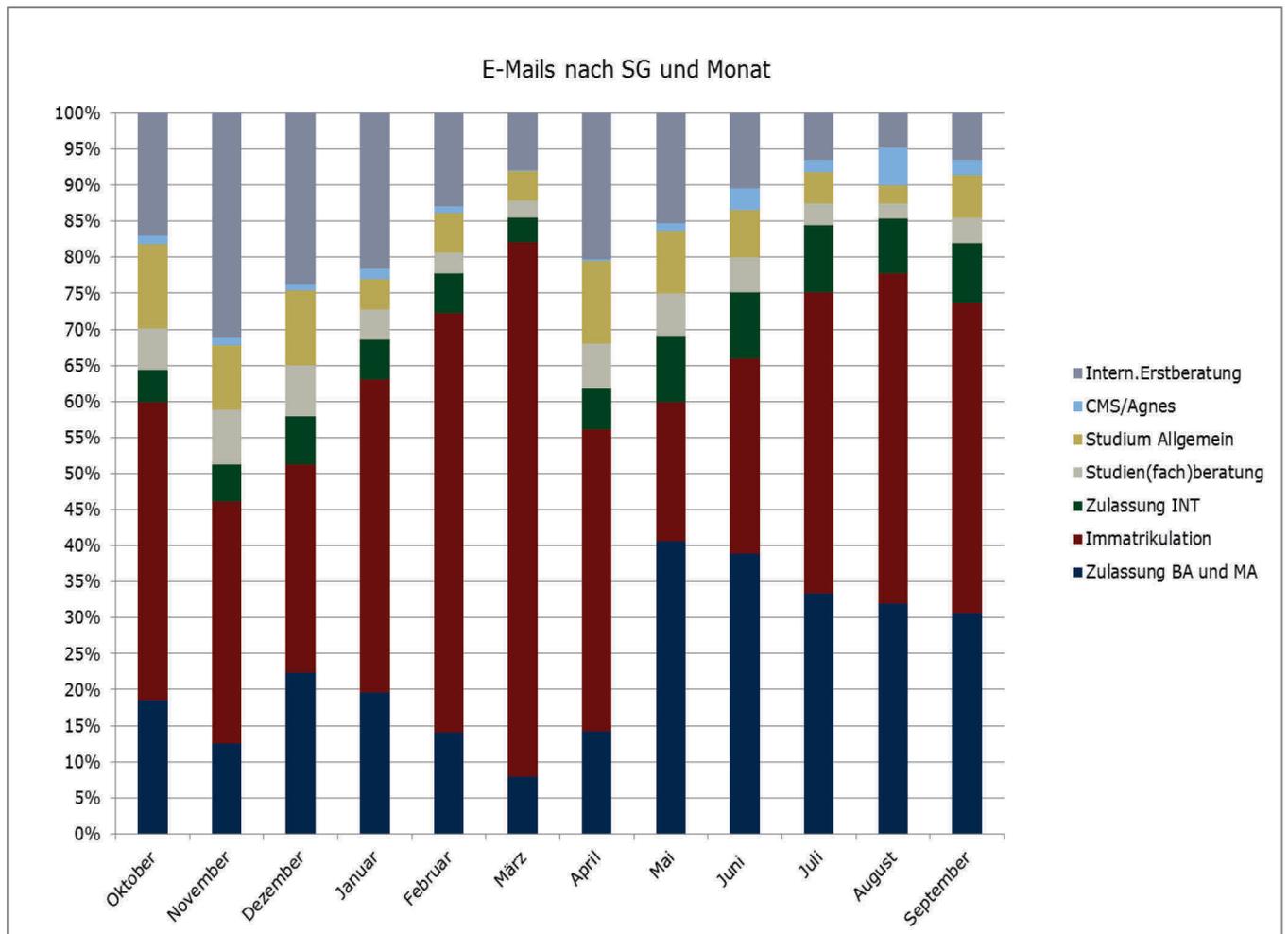


Abb. 9: Verteilung der E-Mails auf die beteiligten Sachgebiete relativ nach Monat.

Die Bearbeitungsquote bei den E-Mails – teils über 400 pro Tag in Spitzenzeiten – konnte dank des Einsatzes von OTRS weiter gesteigert werden. Dafür wurden die in OTRS hinterlegten Standardtexte weiter optimiert und den differenzierten Anfragen angepasst. Ein eigens dafür eingestellter studentischer Mitarbeiter unterstützte diesen Prozess. Die meisten Anfragen per E-Mail wurden im August (15 %) gestellt, die wenigsten im Dezember (3 %).

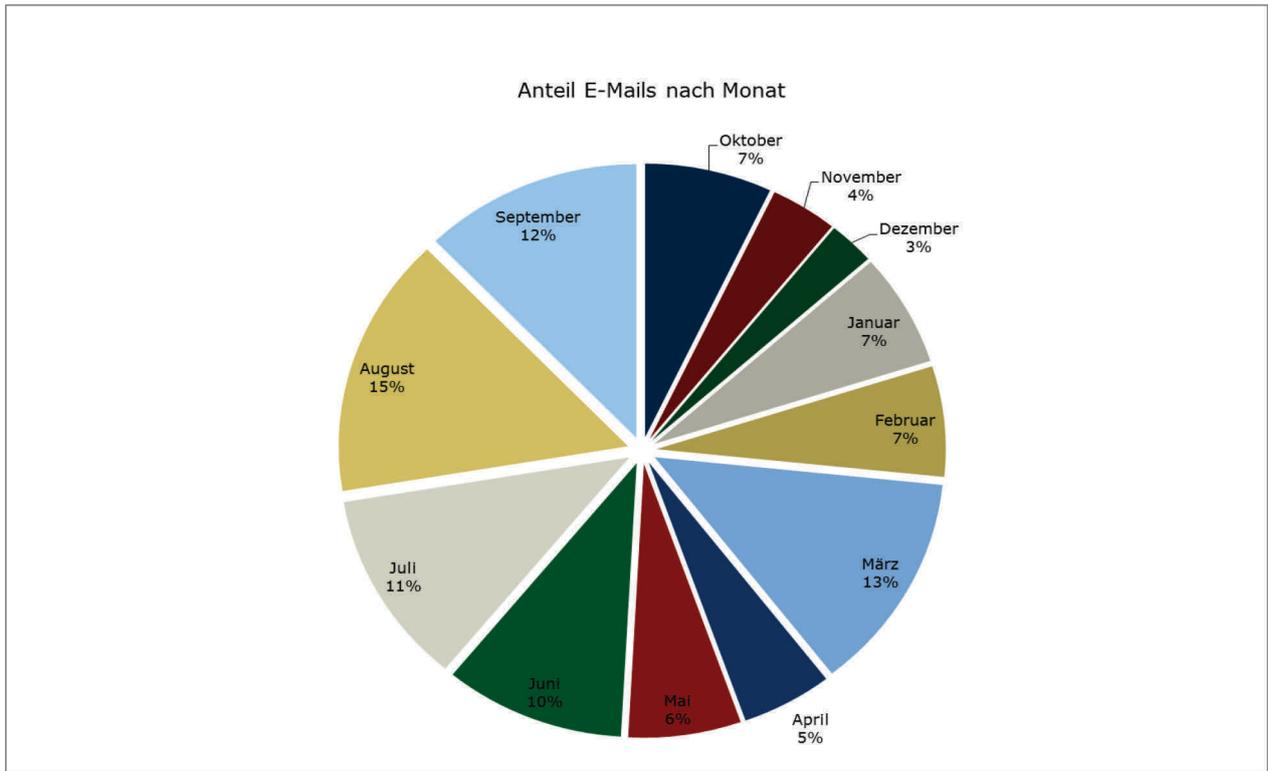


Abb. 10: Verteilung der E-Mails nach Monaten.

3.4 Vergleich 2013/14 zu 2014/2015

Es wurden im Jahresmittel 2014/15 aufgrund des leicht gesunkenen Anfragevolumens 3,9 % weniger Anfragen als 2013/14 bearbeitet. Dabei sank die Bearbeitungsquote in den Hochlastmonaten Mai bis Oktober pro Monat leicht um durchschnittlich 0,8 %. Die steigende Anzahl von E-Mails wurde durch die sinkenden Anrufzahlen somit prinzipiell ausgeglichen. In den Monaten der Hochphase ist die Anzahl der Gesamtkontakte im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen (Mai -12,8 %, Juni -10,3 %, Juli -19,9 %, August -20,3 %, September -28,6 %). Die Ausnahme bildet hier der Oktober, in welchem das Anfragevolumen deutlich gestiegen ist (+ 22,3 %), was wiederum auf den Rückmeldezeitraum sowie auf den parallelen Immatrikulationszeitraum zurückzuführen ist.

In den traditionellen Schwachlastmonaten Januar bis April stieg hingegen die Anzahl der Anfragen um durchschnittlich 20,3 %. Insbesondere im Januar nahm das Anfragevolumen um 41,2 % zu, während es im April um 8,2 % abnahm. In den traditionellen Schwachlastmonaten November und Dezember stieg die Anzahl der Anfragen um 18,5 %. 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.

Es wurden pro Monat im Schnitt 3.528 Anfragen beantwortet (zu 2013/14: -142); der Monat mit den meisten Anfragen war der März 2015 mit 5.401 Anfragen, gefolgt vom August 2015 mit 5.145 Anfragen.

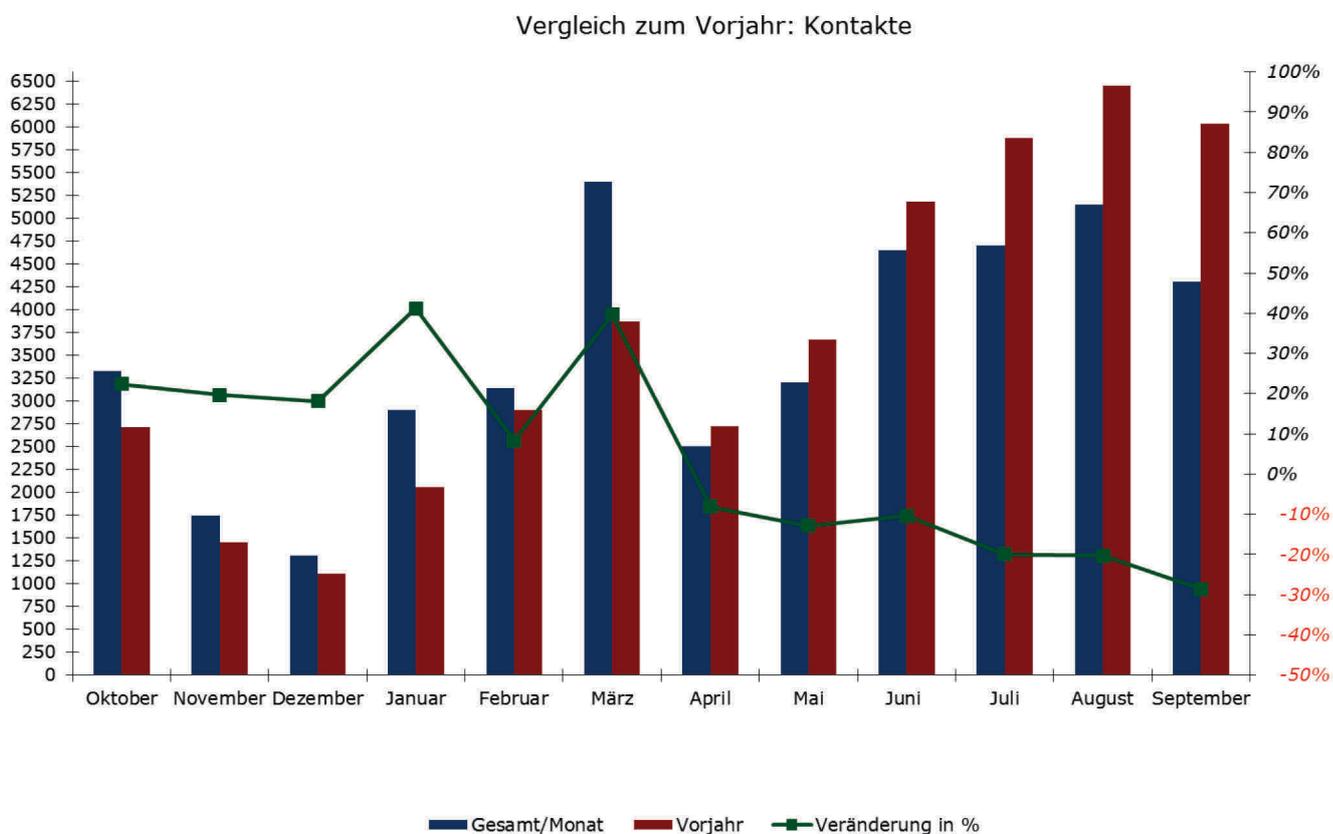


Abb. 11: Vergleich der Gesamtkontakte pro Monat zum Vorjahr, absolut und relativ.

3.5 Personaleinsatz

Der Personaleinsatz wurde im akademischen Jahr 2014/15 an der zu erwartenden Nachfrage ausgerichtet und nach Möglichkeit situativ angepasst. Insgesamt wurden 4.302 (zu 2013/14: -11,8 %) Personalstunden eingeplant. In den Schwachlastmonaten wurden zwischen 12 und 18 Personalstunden pro Tag geplant, in den Hochphasen bis zu 36 Stunden pro Tag. Entsprechend waren pro Tag zwischen zwei und sechs Schichten eingesetzt. Trotz des verminderten Personaleinsatzes konnte die Anzahl von Anfragen, insbesondere durch die zwei 2013 geschaffenen festen Stellen bei Compass, abschließender bearbeitet und Anzahl der *lost calls* weiter reduziert werden. Die Verringerung des Personaleinsatzes im Juli und August 2015 war der hohen Fluktuation an studentischen Mitarbeitern/innen geschuldet, von denen sechs ihren Arbeitsvertrag im Akademischen Jahr 2014/15 vorzeitig aufgrund ihres Studiums oder anderweitiger Interessen beendeten.

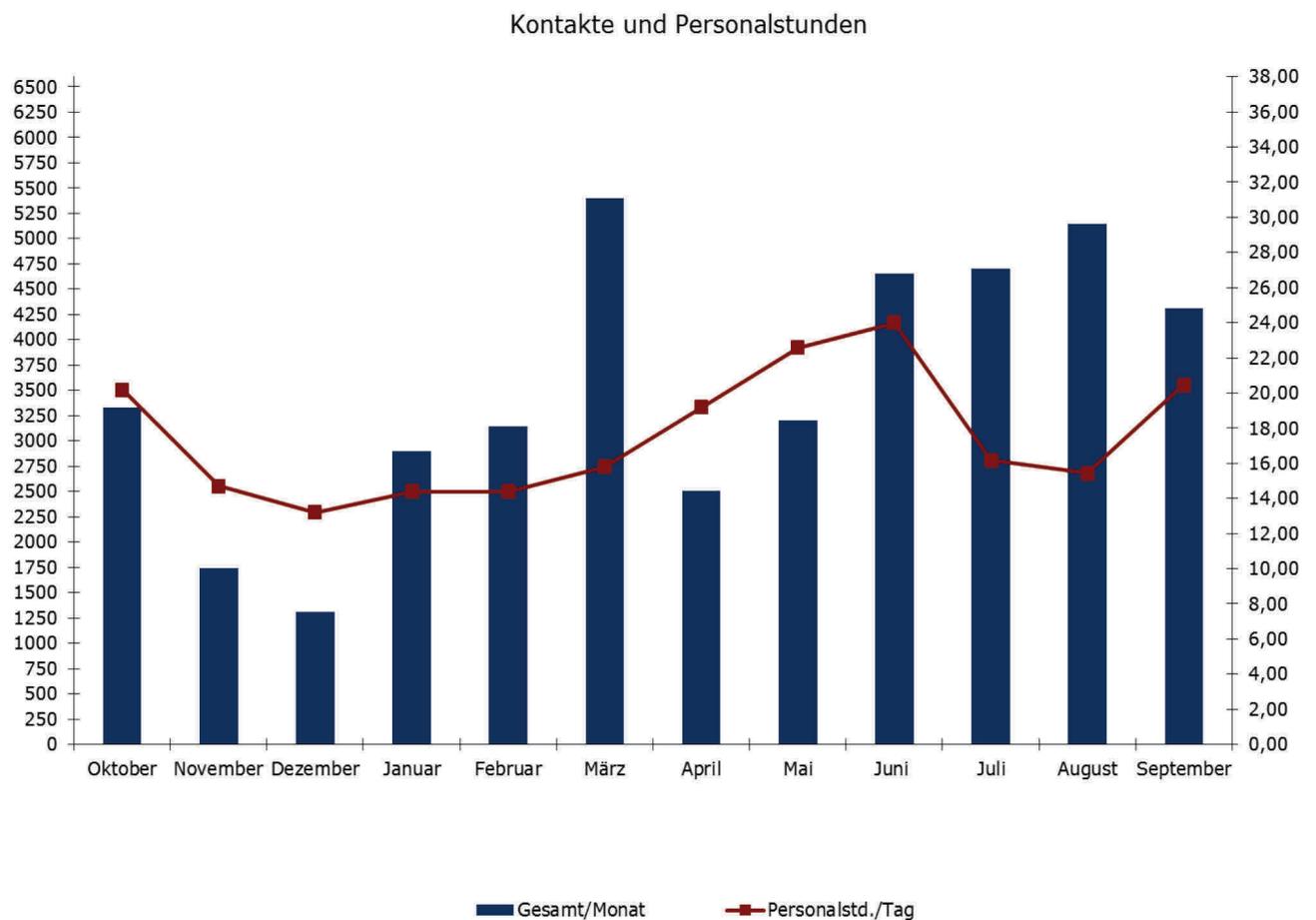


Abb. 12: Kontakte pro Monat und korrespondierenden Personaleinsatz pro Tag in Stunden.

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 Akademischen Jahr 2014/15 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
- Compass-Tutor (Sprechstunde für Geflüchtete)

Die Öffnungszeit 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 großteils 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 2014/15 durch das Team des Infopoints 26.166 Anfragen bearbeitet. Somit kam es zu einem erneuten Anstieg der Anfragen im Vergleich zu 2013/14 um +11,4 %. Der besucherstärkste Monat war der September (3.486, zu 2013/14: + 310), gefolgt vom März (2.875), der besucherschwächste Monat war der Dezember (966). Durchschnittlich wurden 2.181 (zu 2013/14: +232) Anliegen pro Monat bzw. 107 Anliegen pro Tag (zu 2013/14: +11 Anfragen) bearbeitet. Der Anteil internationaler Studierender sank im Vergleich zum Vorjahr auf 7,3 % (1.913; zu 2013/14: 2282).

Gesamtkontakte und Infopoint (IP)

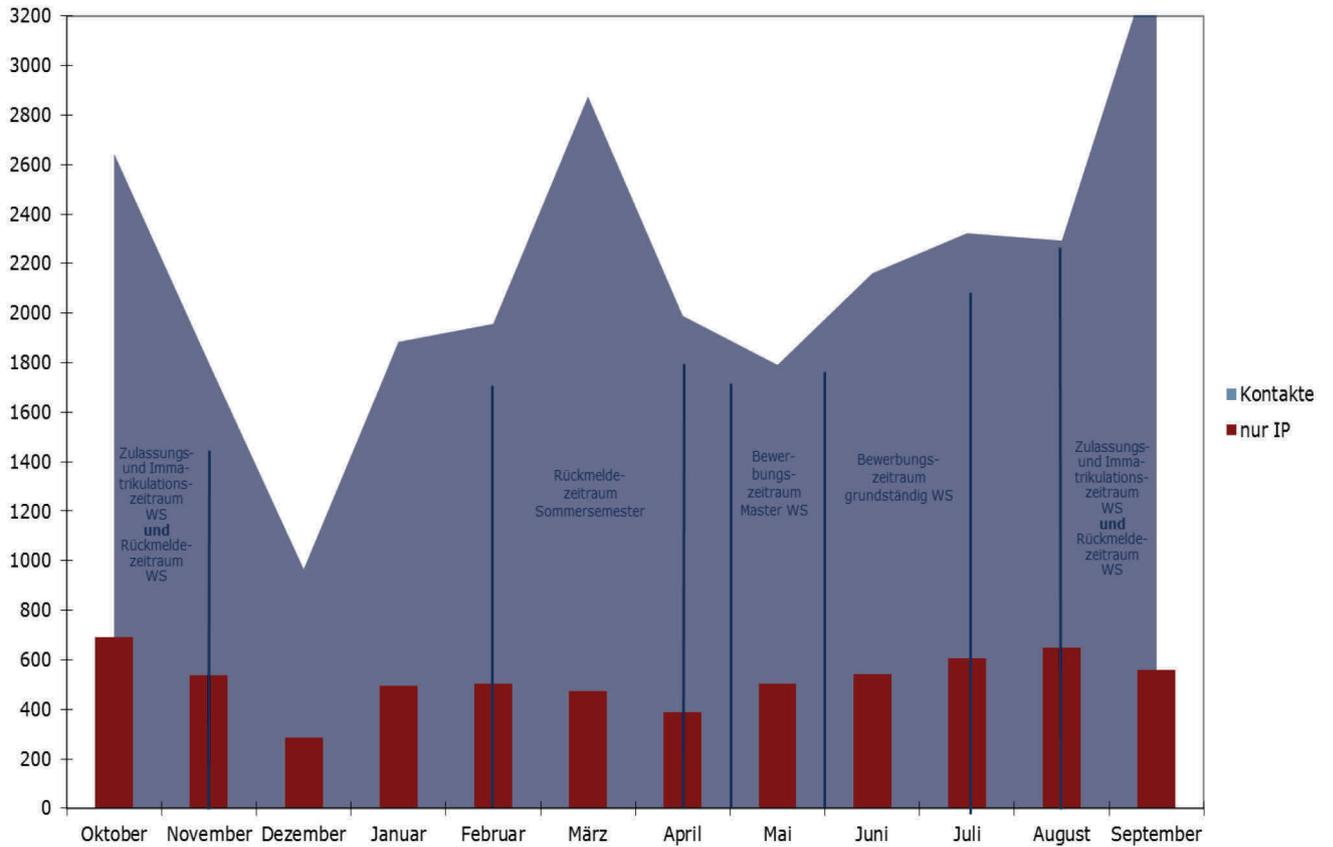


Abb. 13: Gesamtkontakte und Kontakte, die nur vom Infopoint (IP) bearbeitet wurden.

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 421 Besucher/innen am Tag erreicht. Die nachfolgende Grafik zeigt die Auslastung und wechselnde Belastung für die studentischen Mitarbeiter/innen des Infopoints.

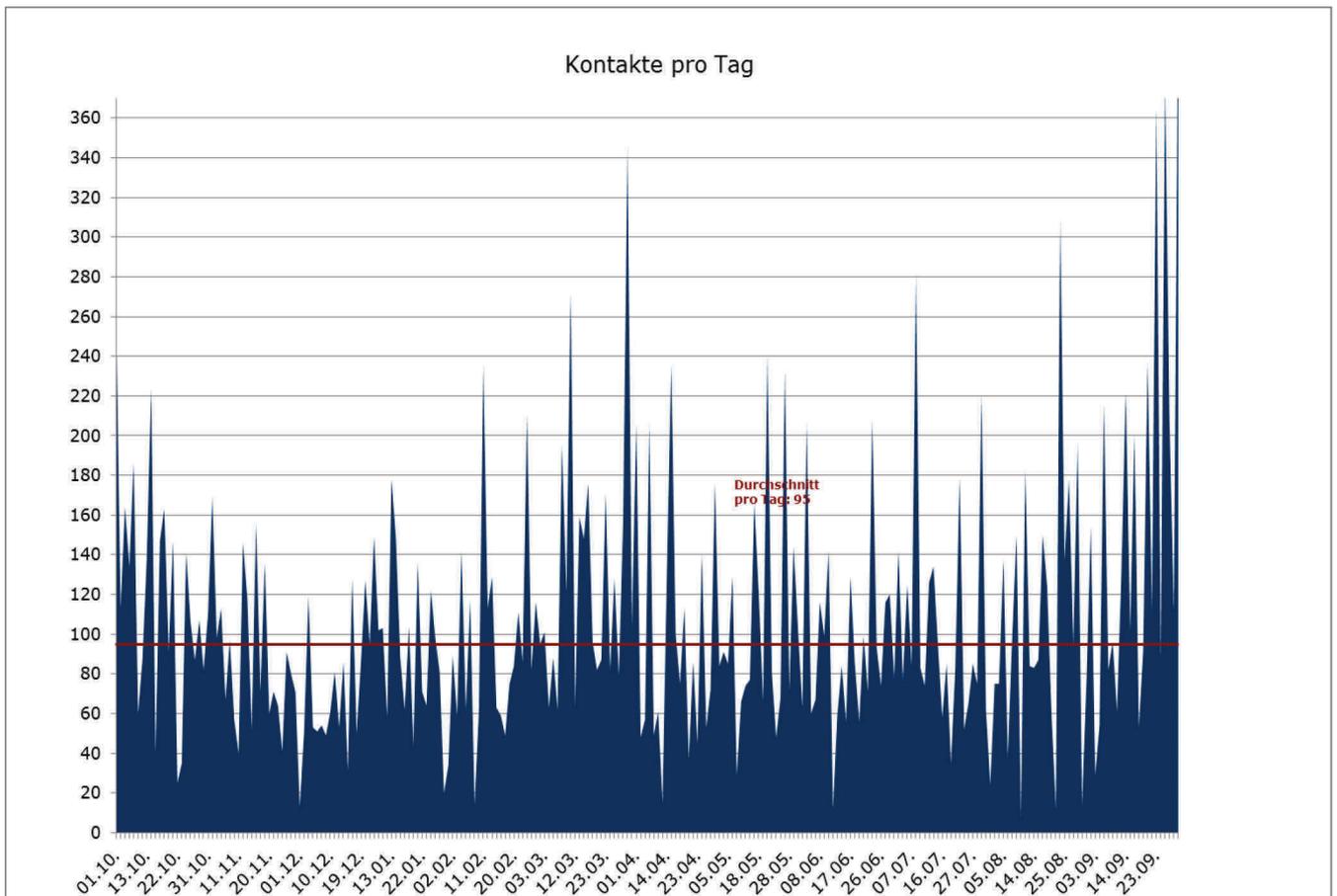


Abb. 14: Kontakte pro Tag.

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 23,8 % (zu 2013/14: -2,8 %) 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. 2014/15 konnten 25.921 (99,4 %; zu 2013/14: +1,2 %) der zu bearbeitenden Anfragen abschließend erledigt werden, während ausschließlich 0,6 % (162) der Anfragen weitergeleitet werden mussten, d. h. es war kein weiterer Weg für die Anfragenden notwendig.

4.2 Kontakte und Anliegen nach Sachgebiet

Die meisten Anliegen wurden für das Immatrikulationsbüro bearbeitet (53,2 %, zu 2013/14: +5,4 %), die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung auf die Sachgebiete, deren Anteil am Gesamtaufkommen $\geq 2\%$ war.

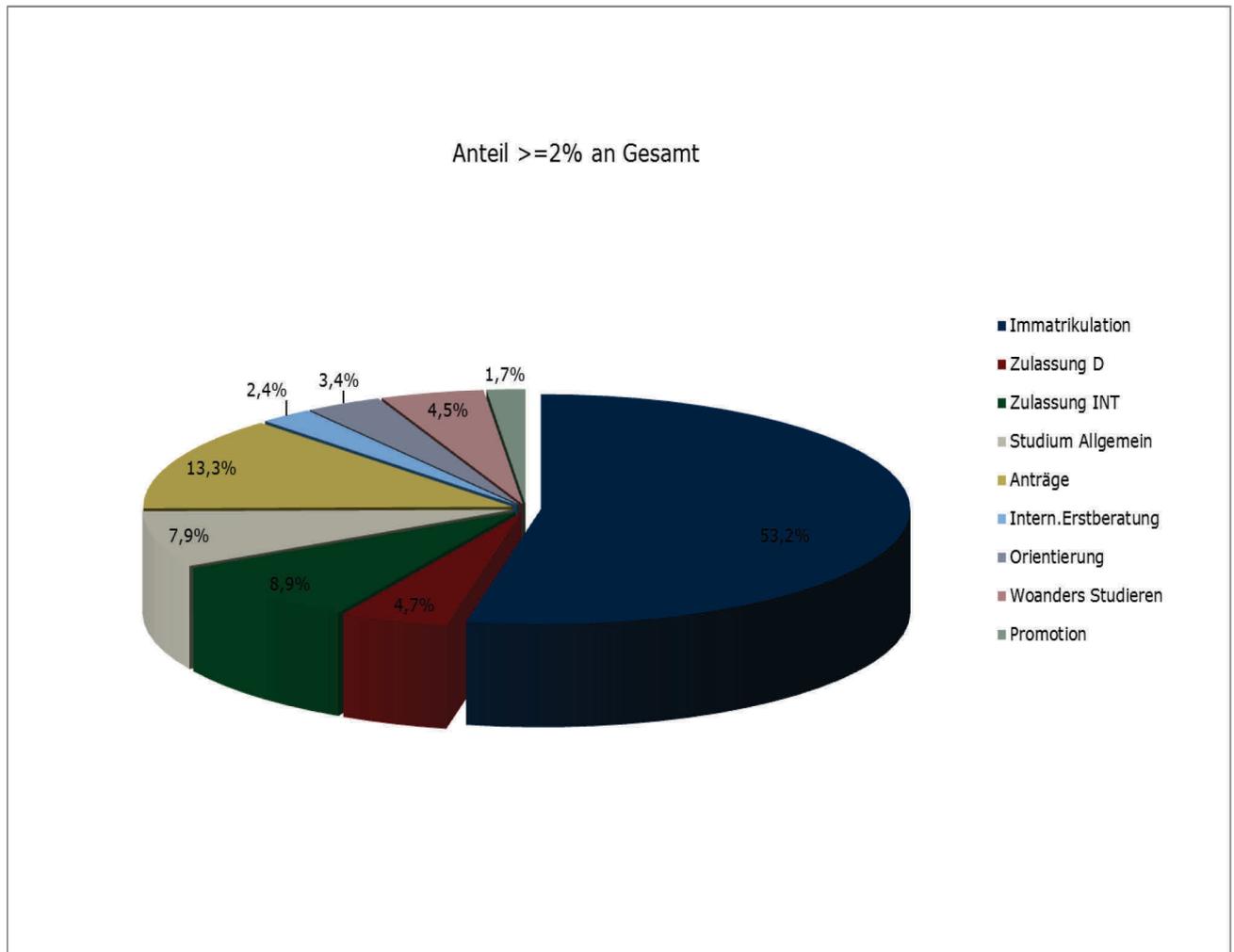


Abb. 15: Anliegen nach Sachgebieten gesamt

Der Anteil der Sachgebiete am Arbeitsaufkommen variierte im Verlauf des Jahres. Während im Februar 57 %, im März 66 % und im August 56 % der Anliegen für das Immatrikulationsbüro (2013/14: Februar, März bei knapp 50 %, August etwa gleichbleibend) waren (Rückmeldezeitraum), sank dieser Wert in anderen Monaten auf etwa 40 %. Bis auf die Spitzenwerte im Februar und März 2015 lag der Anteil des Immatrikulationsbüros konstant bei 53 %. Zum Immatrikulationszeitraum für Erstsemester stiegen die Besucherzahlen für die Zulassungsbüros signifikant an.

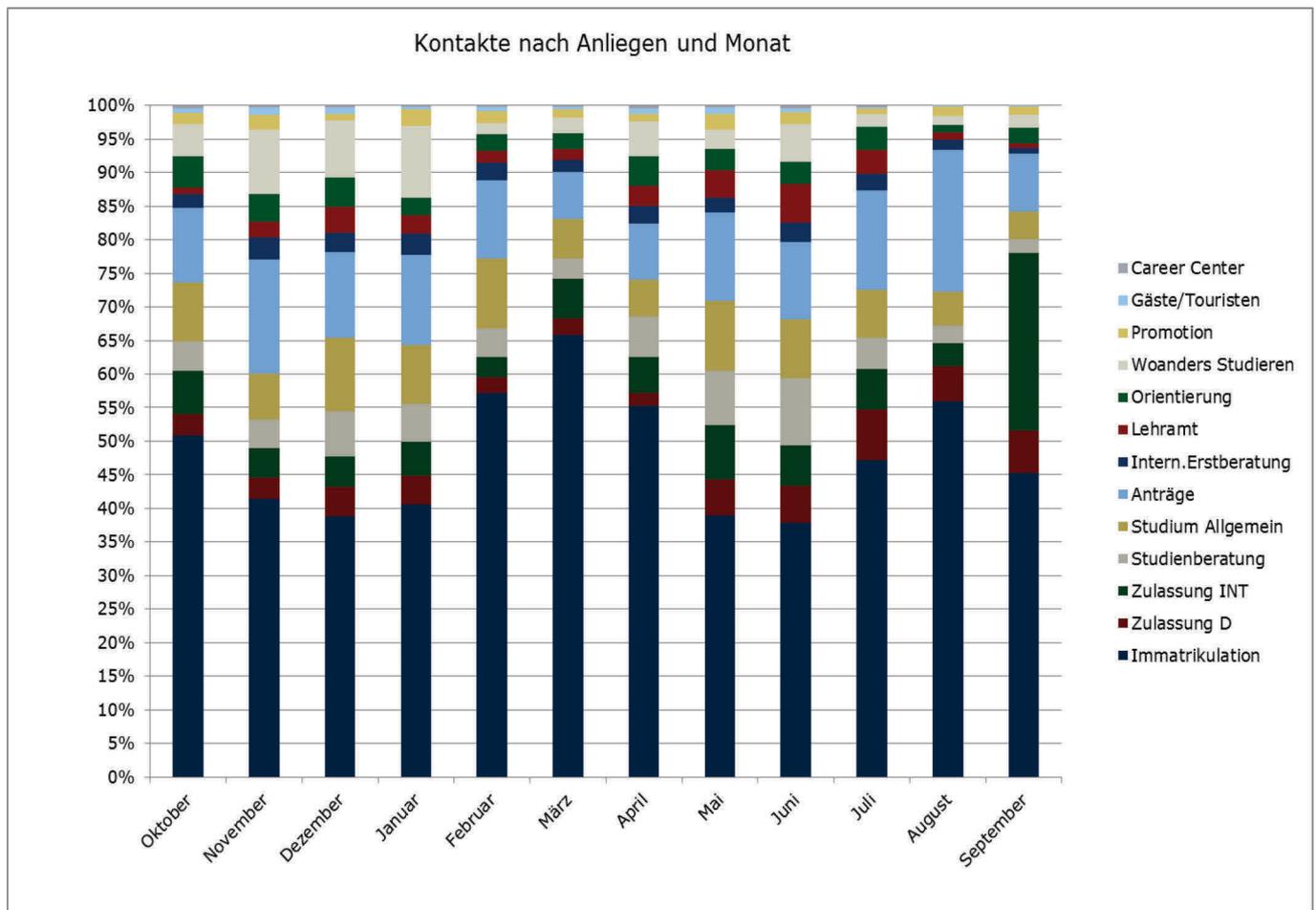


Abb. 16: Kontakte nach Anliegen/Sachgebiet pro Monat.

4.3 Auslastung nach Wochentag

Die meisten Besucher/innen kamen im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr am Montag (21,44 %; zu 2013/14: -3,9 %), sondern am Mittwoch (31,5 %; zu 2013/14: +7,7 %); an diesem Tag fanden die Sprechstunden des Immatrikulationsbüros und beider Zulassungsbüros statt. Die wenigstens Besucher/innen kamen am Donnerstag (13,51 %, zu 2013/14: -0,8 %), 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.

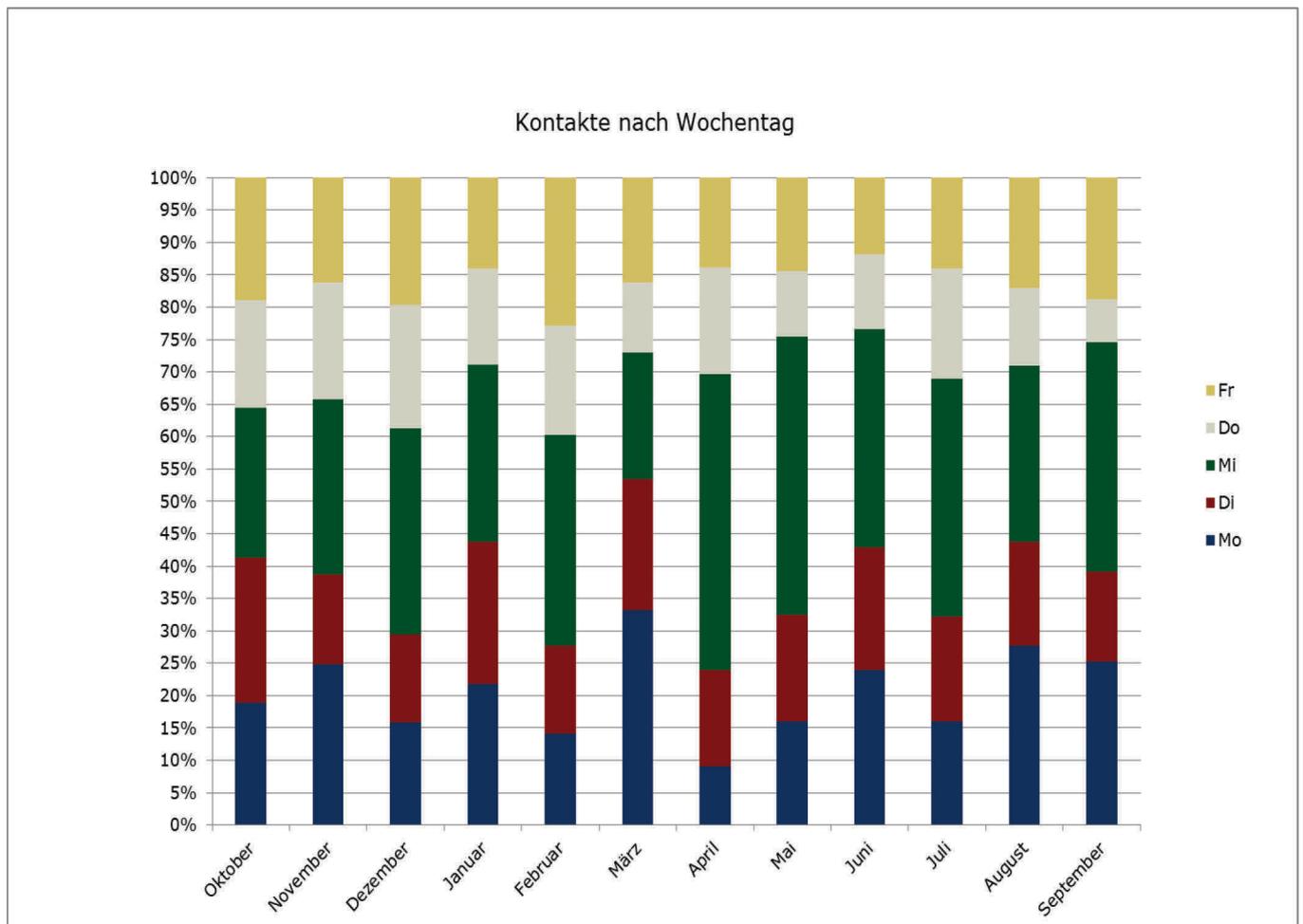


Abb. 17: Kontakte nach Wochentag pro Monat.

4.4 Vergleich 2013/14 zu 2014/15

Die Betrachtung der Werte des Akademischen Jahres 2014/15 im Vergleich zu 2013/14 erlaubt drei Schlussfolgerungen:

1. Die Anzahl der Gesamtkontakte des Infopoints stieg bei etwa gleichbleibendem Einsatz an Personalstunden erneut an (+11,4 %), nachdem sie im Vorjahr bereits um 8,1 % gestiegen war.
2. Die Tatsache, dass entgegen 2013/14 in 2014/15 Durchschnittswerte im SSC mit über 2.000 Besucher/innen im Monat erreicht wurden, die Anfragen bei der Hotline leicht zurückgegangen sind und die Verteilung über das Jahr insgesamt eher gleichmäßiger war, zeigt nachhaltig, dass viele Studierende und in erster Linie zugelassene Bewerber/innen die HU wieder mehr direkt aufsuchen und eine Vielzahl von Anliegen persönlich erledigen.
3. Die Arbeit der studentischen Mitarbeiter/innen von Compass entlastet die beteiligten Einrichtungen und Sachgebiete gleichbleibend um 24 %, bei sachbearbeitenden Vorgängen und abhängig vom Anliegen bis zu 48 %.

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 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 und wird die Reihe zum Studium 2012 in den darauffolgenden Jahren fortgesetzt. Bis Februar 2015 kamen weitere sechs studentische Hilfskräfte hinzu, um die gesteigerten Anforderungen und die hohe Nachfrage nach den Angeboten von Compass-Tutor zu bewältigen.

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“, welche seit dem Wintersemester 2013/14 unter dem neuen Namen „Uni-Compass“ gänzlich neu aufgelegt und deren Redaktion und Layout hauptverantwortlich von Compass-Tutor übernommen wurde.

Als weiteres neues Aufgabenfeld von Compass-Tutor kam seit August 2014 die Vorklärungssprechstunde zur Studienberatung hinzu. Diese soll eine erste Anlaufstelle für Studieninteressierte sein und ist als Studieninformation angelegt. Zudem übernahm Compass-Tutor seit Mai 2015 die ursprünglich von Compass durchgeführten Studieninformationsveranstaltungen für Schulklassen mit anschließenden Führungen über die Campus-Bereiche, die zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehören und als kostenloser Service angeboten werden.

Neben der Informationsvermittlung und Vorklärung 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.

5.1 Einladungsschreiben

Wie auch im vergangenen Bewerbungszeitraum bot das Compass-Tutor-Team den Studienfachberatungen (nachfolgend SFB) und den Fachschaften im Wintersemester 2014/15 die redaktionelle Betreuung der Einladungs- bzw. Begrüßungsschreiben für Neuimmatriulierte und das Hochladen im Online-Bewerbungsportal an. Die Institute beschäftigten sich primär damit, Informationen zu sammeln, auszuwählen und zusammenzufassen. Compass-Tutor übernahm das Lektorat, die redaktionelle Überarbeitung, die Vereinheitlichung des Layouts sowie das Hochladen der Dokumente im Online-Portal. Für die Einladungsschreiben hat Compass-Tutor Vorlagen entwickelt. Diese wurden den SFB zur Verfügung gestellt. Die Vorlagen sind: I Grußwort der Studienfachberater/innen und Dekaninnen bzw. Dekane, II Grußwort der Fachschaft, III Anlage „Allgemeine Informationen“ mit den wichtigsten Informationen: Wegweiser mit wichtigen Links für den Studienstart, Standorte der Campusgebäude, Mensen etc.

Durch das Angebot von Compass-Tutor konnten die Institute deutlich entlastet werden. Einerseits wurde im Bereich der redaktionellen Unterstützung dafür gesorgt, dass Arbeitsabläufe optimiert wurden. Andererseits waren es insbesondere die Angleichung der Dokumente an die vom Compass-Tutor-Team entwickelte einheitliche HU-Vorlage mit der Anpassung an das offizielle HU-Design inklusive HU-Logo und Kontaktdaten der zuständigen Ansprechpartner/innen an den jeweiligen Instituten, die für eine professionelle Wirkung sowohl nach außen als auch nach innen sorgten. Dabei waren die Aufgaben klar verteilt und abgegrenzt, was eine reibungslose Zusammenarbeit ermöglichte.

Wie in der Tabelle unten aufgeführt ist, nahmen im Wintersemester 2014/15 insgesamt 24 Institute (ca. 72 % aller Institute) die Unterstützung von Compass-Tutor beim Erstellen bzw. bei der Redaktion der Einladungsschreiben in Anspruch. Im Gegensatz zum vergangenen Bewerbungszeitraum gab es zusätzlich innerhalb einiger Institute vermehrt studiengangsspezifische Einladungen, welche von den Instituten angeboten wurden, sodass Compass-Tutor insgesamt 39 unterschiedliche Einladungsschreiben redaktionell betreut hat. Somit hat sich die Betreuung innerhalb der Institute positiv weiterentwickelt und ausgeweitet; das im Vorjahr gesetzte Ziel, die Reichweite der Einladungsschreiben durch den Hinweis auf die Verwendung studiengangsspezifischer Einladungsschreiben zu vergrößern, wurde erreicht

Fakultäten und Institute	Anzahl Einladungen
Theologie	1
WiWi	2
<i>Philosophische Fakultät I</i>	
Institut für Europäische Ethnologie	1
Institut für Geschichtswissenschaften	1
Institut für Philosophie	1
<i>Philosophische Fakultät II</i>	
Institut für deutsche Literatur	1
Institut für deutsche Sprache und Linguistik	
Deutsch als Fremdsprache	1
Nordeuropa-Institut	3
Institut für Anglistik und Amerikanistik	1
Institut für Romanistik	3
Institut für Slawistik	6

Fakultäten und Institute	Anzahl Einladungen
Institut für Klassische Philologie	2
Griechisch	
Latein	
<i>Kultur-, Sozial- und Bildungswissenschaftliche Fakultät</i>	
Institut für Asien- und Afrikawissenschaften	2
Institut für Kulturwissenschaft	1
Institut für Kunst- und Bildgeschichte	1
Institut für Sozialwissenschaften	1
Zentrum für transdisziplinäre Geschlechterstudien (ZtG)	1
Institut für Erziehungswissenschaften	2
Grundschulpädagogik	
Institut für Sportwissenschaft	1
Institut für Rehabilitationswissenschaften	2
Rehawiss. mit Schwerpunkt Gebärdenspr.	
Deaf Studies	
<i>Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät</i>	
Institut für Chemie	1
<i>Lebenswissenschaftliche Fakultät</i>	
Albrecht Daniel Thaer-Institut	1
Institut für Biologie	1
Institut für Psychologie	2

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

Als Aufgabe für das Wintersemester 2015/16 setzt sich Compass-Tutor die Anzahl an studien-gangsspezifischen Einladungsschreiben weiter auszubauen

5.2 Veranstaltungen

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

5.2.1 „Ersti-Woche“

Vor dem Beginn des neuen WS 2014/15 richtete Compass-Tutor erstmalig Ende September an zwei Tagen die Frühstarter-Tage aus. Dabei wurden, angelehnt an das Programm der Einführungswoche, zentrale Veranstaltungen zu den Themen der Studienorganisation (StudO): Computer- und Medienservice (CMS) und Universitätsbibliothek (UB) angeboten. Ziel war es, den Neuimmatrikulierten frühzeitig Informationsmöglichkeiten zum bevorstehenden Studienbeginn oder bei generellem Interesse zur Verfügung zu stellen.

Während der Einführungswoche (06.-10. Oktober 2014) fanden insgesamt zehn weitere Veranstaltungen statt:

		29.09 Früh- starter	30.09 Früh- starter	7. 10.	8. 10.	9. 10.	10. 10.	Summe
zentral (öffentlich)	Studienorgani- sation	85	65	380	320	120	110	
	Über den Tel- lerrand studieren			320				
								1.400
dezentral (fachge- bunden)	Studienorgani- sation			250	250	100		
								600
Insgesamt:								2.000

Tab. 2: Teilnehmer/innenzahlen der Veranstaltungen bei den Frühstarter-Tagen und in der Einführungswoche WS 2014/15 (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. Um eine abwechslungsreiche Präsentation zu gewährleisten, übernahm jeweils ein Tutor einen Teil der Präsentation. In abschließenden Fragestunden nach den Präsentationen wurden Verständnisfragen aufgegriffen und individuelle Probleme (bspw. bei der Erstellung des Stundenplans) geklärt.

Der Rahmen für „Über den Tellerrand studieren“ wurde durch das Compass-Tutor-Team organisiert, die Inhalte wurden von den jeweiligen Einrichtungen selbst präsentiert. Hier lag der Fokus auf der Vorstellung der Angebote des Career Centers, des Sprachenzentrums sowie des International Office, welche die Studierenden über die fachspezifischen Inhalte ihres Studiums hinaus nutzen können.

Im Anschluss an die zentralen Veranstaltungen bekamen die Neuimmatrikulierten die Möglichkeit, an einer Führung durch das Grimm-Zentrum teilzunehmen, zu der sie vom Compass-Tutor-Team begleitet wurden (jeweils 20-40 Teilnehmer/innen). Außerdem wurden von der Nutzerberatung des CMS jeweils zwei eigene Veranstaltungen in der Einführungswoche sowie eine Veranstaltung während der Frühstartertage durchgeführt. Somit konnten die Neuimmatrikulierten die erhaltenen theoretischen Informationen praktisch umsetzen und eventuelle Schwierigkeiten mit Hilfe von Expertinnen und Experten auf dem jeweiligen Gebiet frühzeitig lösen.

Insgesamt wurden ca. 5000 Studierende in den Bachelor- und Masterstudiengängen zum Wintersemester 2014/15 immatrikuliert. Davon nahmen ca. 2.000 Personen an den Veranstaltungen von Compass-Tutor teil, was mit 40%, wie auch im vergangenen Jahr, beinahe die Hälfte aller neu eingeschriebenen Studierenden ausmacht und das durchgehend hohe Interesse der Erstimmatrikulierten an dem von Compass-Tutor angebotenen Veranstaltungen verdeutlicht.

5.2.2 Studium 2015

Zwischen März und September wird jedes Jahr eine Veranstaltungsreihe unter dem Titel „Studium 201x“ durchgeführt. Begleitend zum Bewerbungszeitraum für das Wintersemester 2014/15 bot Compass-Tutor erneut von Mai bis Mitte August 2015 insgesamt elf zentrale Informationsveranstaltungen für Studieninteressierte und Bewerber/innen an. Ziel der Veranstaltungsreihe „Studium 2015“ war es, Studieninteressierten und Bewerber/innen eine Unterstützung bei der Suche nach dem richtigen Studienfach zu geben, den Übergang von der Schule an die Universität zu erleichtern und Fragen in Bezug auf die Bewerbungsmodalitäten, allen voran Fragen zur Online-Bewerbung, zu beantworten.

Zu diesem Zweck wurden drei unterschiedliche Formate angeboten:

- 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 Lehramtsberatung 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. Aufgrund der stetig großen Nachfrage wird dieses Veranstaltungsformat aufrechterhalten und im nächsten Bewerbungszeitraum weiterhin angeboten und bei Bedarf erweitert. Im Rahmen der Tage der offenen Tür im Mai 2015 wurden darüber hinaus sechs Vorträge zum Studium und zur Bewerbung an der HU von den Tutorinnen und Tutoren durchgeführt.

5.3 Uni-Compass

Die seit dem Wintersemester 2013/14 von Compass-Tutor überarbeitete zentrale Broschüre „Uni-Compass“ stellt einen fundamentalen Arbeitsbereich von Compass-Tutor dar. Mit der Broschüre soll der Informationsfluss, welcher in den Bereichen Einladungsschreiben und Ersti-Woche geschaffen wurde, nutzbar gemacht werden. Die neue Ausrichtung des „Uni-Compass“ steht somit auch im Zusammenhang mit dem Projekt „nachhaltige Vernetzung durch Zusammenarbeit“ und dient den Neuimmatrikulierten als erste Sammlung grundlegender Informationen zu den Betreuungs- und Beratungseinrichtungen der HU. Eine Woche vor Semesterbeginn wird der Uni-Compass großflächig verteilt.

Seit dem Wintersemester 2014/15 übernahm Compass-Tutor hauptverantwortlich die Redaktion und das Layout des „Uni-Compass“. Die studentischen Mitarbeiter/innen eruierten im Team die für Neuimmatrikulierte relevanten Informationen und ergänzten diese um Erkenntnisse, welche im Vorlauf der StudO-Veranstaltungen gewonnen wurden. Hierbei wurden z.B. Informationen zur Nutzung der digitalen Dienste und der Bibliotheken kundenorientiert aufbereitet und ein Orientierungswegweiser als Übersicht über das Beratungs- und Informationssystem der Humboldt-Universität erstellt.

Wie andere für Neuimmatrikulierte 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. Diesem Aspekt wurde durch die Konzeption von dezentralen Broschüren Rechnung getragen.

Zum Wintersemester 2014/15 wurden neben der zentralen Broschüre (Auflage: 7.500) erstmals drei dezentrale Broschüren (Auflage gesamt: 1.500) erarbeitet. Diese bündeln spezifische Informationen zu der jeweiligen Fakultät, den dort verorteten Studiengängen und wichtigen

Ansprechpartner/innen mit spezifischen Daten zum Campus, zu Zweigbibliotheken und Mensastandorten. So bekamen die Neuimmatrikulierten einen Überblick über ihren Campusbereich, Informationen zu den für sie geltenden Studien- und Prüfungsordnungen, zu den zuständigen Ansprechpartner/innen und den angebotenen Veranstaltungen zum Studienbeginn. Für diesen ersten Testlauf konnten die Studierenden der Theologischen Fakultät, der Lebenswissenschaftlichen Fakultät und des Instituts für Kunst- und Bildgeschichte erreicht werden.

Ziel für das nächste Jahr wird es sein, auch die anderen Fakultäten für die Erstellung einer dezentralen Broschüre zu gewinnen.

5.4 Vorklärung zur Studienberatung

Seit August 2014 wurden erstmals Studieninteressierte in einer Vorklärungssprechstunde informiert. Diese, an eine Studieninformation angelehnte, Sprechstunde wurde 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 Ansprechpartner/innen der Allgemeinen Studienberatung durch Terminvergabe weitergeleitet werden bzw. an andere Beratungseinrichtungen, wie die Studienfachberatungen oder den Service für Lehramtsstudierende vermittelt werden.

Die Mitarbeiter/innen des Compass-Tutor-Teams hospitierten zunächst in der Beratungssprechstunde der Allgemeinen Studienberatung, um die Vielfalt der Anliegen kennenzulernen und die Trennschärfe zwischen Information und Beratung zu erkennen.

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 dem Service, da die Ratsuchenden besser auf Beratungsgespräche vorbereitet wurden und auch viele Informationsanliegen bereits durch Compass-Tutor abschließend geklärt werden konnten. Die Studienberater/innen konnten sich so auf die tatsächlichen Beratungsbedarfe fokussieren und die gewonnene Beratungszeit systematisch nutzen.

Der direkte Austausch mit den anderen, im SSC verorteten Beratungseinrichtungen erwies sich hierbei als besonders hilfreich. So konnten beispielsweise Fragen zur Zulassung und Immatrikulation mit aktuellen Informationen direkt beantwortet werden.

5.5 Partnerschulen und Studieninformation

Um eine zentrale und einheitliche Informationsmöglichkeit von studieninteressierten Schüler/innen zu schaffen, wurde die Zusammenarbeit mit den Partnerschulen der Professional School of Education (PSE) intensiviert. Diese werden entweder im Rahmen von Studieninformationveranstaltungen mit anschließenden Führungen über die unterschiedlichen Campusbereiche an der Humboldt-Universität oder direkt vor Ort an den Schulen durch eine Präsentation über die Studienmöglichkeiten, den Studienaufbau, die Studienfachwahl sowie das Beratungsangebot an der Humboldt-Universität informiert. Da diese Veranstaltungen zu den Informations- und Beratungsaufgaben nach § 28 BerlHG gehören, sind sie grundsätzlich kostenlos. Während die Studieninformationsveranstaltungen in den vergangenen Jahren von Compass durchgeführt wurden, übernahm Compass-Tutor seit Mai 2015 diesen Aufgabenbereich vollkommen.

Zu den Partnerschulen kamen vermehrt Anfragen von Gymnasien und Oberstufen, die im Rahmen von dort stattfindenden Studien- oder Berufsinformationstagen um eine Studieninformation vor Ort baten. Auch diese Anfragen wurden durch Compass-Tutor bedient.

5.6 Zusammenfassung und Ausblick

Die angestrebten Ziele wurden erfüllt. Sie wurden mit Unterstützung durch die kooperierenden Abteilungen und Institute bzw. Fakultäten zentral vorbereitet und standardisiert sowie bei Bedarf auch spezialisiert durchgeführt. Das Feedback der Institute bzw. Fakultäten sowie der Studieninteressierten und/oder Neuimmatrikulierten 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 Beratungseinrichtungen und damit die umfangreiche Informationsvermittlung an die Studieninteressierten und/oder Neuimmatrikulierten. 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 Studieninteressierten und/oder Neuimmatrikulierten nach den Inhalten der Studieninformation deutlich.

In Zukunft wird weiterhin darauf abgezielt werden, mehr Institute in das dezentrale Programm von Compass-Tutor aufzunehmen, um noch mehr Studierende über diesen Weg zu erreichen und einen gemeinsamen Standard an zu vermittelnden Informationen vor, während und nach der Einführungswoche zu etablieren. Dazu ist es notwendig das Kommunikationsnetzwerk zwischen zentraler und dezentraler Beratung weiter auszubauen, dessen Grundstein mit dem Angebot zum Wintersemester 2013/14 gelegt und im Wintersemester 2014/15 weiter ausgebaut wurde.

Aufgrund des großen Erfolgs der dezentralen „Uni-Compass“ Broschüren soll kommenden Wintersemester der Fokus auf eine Erweiterung des Angebots für dezentrale Einrichtungen liegen. Konkrete Kommunikation besteht hier mit der für die Lehrerbildung zuständigen Professional School of Education.

Die Vorklärungssprechstunde ist zu einem elementaren Bestandteil des Beratungsangebots an der Humboldt-Universität geworden und wird daher auch im Wintersemester 2015/16 fortgeführt. Zum Ausbau der qualitativen und quantitativen Performance arbeitet Compass-Tutor weiterhin eng mit der Allgemeinen Studienberatung zusammen. Zudem sind Schulungen in Kooperation mit der Beruflichen Weiterbildung geplant.

Ferner wird die Ausarbeitung neuer Veranstaltungsformate zur Unterstützung neuer, in der Allgemeinen Studienberatung und -information angesiedelten Projekte wie „Crossover – Zentrum für beruflich Qualifizierte“ und „Dropout – Erfolgreich studieren, Abbrüche vermeiden“ im Fokus stehen und über weitere Formen der Kooperation nachgedacht werden.

6 Führungen

Von Compass wurden verschiedene Führungen durchgeführt, hierfür gibt es die Adresse compass.fuehrung@hu-berlin.de. Die Koordination und Organisation übernehmen zwei studentische Mitarbeiterinnen. Die Führungen selbst übernehmen ebenfalls studentische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Team Compass und Compass-Tutor. Im akademischen Jahr 2014/15 konnte Compass insgesamt 138 Führungen mit 2.279 Teilnehmenden realisieren, davon 51 für Studieninteressierte, Bewerber/innen und Schüler/innen (die Anzahl der Führungen hat sich reduziert, da seit Mai 2015 die studienorientierten Führung von Compass-Tutor übernommen wurden), 54 für andere Interessierte (Gäste und Touristen), davon acht für Alumni. 33 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 Adlershof (studienbezogen).

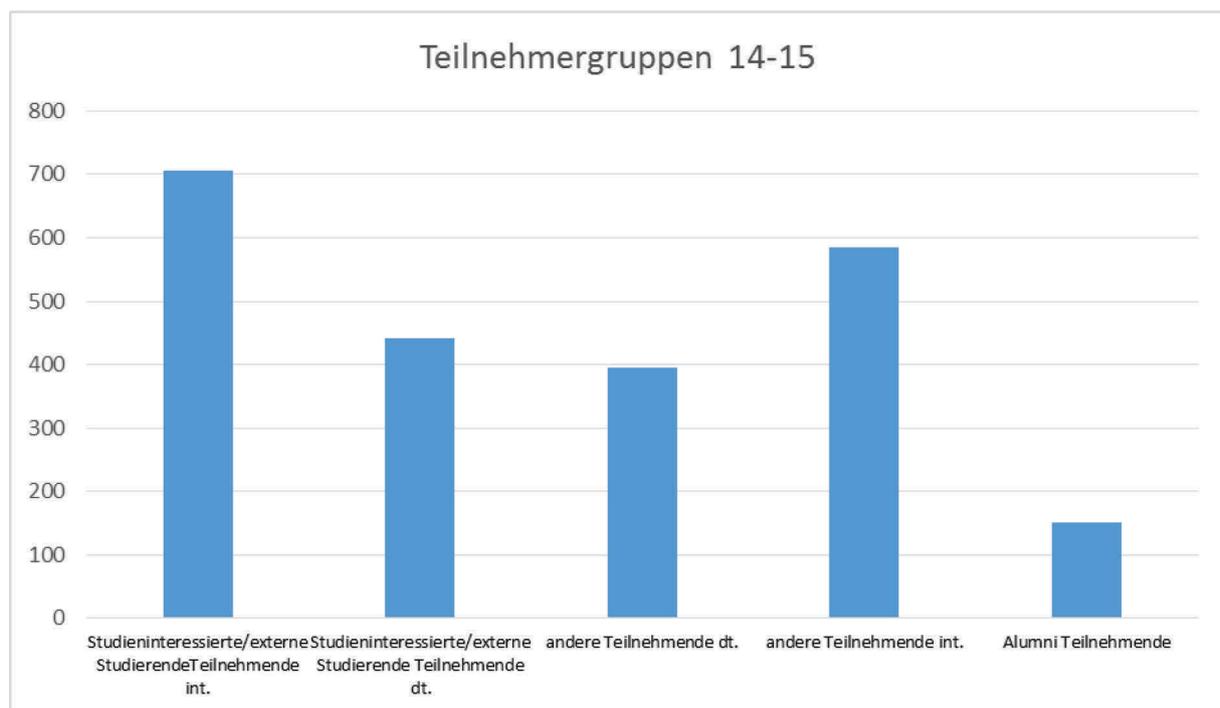


Abb. 18: Anzahl der Teilnehmenden nach Zielgruppen.

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 fünf 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).

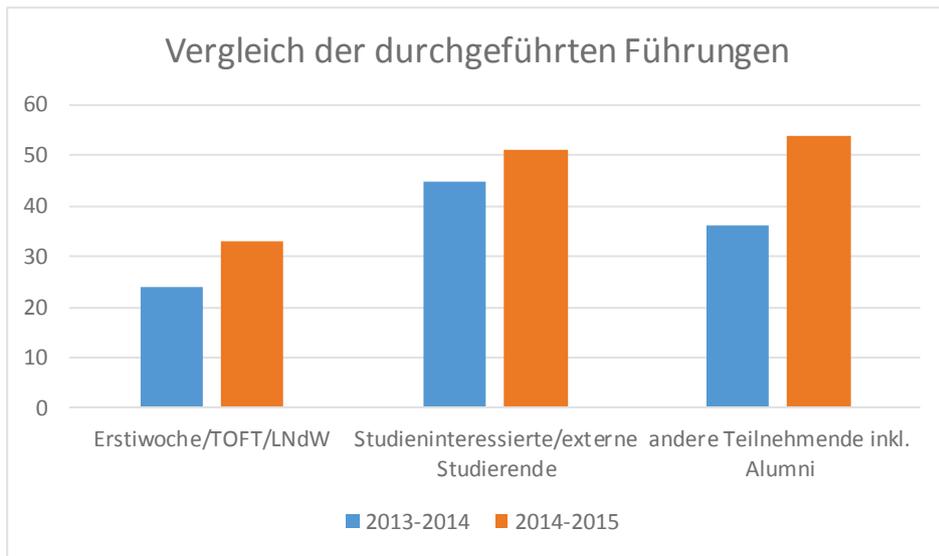


Abb. 19: Vergleich der Führungsanzahl im Vergleich zum Vorjahr.

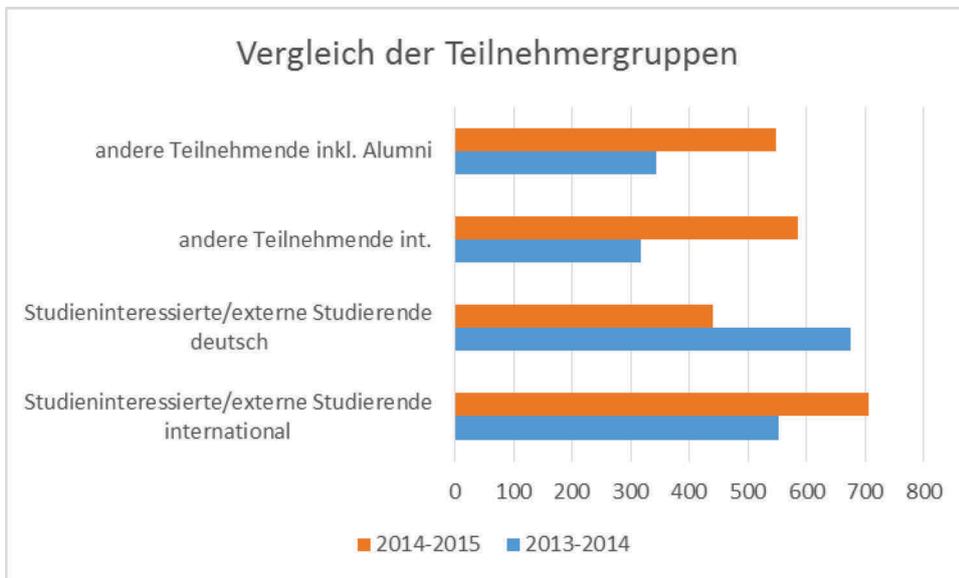


Abb. 20: Vergleich der Teilnehmer/innenzahlen innerhalb der Gruppen zum Vorjahr.

7 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 Mitarbeiter/innen 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. Ziel 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.