

„Nicht zuständig“ ist ein Fremdwort

Infopunkt und Servicepunkt helfen direkt – oder weisen Wege

Hilfe, ich habe meinen Studentenausweis verloren! Wie finde ich Infos zum Lehramtsstudium? Wo ist Hörsaal X? Ich will mich mit Kollegen treffen, wir hätten gern einen Snack und müssen auch mal ins Internet – wo geht das? Zum Wintersemester haben zwei neue Einrichtungen ihre Türen geöffnet: Der Servicepunkt im Foyer des Meinhard Heinze-Hauses in der Poppelsdorfer Allee ergänzt das Studentensekretariat. Information und Entspannung bietet der Infopunkt mit FAZ-Café im Hauptgebäude.

Mittags im Infopunkt mit FAZ-Café: Sanftes Winterlicht und dezente Beleuchtung ergänzen sich, angeregtes Gemurmel, ab und zu ein Winken „Hier sind wir!“ Inzwischen ist der stilvolle Saal kein Geheimtipp mehr. Die spanischen Austauschstudenten sind schon Stammgäste. An einem großen Tisch sitzt Rektor Professor Dr. Jürgen Fohrmann mit Studierenden, er hat zur Gesprächsrunde eingeladen. Am Internet-Terminal sucht ein Student nach Informationen und macht Notizen. Die Touristin fragt nach einem T-Shirt mit Unilogo – aber lieber in einer anderen Größe. Der Jura-Professor erklärt einem Gast, dass dieser „wonderful place“ noch ganz neu ist. Mitarbeiter kommen zu Dienstbesprechungen, Förderer der Universität verabreden sich hier. Auch Geschäftsleute aus der Umgebung haben diese Pausen-Oase in der Uni für sich entdeckt. Sogar Professor Dr. Gisbert Knopp – immer mit dem kritischen Auge des Denkmalschützers unterwegs – sagt: „Ich bin einfach begeistert.“

Vor allem diejenigen, die den Saal im Hauptgebäude noch als Studentensekretariat und Großraumbüro kennen, bleiben erstmal an der Tür stehen und staunen. Denn heute kommt er mit Säulen und Deckengewölbe erst richtig zur Geltung. Auch wenn hier eine Menge Angebote vereint sind, wirkt er großzügig und elegant: Die Bar des FAZ-Cafés lockt mit Getränken und Snacks an der Stirnseite, an der Infotheke steht unter der Leitung von Nadine Kirdorf geschultes Personal für Fragen rund um die Universität bereit. Es gibt große und kleinere Sitzgruppen an beiden Seiten, Arbeitstische, Lese- und Infomaterial sowie Uni Bonn-Artikel zum Anfassen und Anprobieren vor dem Kauf.

Plakatständer, Postkarten und Facebook machen auf den etwas ver-

steckt neben der Schlosskirche liegenden Infopunkt der Uni mit FAZ-Café aufmerksam. Die Übergänge zwischen beiden Anbietern sind fließend: Nicht jeder, der zum Kaffee kommt, nutzt auch das Info-Angebot und umgekehrt – übergreifender Nutzer ist der Kaffee trinkende Internet-Surfer oder Zeitungsleser. Häufige Anliegen beginnen „Wo ist...“ oder „Ich, mein Kind, mein Enkel will studieren...“ Schüler oder Erstis auf Stadtrallye haben immer eine ganze Palette an Fragen. „Wichtig ist: Wir machen keine Studienberatung! Aber wir geben Infomaterial aus, verweisen an die Zentrale Studienberatung, an das Sprachlernzentrum, das International Office, und, und, und...“, sagt Nadine Kirdorf. „Unsere Internet-Tipps zum Beispiel zum Studiencout Academicus kann man gleich hier ausprobieren.“ Dass man an den Terminals allerdings nichts ausdrucken kann, gehört zu den wenigen Kritikpunkten. Kirdorf erzählt von einer Besucherin, die sehr enttäuscht war. „Warum? Weil sie keinen freien Sitzplatz fand.“ Sie lacht. „So eine Beschwerde zeigt, dass das hier wirklich ein voller Erfolg ist.“

Erste Anlaufstelle zu Formalitäten

Kaffee und Sandwiches gibt es für Besucher in Zimmer 1 im Foyer des Meinhard Heinze-Hauses nicht, dies ist ein ganz normales kleines Büro. Aber die Raumnummer ist Programm: Der „Servicepunkt“ ist Anlaufstelle für Ratsuchende zu Studienformalitäten und Studentenverwaltung. Heute erreichen die meisten Anfragen das Studentensekretariat per E-Mail – etwa fünfzig täglich pro Mitarbeiter in ruhigeren Phasen, in der mehrere Monate dauernden Zulassungs- und Einschreibungszeit vervielfacht sich diese Anzahl. Für Auskunftssicherheit muss das

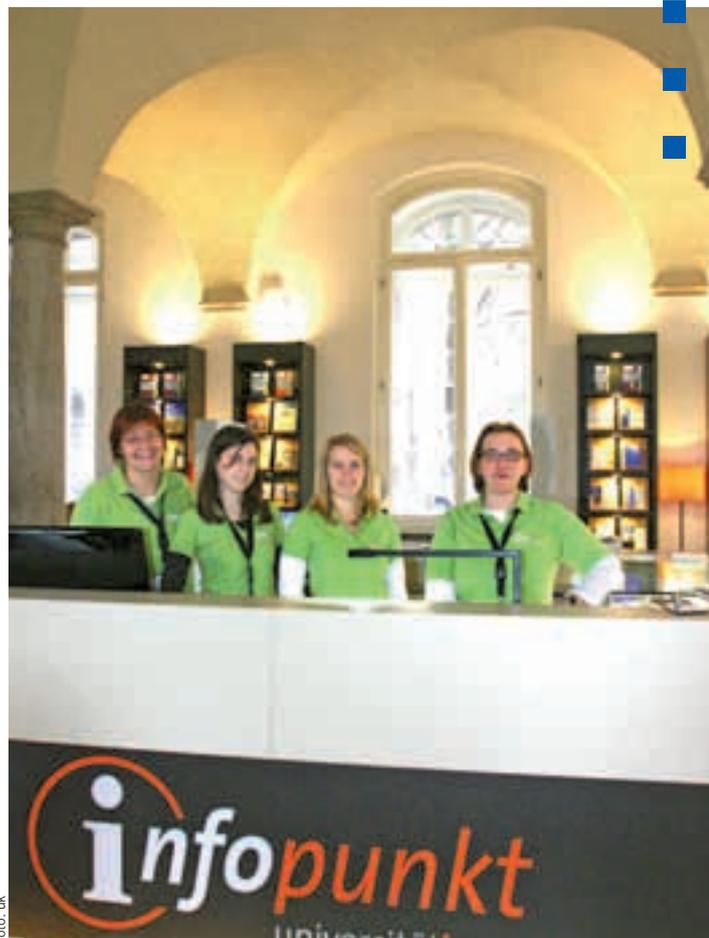


Foto: uk

Team ständig sein eigenes Wissen ebenso „updaten“ wie Formulare und Informationen im Internet. Es muss sich mit Dekanaten und Prüfungsämtern abstimmen und Vorgänge bearbeiten – allein für ein Wintersemester etwa 50.000 Anträge. Das alles ist nicht während der persönlichen oder Telefon-Sprechzeiten möglich. Damit dennoch für Anliegen eine Tür offen steht, wurde der Servicepunkt eingerichtet.

„Wir können nicht alle Probleme lösen, aber wir hören zu und weisen Wege“, sagt Mitarbeiter Max Dietz, wie seine Kolleginnen studentische Hilfskraft. Annika Blaschke erklärt den Vorteil: „Wir waren selbst mal unsichere Erstsemester, und auch später läuft nicht immer alles so, wie man es gerne hätte. Wir wissen, wie wir selbst behandelt werden möchten – und haben dadurch, dass wir sowohl die Position der Verwaltung als auch die Situation der

▲ „Schichtwechsel“ beim Infopunkt (von rechts): Teamleiterin Nadine Kirdorf, Lisa Büscher, Britta von Wiecki und Heike Bersem-Rodert.



Foto: uk

▲ Sarah Wirth, Annika Blaschke und Max Dietz vom Team des Servicepunktes in der Poppelsdorfer Allee 49.

Studenten kennen, viel Geduld, uns mit den Anliegen unserer Besucher zu beschäftigen.“ Bevor der Servicepunkt Anfang Oktober öffnete, haben die beiden zusammen mit Sarah Wirth und Theresa Nguyen mehrere Monate aktiv in verschiedenen Bereichen des Studentensekretariats mitgearbeitet. Feuertaufe war dann die Einschreibungszeit mit langen Warteschlangen. Kürzlich bekamen sie noch Verstärkung, immer zwei sind im Wechsel im Büro. Gegebenen-

falls holen die Teammitglieder sich Auskunft oder Rückendeckung im Studentensekretariat. Nur wenn Unterlagen fehlen oder ausländische Zeugnisse vorgelegt werden, können sie nicht direkt helfen oder gar ein Auge zudrücken.

Kurz vor Fünf am Nachmittag. Der junge Mann ist entnervt. „Ich habe meinen Studentenausweis verloren! Das heißt, damit ist auch das Studi-Ticket weg und mein Zug fährt gleich...“ Er gehört zu den Pendlern von außerhalb und ist erleichtert, dass Max Dietz nicht abwinkt – und richtig glücklich, als er ihm den neu ausgedruckten Ausweis reicht. Auch wenn bei kurzfristigen Zusagen im Losverfahren jemand Sorge hat, den Platz an der Uni Bonn zu verpassen – oder umgekehrt eine Bonner Exmatrikulationsbescheinigung braucht – hilft das Team vom Servicepunkt. Zunächst läuft bis Anfang 2012 eine Erprobungsphase. Deshalb führen die Mitarbeiter Buch über Zeit und Art der Anfrage, ob und wie sie helfen konnten. Infomaterial gibt es natürlich auch, Renner sind die Mini-Stadtpläne zum Mitnehmen. Nicht ganz einfach ist der

Umgang mit Aussagen wie „Meine Freundin hat hier aber...“. Dabei wird schon mal übersehen, dass der eigene Fall doch etwas anders gelagert ist. Richtig problematisch wird es selten, meist hilft es, Vorgänge und Strukturen zu erklären. Und der gelbe Textmarker hilft, die übersehene, aber entscheidende Stelle in Dokumenten deutlich zu machen.

„Faktor Mensch“

Für immer wiederkehrende Fragen, das „wie und wo suche ich was“ oder ganz aktuelle Probleme tauschen sich die Mitarbeiter der Vor- und Nachmittagschicht sowohl vom Infopunkt wie vom Servicepunkt untereinander aus. Bei einem Treffen haben sich auch beide Teams kennengelernt und festgestellt: Sie sind für unterschiedliche Anliegen tätig und ergänzen sich gut. Aber ob administrativ oder eher locker-informativ: „Leider nicht zuständig“ gibt es nicht. Das merken und kommentieren auch die Besucher. Denn obwohl das Internet heute eine große Informationsdichte bietet: Der „Faktor Mensch“ ist nicht zu ersetzen. UK/FORSCH



Drehort: Uni Bonn

„Forschung zum Hinsehen“ bietet uni-bonn.tv. Aber nicht nur das: Inzwischen hat das Team neben zahlreichen Beiträgen aus der Forschung und dem Universitätsleben auch Videopodcasts zur Unterstützung von Lehre und Fortbildung produziert.

Eine Reihe aus dem Herzkatheterlabor für das Medizinstudium wird fortgesetzt. In einem neuen Projekt mit dem Notfallzentrum des Universitätsklinikums entstand zur Fortbildung von Ärzten und Pflegekräften eine Lehrfilmserie zum neuen Schockraum-Konzept am Bonner Notfallzentrum sowie ein Videopodcast, in dem das Projekt vorgestellt wird.

Dieser ist zusammen mit allen anderen zu sehen unter: www.uni-bonn.tv

Kontakt: Klaus Herkenrath, Tel. 0228/73-9464, E-Mail: klaus.herkenrath@uni-bonn.tv

Ausbildung heute

Lehrgang für Ausbilder – Generationenwechsel steht an

Seit vielen Jahren gibt es an der Universität Bonn Auszubildende für eine ganze Reihe von Berufen. Und schon immer war ihr Erfolg von individueller und engagierter Betreuung abhängig. Nun steht ein Generationenwechsel der Ausbilder an, Rahmenbedingungen verändern sich. Um die Ausbildung noch mehr zu verankern und zu stärken, bot die Stabsstelle Personalentwicklung erstmals einen zehntägigen Lehrgang in drei Blöcken an.

Wie gehe ich auf die Altersgruppe der Auszubildenden zu? Wie sind die rechtlichen Grundlagen, was kann ich verlangen, was erwarten? Wie vermittele ich den Lehrstoff methodisch am besten? Gert Butschek ist Leiter der Uni-Malerwerkstatt und hat schon in seiner früheren Firma Azubis mitbetreut. „Aber hier werde ich mit meinem Team ab August zum ersten Mal ausbilden – wir sichten gerade die Bewerbungen“, sagt er. „Deshalb war der Lehrgang eine gute Gelegenheit, mich noch einmal intensiv mit solchen Fragen zu befassen und dabei andere Ausbilder kennen zu lernen.“

Die Ausbilder leiten in so unterschiedlichen Umfeldern wie Verwaltung, Werkstätten, Labors und Freiland den Fachnachwuchs an. In den letzten Jahren war der Wunsch gewachsen, sich zu vernetzen und über aktuelle Veränderungen auszutauschen. Hier wurden einige von ihnen selbst initiativ und das Personaldezernat – verantwortlich für die Ausbildung – richtet regelmäßig Treffen aus, bei denen die Koordinatoren der verschiedenen Berufe zusammen kommen. Die Stabsstelle Personal-

entwicklung unterstützt Ausbilder wie Auszubildende über Qualifizierungsmaßnahmen. Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer des ersten Lehrgangs haben die schriftliche und mündliche Abschlussprüfung bei der IHK Bonn Rhein/Sieg bestanden. Der Lehrgangsleiter Dr. Wolfgang Hahn gehört dem Prüfungsausschuss der IHK an, er hat für die Universität bereits einige Erfahrungsaustausche und Qualifizierungen zur Ausbildung geleitet.

Die Teilnehmer mussten für ihren Bereich auch eine Präsentation zur Vermittlung von Inhalten erstellen. Solche Überlegungen bringen nicht nur praktischen Nutzen – sie zeigen, wie komplex die Vermittlung von Ausbildungsinhalten ist und wie viel Arbeit ihr vorausgeht. Gert Butschek zum Beispiel hat vorgetragen, wie er Wissen und Arbeitsschritte beim Anmischen einer bestimmten Farbe vermitteln würde. Das ist besonders wichtig bei Nachbesserungsarbeiten an denkmalgeschützten Räumlichkeiten der Universität wie derzeit in der Schlosskirche. Der Maler und Lackierer mag etwas knifflige Aufgaben und freut sich am sichtbaren



Foto: uk

Ergebnis. Dem neuen Azubi in seinem Team bietet die Universität mit ihren vielen historischen wie neuen Gebäuden jedenfalls ein abwechslungsreiches Lernumfeld.

UK/FORSCH

▲ Gert Butschek und sein Team von der Malerwerkstatt werden ab August ausbilden.

Ein weiterer Lehrgang ist für 2013 geplant. Interessierte können sich schon jetzt melden bei: Susanne Brandt, Stabsstelle Personalentwicklung, Te: 0228/73-4951, E-Mail: sbrandt@uni-bonn.de

Gezielt vorbeugen für Herz und Kreislauf

Fit wie ein Turnschuh – oder? Herz- und Kreislauferkrankungen sind ein weit verbreitetes Problem. Deshalb hat der Betriebsärztliche Dienst einen Präventionstag zu diesem Thema vorbereitet: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität sind am Mittwoch, 21. März von 10 bis 15 Uhr dazu eingeladen. In den Seminarräumen der Stabsstelle Personalentwicklung in der Kaiserstraße 1 können Sie sich im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung ein individuelles Risikoprofil erstellen lassen und erhalten eine ganz persönliche, vertrauliche Beratung, die auch weiterführende Maßnahmen einschließt. Außerdem gibt es Fachvorträge aus der Kardiologie, der Psychosomatik und dem Sport.

Das genaue Programm wird Anfang März in einem Informationsflyer verschickt und ist dann auch im Intranet zu finden.



Foto: Piccolo, fotolia.com