

Mehr als nur ein Hochschulservice

InfoPoint als erste Anlaufstelle für Ratsuchende

Ein Ort, an dem verloren geglaubte Gegenstände wieder auftauchen, Studierende Rat und Hilfe finden und an den sich die Feuerwehr wendet, wenn eine Jungeule auf dem SpoHo-Gelände gesucht wird. Der InfoPoint der Deutschen Sporthochschule Köln hat schon so manchem weitergeholfen. Für alle zugänglich liegt die Einrichtung im Erdgeschoss des Hauptgebäudes der Sporthochschule und öffnet ganz unter dem Motto „Hier werden Sie geholfen...“ seit seiner Eröffnung im November 2010 täglich seine Pforten. Unter dem eigentlichen Ziel, Studierenden einen verbesserten Service und mehr Erreichbarkeit anzubieten, hat sich die Einrichtung bis heute zu einem Rund-um-Service der Sporthochschule entwickelt: von einem „Studierendenservice“ zu einem „Hochschulservice“.

Um sämtliche Anliegen kümmern sich die Teilzeitmitarbeiterinnen und die studentischen Hilfskräfte. Zu deren Kernaufgaben gehören die Beantwortung und das Weiterleiten von persönlichen Anfragen, die Betreuung der Telefonzentrale, die Hallenvergabe an Studierende und MitarbeiterInnen, die Erstellung und Ausgabe der SpoHo-Card sowie des Kraftraumausweises und die Verwaltung des zentralen Fundbüros. Dabei steckt das Teamsein gesamtes Herzblut in die Arbeit. Vor allem gutes Miteinander, gegenseitige Unterstützung und ein freundlicher Kontakt zu den Ratsuchenden liegen den MitarbeiterInnen am Herzen.

„Bei allgemeinen Hochschulfragen wird häufig zuerst Kontakt zum InfoPoint aufgenommen. Wir sind dann für die Ratsuchenden das Tor zur Hochschule und versuchen den verschiedenen Ansprüchen bestmöglich gerecht zu werden“, erklärt InfoPoint-Mitarbeiterin Sonia Stroh. „Daher überlegen wir im Team ständig, wie wir den Service verbessern können.“

So wurden zum Beispiel die Öffnungszeiten dahingehend angepasst, dass vor allem StudienanfängerInnen nach den Hauptvorlesungen die Möglichkeit haben, Fragen im InfoPoint zu klären.

Vor allem im Jahr 2018 hat sich im InfoPoint einiges verändert. Unter dem Dach des Dezernats für Studien-, Prüfungs- und Rechtsangelegenheiten wurde der InfoPoint an die Studienberatung angegliedert. Das neue Konzept sieht die Zusammenarbeit von festen TeilzeitmitarbeiterInnen und studentischen Hilfskräften vor; dies soll mehr Stabilität und besseren Service gewährleisten. Auch die Einrichtung des InfoPoints hat eine Wandlung hinter sich: Baulich wurde der Servicebereich mit einer Wand von den weiteren Arbeitsplätzen getrennt.

Für die MitarbeiterInnen ein großer Vorteil, um konzentriert und in Ruhe arbeiten zu können, während „vorne“ informiert wird. Außerdem gibt es neue Validierungsgeräte und einen neuen Chipkartendrucker und sogar WLAN, was bei der

Hallenreservierung ein Vorteil für die Studierenden ist, da diese oft ihr Handy nutzen, um nach freien Hallen vor Ort zu schauen. Auch online bietet der InfoPoint bezogen auf die Kernaufgaben eine bessere Orientierung.

Trotz der Verbesserungen und Maßnahmen ist der InfoPoint nur so gut, wie die ihm vorliegenden Informationen, sagt Sonia Stroh und betont: „Mit vielen Einrichtungen funktionieren Kommunikation und Informationsaustausch vorbildlich. Da wir darauf angewiesen sind, um gute Arbeit leisten zu können, ist unser Ziel, die bestehenden ‚Kommunikationsbaustellen‘ mit Optimismus und Motivation anzugehen.“

www.dshs-koeln.de/infopoint

