Vom Labyrinth zum Spazierweg

FB 06: Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft

Aufbau einer Servicestelle für Incomings

vorher

unübersichtlich: Auslandsamt als eine Anlaufstelle von vielen

Sackgassen: wenig Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

planlos: keine Internationalisierungsstrategie

geringe Sichtbarkeit, komplizierte / „zugewachsene" Wege

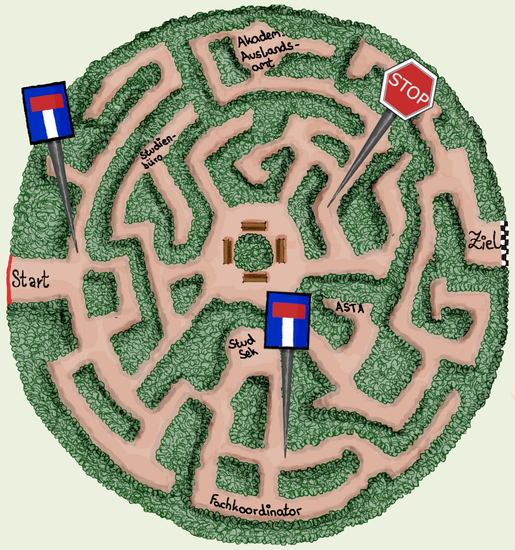
vernachlässigt: keine Stelle, kein eigenes Budget

fehlende Positionierung: kein klares Aufgabenprofil

Struktur-probleme

Auswirkungen auf den **Service**:

- viel Einsatz seitens der Incomings nötig
- keine umfassende Beratung
- widersprüchliche Informationen
- keine Willkommenskultur
- keine koordinierte Betreuung



Umbau

„grob aufräumen": Fokussierung auf bestimmte Aufgaben

„Wegebereinigung": erste Absprachen mit anderen Einrichtungen

„Warnschilder": Erstellung vereinzelter Infomaterialien

„Anbindung": Erfassung der Schnittstellen

„Vermessung": Geschäftsprozessanalyse

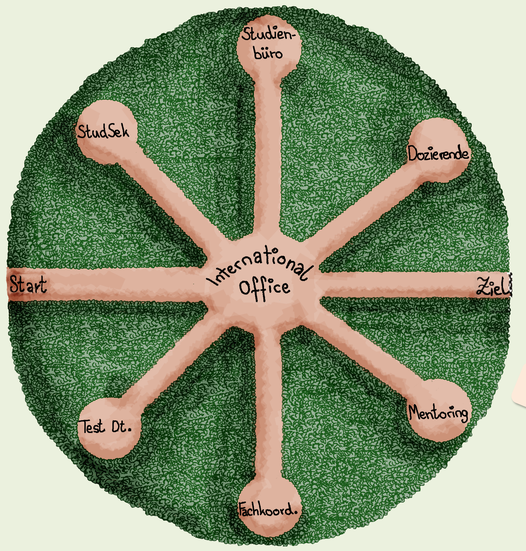
„Positionierung": Entwurf Aufgabenprofil / Internationalisierungsstrategie

„Bau nach Plan": Entwicklung und Umsetzung einer Organisationsstruktur

Strukturmaßnahmen vor und im Projekt

Auswirkungen auf den **Service**:

- bessere Sicht- und Erreichbarkeit
- Zuständigkeiten etwas klarer geregelt
- verbesserter Informationsfluss
- stärkerer Servicegedanke
- stärkere Hilfestellung für Incomings



nachher

International Office als zentrale, gut sichtbare Anlaufstelle

selbstständige Einrichtung mit Stellen, Budget und klarem Aufgabenprofil

geregelte Zusammenarbeit mit den Schnittstellen

Basis: Internationalisierungsstrategie

Idealstruktur nach Projektende

Auswirkungen auf den **Service**:

- EINE gut sichtbare Hauptanlaufstelle
- einfache Wege, klare Zuständigkeiten aller Beteiligten
- übereinstimmende Informationen
- Willkommenskultur
- gute Betreuung der Incomings in allen Bereichen

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
LOB

Karin Maksymski (LOB-Projektmitarbeiterin) maksymsk@uni-mainz.de
Dr. Eva Katrin Müller (LOB-Projektleitung) mueleva@uni-mainz.de
International Office Germersheim intger@uni-mainz.de

ftsk Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft FACHBEREICH 06
JOHANNES GUTENBERG UNIVERSITÄT MAINZ