

Hochschule Bremen  
City University of Applied Sciences



## DAAD-Projekt »Helping Hands«

Willkommenskultur im Studierendenservice

STIBET-Workshop 2016

Louisa Karbautzki, Bonn, 18. Mai 2016

# DAAD-Projekt »Helping Hands«

## Willkommenskultur im Studierendenservice



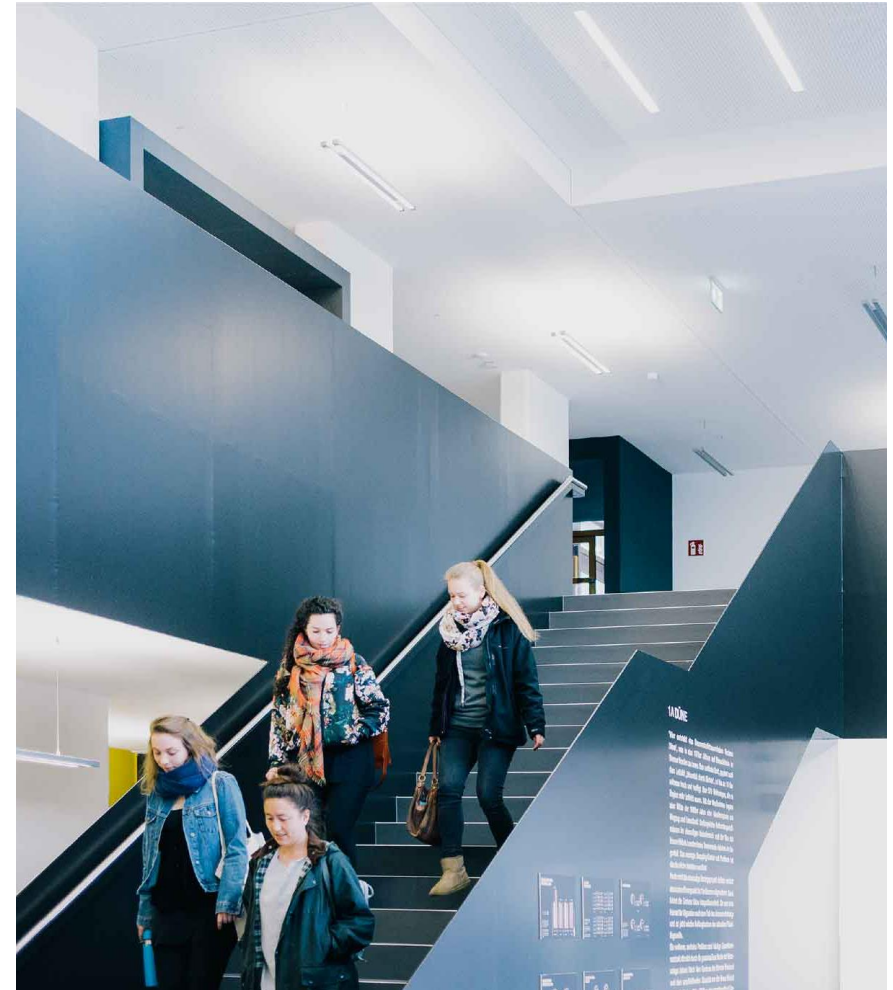
# HELPING HANDS

- **Zielgruppe**  
internationale Haupthörer\_innen zwischen Zulassung und Studienbeginn
- **Projektbeteiligte**  
Studienberatung, Immatrikulationsamt & International Office der Hochschule Bremen  
→ »Studierendenservice«
- **Ziel**
  - eine lückenlose, verlässliche Kontaktkette im Bereich Studierendenservice schaffen
  - um einen gut vorbereiteten Einstieg in die Studieneingangsphase zu ermöglichen

# Informations- und Unterstützungsbedarfe internationaler Haupt Hörer\_innen

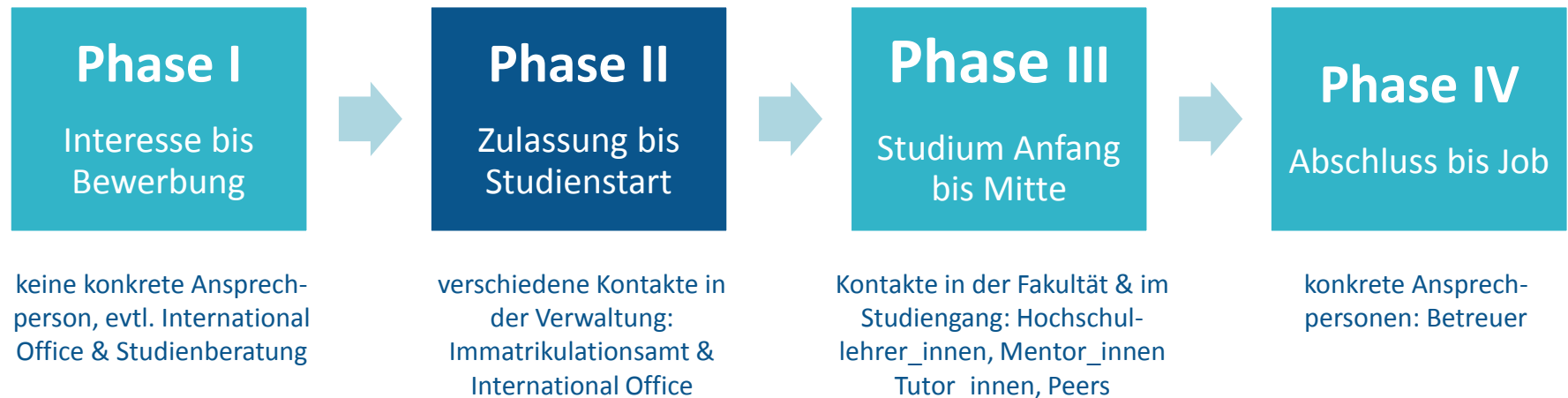
## Welche besonderen Informationsbedarfe gibt es eigentlich?

- neue (Fach-)Sprache?
  - unbekannte Lehr- und Lernkultur?
  - Finanzierung?
- Mit diesen Themen müssen sich **alle Studienanfänger\_innen** auseinandersetzen!
- **besondere Themen für internationale Studienanfänger\_innen:**
    - Bewerbungsverfahren via uni-assist
    - Visum
    - Aufenthalts- und Arbeitsrecht



## Kontaktschema für internationale Haupthörer\_innen

- räumlich Distanz als kritischer Faktor für internationale Haupthörer\_innen:
  - keine Möglichkeit sich „mal eben“ vor Ort zu informieren und beraten zu lassen können
  - stattdessen eher anonymen E-Mail-Kontakt und/oder Informationen auf den HSB Webseiten



- keine konkrete Ansprechperson in der „heißen Phase“ vor Studienbeginn
- Fragen landen *irgendwo* und werden von *irgendwem irgendwie* beantwortet

# Maßnahmen im Projekt

Der Weg zu einer lückenlosen, verlässlichen Kontaktkette

## Vorbereitung

### Vernetzung

- regelmäßige Treffen der Projektgruppe (Vertreterinnen aus Immatrikulationsamt, International Office & Studierendenberatung)
- Selbstverständnis des Bereichs »Studierendenservice« schärfen

### Interviews mit der Zielgruppe

- wichtigste Erkenntnisse:
  - internationale Haupthörer\_innen sind auf „traditionellem Weg“ schwer erreichbar
  - Zeit bis zum Studienbeginn wird als sehr stressig empfunden
  - wenige haben nach ihrer Zulassung eine proaktive Beratung/Unterstützung erfahren
  - häufig war keine konkrete Ansprechperson bekannt, insbesondere für „Alltagsthemen“



# Webseite

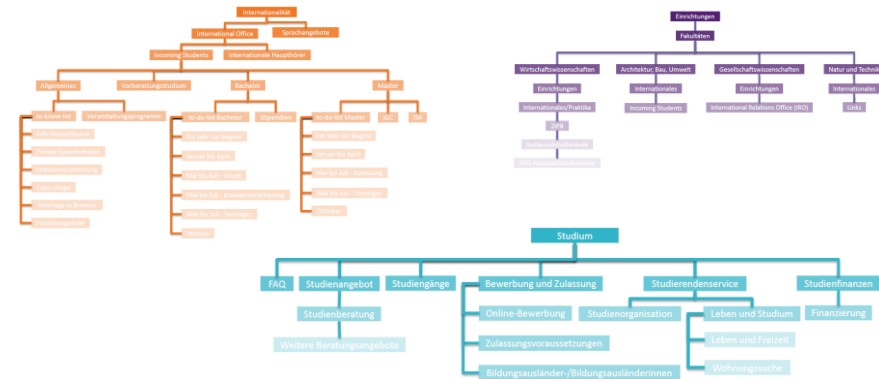
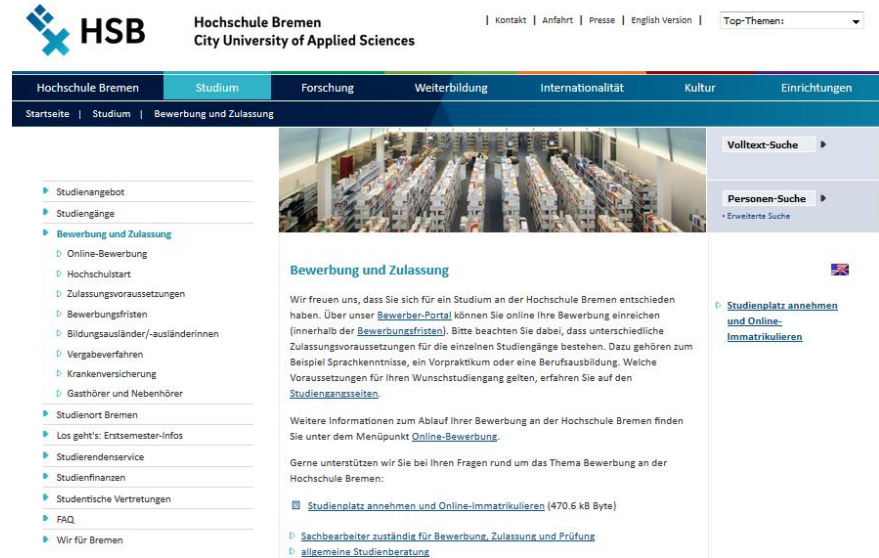
## Erste Anlaufstelle

### IST-Stand

- viele Informationen bereits vorhanden...
- ...aber versteckt
- ...aus verschiedenen Quellen
- ...in teils schwer verdaulicher Darstellung

### Ziel: Aufräumen!

- bereichsübergreifende Zusammenarbeit
- Schaffung eines zentralen Einstiegspunkts mit zielgruppenorientierter Navigation
- Überarbeitung der Inhalte
  - Zusammenfassung von Quellen
  - zielgruppengerechte Sprache
  - bessere Strukturierung, weniger Text & Einsatz von Infografiken



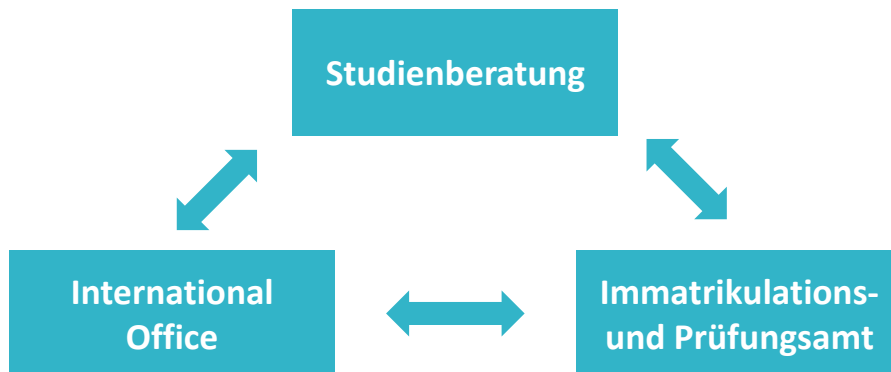


# Studierendenservice

## Formelle Unterstützung

### Interviews im Studierendenservice zu Anfragen internationaler Haupthörer\_innen:

- die meisten Anfragen gehen per E-Mail ein, über die Hälfte in englischer Sprache
- allen werden die gleichen Fragen gestellt
- Fragen zu „Alltagsthemen“ werden äußerst selten gestellt
- es gibt zwei Antwortstrategien: „alles aus einer Hand“ oder „filtern und weiterleiten“
- alle arbeiten mit Vorlagen (aber nicht mit den gleichen)
- besserer Erfahrungs- und Wissensaustausch untereinander (und mit den Fakultäten) gewünscht



### To Dos

- Orientierung schaffen
- passgenau informieren
- den eigenen Schreibtisch aufräumen
- am Ball bleiben

# Freiwilligenengagement: Studentische Ansprechpersonen auf Facebook

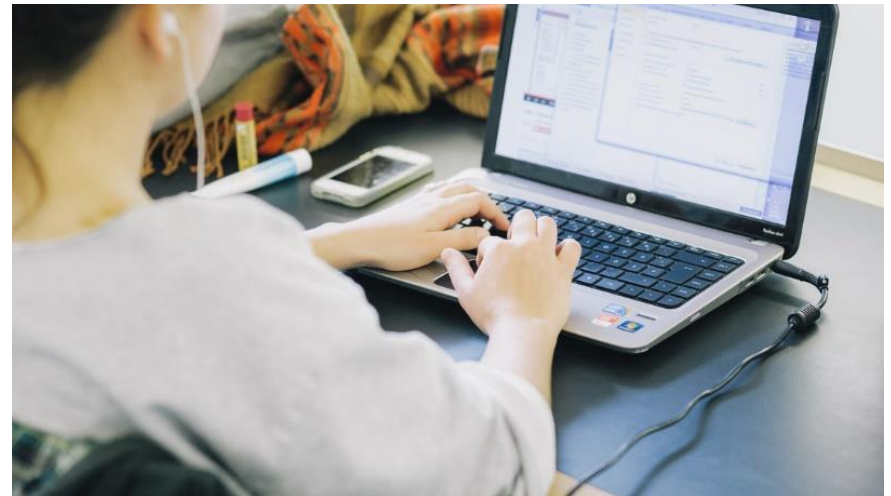
## Informelle Unterstützung

### Studentische Ansprechpersonen für internationale Haupthörer\_innen

- Kommunikation auf Augenhöhe & Erfahrungen aus erster Hand
- Möglichkeit für internationale Haupthörer\_innen, ihre Fragen zu „Alltagsthemen“ zu stellen

### Facebookgruppe als Kommunikationsplattform

- weiterhin hohe Verbreitung unter Studierenden
- schneller, ortsunabhängiger **& mobiler Austausch**
- Vernetzung vor Ankunft



# Freiwilligenengagement: Aktivitäten & Incentives

## Aktivitäten der Freiwilligen

- Antworten finden
- proaktiv Informationen sammeln und interessante Themen vorstellen
- Zielgruppe für wichtige Angebote ins Boot holen (z.B. Sprachkurse, Propädeutika)

## Incentives für das freiwilliges Engagement

- Kontakt mit Studierenden aus anderen Fakultäten
- internationale & interkulturelle Erfahrungen (Stichwort: internationalization@home)
- Nachweis für den Lebenslauf  
→ Anrechnung auf das »Bremer Zertifikat Interkulturelle Kompetenz«

IGENISIT RERESE NONECAE

### Was ist Helping Hands?

Als Studierender im Team von Helping Hands engagierst du dich online, indem du dich um Fragen von ausländischen Studierenden kümmerst, die ein ganzes Studium bei uns absolvieren. Tipps gibtst und auf wichtiger Angebote der HSB, in Bremen & umzu herumst. Dein freiwilliges Engagement im Team von Helping Hands trägt dazu bei, die Willkommenskultur an der HSB zu stärken und einen weltoffenen, inspirierenden Campus mitzugestalten.

### Komm an Bord Jetzt mitmachen!

Mach mit im Helping Hands Team und helfe internationalen Studierenden dabei, gut vorbereitet nach Bremen zu kommen und einen bestmöglichen Einstieg in das Studium an der HSB zu haben! Bewirb dich jetzt!

- Anmeldeformular hier im Flyer ausfüllen und abgeben
- Besuche uns im Helping Hands Büro
- 1. Etage im AB-Gebäude, Neustadtswall
- Informiere dich online
- [www.helpinghands.hs-bremen.de](http://www.helpinghands.hs-bremen.de)

IGENISIT RERESE NONECAE

### Viele verschiedene Aufgaben – Entdecke deine Stärken!

Bei Helping Hands gibt es kleine und große Aufgaben – hier ist für jeden etwas dabei:

- beantworte Fragen von internationalen Studierenden in unserer Facebookgruppe
- recherchiere interessante Veranstaltungen und Termine an der HSB, in Bremen & umzu
- schreibe Anleitungen / How-Tos / Tipps & Tricks
- drehe Videos, z.B. über deine Lieblingsorte hier
- suche hilfreiche Angebote im Internet, z.B. Online Sprachkurse
- helfe bei der Organisation von Helping Hands
- vernetze dich mit anderen Projekten und Organisationen in Bremen und tausche dich über Angebote für internationale Studierende aus

### Viele Vorteile – deine Chance!

Als Teil des Helping Hand Teams tust du nicht nur Gutes für andere, sondern auch für dich. Wir bieten dir:

- tolle Kontakte mit Studierenden aus anderen Fakultäten
- Spaß bei der Teamarbeit
- spannende Recherchen
- Blick über den Tellerrand

Dein Engagement bei Helping Hands zählt direkt auf den Erwerb des Zertifikats Interkulturelle Kompetenz ein – deine Chance, mit deiner Bewerbung bei internationalen Unternehmen und Organisationen zu punkten.

Informiere dich hier:  
<http://www.zim-bremen.com/de/zertifikat>

ANMELDEFORMULAR

### Ja, ich will!

Einfach ausfüllen und im Helping Hands Büro abgeben (1. Etage im AB-Gebäude, Neustadtswall)

Name, Nachname: \_\_\_\_\_

E-Mail Adresse: \_\_\_\_\_

Studiengang: \_\_\_\_\_

Fachsemester: \_\_\_\_\_

Wir laden dich zu unserem nächsten Teamtreffen ein und freuen uns, dich kennenzulernen!

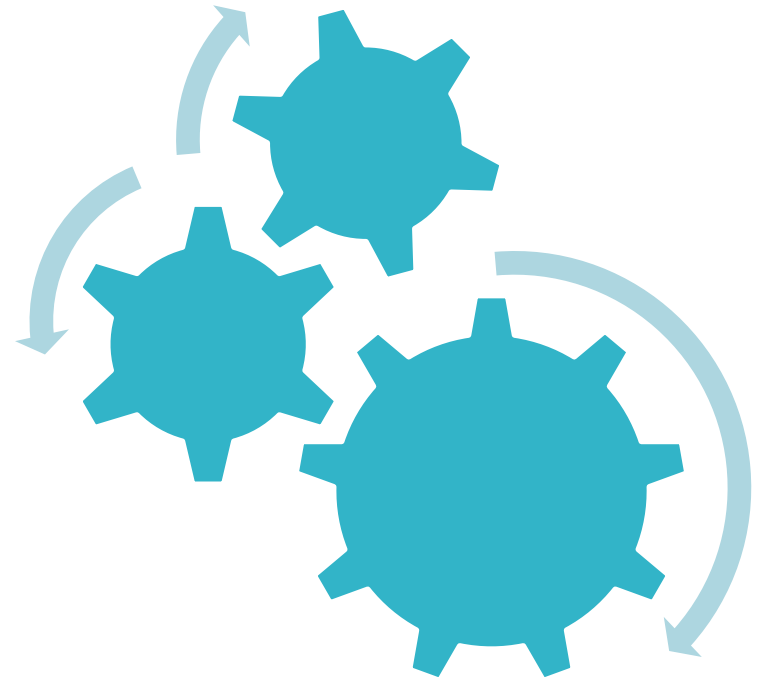
KONTAKT

Luise Karbenstall  
Internationales Office  
+49 421 5905 2640  
helpinghands@hs-bremen.de

Helping Hands Büro  
1. Etage im AB-Gebäude  
Neustadtswall  
[www.helpinghands.hs-bremen.de](http://www.helpinghands.hs-bremen.de)

## Zusammenfassung: Was wollen wir erreichen?

- digitales Informationsangebot straffen & ein klares Leitsystem entwickeln (erste Anlaufstelle)
  - interne Organisation im Studierendenservice effizient gestalten (formelle Unterstützung)
  - ein Team von „Kümmerern“ und Botschaftern auf Augenhöhe aufbauen (informelle Unterstützung)
- **verlässliche, lückenlose Kontaktkette**
- **gute Vorbereitung auf den Einstieg in die Studieneingangsphase**



Hochschule Bremen  
City University of Applied Sciences



Vielen Dank!

Neustadtswall 30  
D-28199 Bremen  
T +49 421 5905 2640  
F +49 421 5905 2292  
[louisa.karbautzki@hs-bremen.de](mailto:louisa.karbautzki@hs-bremen.de)  
[hs-bremen.de](http://hs-bremen.de)