

24/25.09.2012
INFOtake, Weimar
26/28.09.2012
INFOtake, Jena



Die Infotake ist die erste Anlaufstelle, die für die Studierenden sehr wichtig ist.

Hier arbeiten nette und geduldige Mitarbeiter, die für allerlei Fragen zur Verfügung stehen. Die Studenten kommen hierher, um wichtige Informationen und Hinweise zu bekommen. Sie erhalten hier die Antragsformulare für Internetanschluss, Bafög, Wohngeldprämie und vieles mehr, die sie nach dem Ausfüllen auch gleich wieder hier abgeben können. Studierende können hier auch den Internationalen Studentenausweis oder Kinderausweis für ihre Kinder beantragen. Junge Studenteneltern bekommen ein Kinderpaket und Wertmarken für Neugeborene der Studierenden.

Das neue Semester fängt bald an und manche Erstsemester suchen noch nach Wohnungen. Dann wenden sie sich hierher und fragen nach Möglichkeiten. Wenn es keinen Platz mehr im Studentenwohnheim gibt, erhalten sie an der Pinnwand auch viele private Mietinformationen und Möglichkeiten für kurzzeitige Unterkünfte. Die Mitarbeiter haben viele wichtige Webseiten und Kontaktdaten ausgedruckt und den Interessierten angeboten. Jobsuchende Studierende können sich an der Jobwand über aktuelle Angebote informieren.

Die Infotake hält viele unterschiedliche Informationen über Veranstaltungen und Angebote (wie zum Beispiel Fremde werden Freunde Weimar oder die Welcome Days für Erstsemester) bereit, es gibt hier einen Stand für allerlei Broschüren und Flyer. Manche Studentenclubs und Studentenvereine haben sogar eine eigene Stelle für ihre Flyer und Plakate. Die Bonbons auf dem Tisch finde ich auch sehr freundlich für jeden, der mit Fragen hier herkommt.

In Jena habe ich mich mit einem Mitarbeiter über die chinesischen Studierenden in Deutschland unterhalten. Nach seinen Erfahrungen sind die chinesischen Studierenden, die etwas fragen, oft schüchtern und leise. Sie kommen oft in Gruppen, damit sie sich sprachlich untereinander helfen können. Man merkt schon, wenn man sprachlich nicht so gut ist, hat man beim Sprechen weniger Selbstbewusstsein. Das kommt bei ausländischen Studierenden oft vor.

Als Chinesin konnte ich seine Beobachtung bestätigen, manche chinesische Studierende nicken zwar beim Zuhören, aber zum Schluss merkt man leider, dass sie manche Auskünfte nicht verstanden haben. Das kommt bei den Chinesen schon vor. Manche finden es peinlich, unhöflich und umständlich für die anderen, wenn man etwas nicht versteht und ständig fragt. Wir haben auch darüber diskutiert, wie man das vermeiden könnte. Die Lösung wäre: Haben Sie mehr Geduld und Verständnis für die sprachlich schwachen Studierenden und sagen Sie vorher, dass es kein Problem ist nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstehen.



Was ich sehr gut finde, die Mitarbeiter hier bevorzugen immer die fragenden Studierenden, obwohl das Telefon klingelt. Erst wenn Sie alle Fragen beantwortet haben, gehen sie ans Telefon. Leider sehe ich bei uns oft durch Telefone unterbrochene Gespräche. Deshalb ist es mir das positiv aufgefallen.

Eine Kollegin hat mir gesagt, die Studierenden sind unsere Servicekunden. Die Servicekunden, die in die INFOtake kommen, sind am wichtigsten und werden deshalb bevorzugt.

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der INFOtakerInnen haben mich während der Hospitation sehr beeindruckt.

Text: Yun XUE (China-Trainee-Programm beim Studentenwerk Thüringen 2012/ 13)