

„Ja zur Vielfalt!

**Strategien und Servicekonzepte:
Die Sicht der Studierendenwerke“**

***am Beispiel des Standorts
Hamburg***

Jürgen Allemeyer, Geschäftsführer

DSW-Tagung im Januar 2013

Gründung und Ziele des STW HH

- ▶ Gegründet 1922 als Verein Hamburger Studentenhilfe
- ▶ Seit 1976 Anstalt öffentlichen Rechts (BAföG)
- ▶ Aufgabe: Erbringung sozialer und wirtschaftlicher **Dienstleistungen** für Studierende im Hochschulraum Hamburg
- ▶ **Ziel/Erfolg: Studienerfolg** der Studierenden und **Attraktivität** des Hochschulraumes Hamburg

Verantwortlich für:

- ▶ **Universität Hamburg**
- ▶ **Hafen City Universität**
- ▶ **Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg**
- ▶ **TU Hamburg-Harburg**
- ▶ **Hochschule für bildende Künste Hamburg**
- ▶ **Bucerius Law School**
- ▶ **Hochschule für Musik und Theater**
- ▶ **... weitere private Hochschulen als Kooperationspartner (KLU, HMS, Brand Academy, etc.)**

ca. 65.000 Studierende

Studierendenwerk Hamburg

- ▶ **Umsatzvolumen:** knapp 40 Mio.
- ▶ **Beschäftigte:** ca. 470
- ▶ **Rechtsform:** Anstalt öffentlichen Rechts
- ▶ **Rechtsgrundlage:** Studierendenwerksgesetz
- ▶ **Auftrag:** soziale und wirtschaftliche Versorgung der Studierenden über Einrichtungen und Dienstleistungen
- ▶ **Finanzierung:** Einnahmen, Zuschüsse der Stadt, Semesterbeiträge der Studierenden

Drei Säulen erfolgreicher Hochschulpolitik:

1. **Forschung** > **Hochschulen**
2. **Lehre** > **Hochschulen**
3. **Soziale und wirtschaftliche Infrastruktur** > **Studenten-/Studierendenwerke**

Diversity

- Chance und Herausforderung für Studierendenwerke-

- ▶ **Gleichstellung und Quote > Gender Mainstreaming > Integration: Ausgleich von Defiziten als Ausgangslage**
- ▶ **Diversity ist anders: systematische Nutzung von Gruppenvielfalt und Vielfältigkeit individueller Merkmale als Potential in allen Unternehmensbereichen**
- ▶ **Diversity StW:**
 - ▷ **als Dienstleister: Vielfalt der Kundenbedürfnisse bei Studierenden und Hochschulen, Element hochschulpolitischer Entwicklungsstrategien**
 - ▷ **als Arbeitgeber: Vielfalt in der Personalstruktur stärken und nutzen**
- ▶ **Diversity – Grenzen der Vielfalt? Individualität – Gruppe, wirtschaftliche Bedingungen**

Diversity – warum? I

Normalstudierender ade?: anders und vielfältiger...

- ▶ **Demografie: es werden weniger....**
 - ▷ **jünger**
 - ▷ **weiblicher**
 - ▷ **Migrantenanteil steigt**
 - ▷ **Erstakademiker in Familie**
 - ▷ **mit Familie (Kind, pflegebedürftige Eltern)**
 - ▷ **mit Beruf / Weiterbildung**
 - ▷ **mit Beeinträchtigung (handicap, psychische Belastung, soziale Probleme...)**
 - ▷ **weniger Zeit, weniger Geld...**
 - ▷ **60% mit Erwerbstätigkeit**
 - ▷ **vielfältige Weltanschauungen (Religion)**
 - ▷ **internationaler (aus aller Welt)**
 - ▷ **individuelle Vielfalt**
 - ▷ **differenzierter in der Bedürfnissen**
 - ▷ **offener in unterschiedlichen Lebensformen**
 - ▷ **konsumorientierter**
 - ▷ **karriereorientierter**

Diversity – warum? II

- ▶ **Hochschulen im Wettbewerb und unter Demografiedruck entwickeln Diversitykonzepte für heterogene Studierendenstruktur**
- ▶ **Audits (Stifterverband Deutsche Wissenschaft, Familiengerechte Hochschule)**
 - ▷ **zielgruppenspezifische Konzepte**
 - ▷ **mehr Internationale**
 - ▷ **mehr Migrantenkinder**
 - ▷ **Studieren mit Kind**
 - ▷ **mit handicap**
 - ▷ **mit Beruf**
 - ▷ **.....**
- ▶ **Private Hochschulen als Konkurrenz und neues StW-Kundenpotential - Konfliktfeld?**
- ▶ **Studierendenwerke als Diversity Partner ?**

Risikobereiche für StW

- ▶ **Private Anbieter von Wohnraum, Gastronomie**
- ▶ **Banken und Finanzdienstleister**
- ▶ **Finanzprobleme der Länder**
- ▶ **Marktideologien / Privatisierung und Entsolidarisierung gefährden Zuschüsse und Beiträge**
- ▶ **Gemeinnützigkeit in europäischer Kritik**
- ▶ **Fachkräftemangel > Leistungsfähigkeit gefährdet!**
- ▶ **Vergütungssysteme nicht wettbewerbsgerecht**
- ▶ **Kunden(un)zufriedenheit**
 - > **Bedürfnisse der Studierende als Kunden und „Mitglieder“**
 - > **Strategie der Hochschulen als institutionelle Partner**

Unsere Antwort:

- ▶ Hochschulraumspezifische Dienstleistungen aus einer Hand: Flexibel, wirtschaftlich und kundennah
- ▶ Am Bedarf/Erfolg der Studierenden und der Hochschulen orientiert – nicht an Rendite
- ▶ Vernetzung im Hochschulraum
- ▶ Diversifikation im Leistungsbereich
- ▶ Partnerschaften eingehen

In HH: ca. 470 Beschäftigte kümmern sich um die Dienstleistungen der 4 Bereiche



Hochschul-
gastronomie



BAföG und
Studienfinanzierung



Wohnen



Soziales &
Internationales

Hochschulgastronomie



- ▶ 13 Mensen, 13 Cafes, 6 Cafe Shops täglich bis zu 21.000 Gäste
- ▶ Hochschulangehörige und Studierende
- ▶ Leckerer, ausgewogener Essen, Snacks, Kaffee- & Teespezialitäten
- ▶ Studierendengerechte Preise
- ▶ Von der klassischen Currywurst mit Pommes über Veganes bis hin zum exklusiven Scampi-Spieß an Gemüse-Bouquet
- ▶ Internationale Vielfalt
- ▶ Catering und Eventmanagement

Unsere Vision: Gastronomie als Ort internationaler kulinarischer und kommunikativer Begegnung

Hochschulgastronomie



- ▶ Versorgung kleiner und großer Standorte
- ▶ Kostenloser Kinderteller
- ▶ Rollstuhlgerechte Tischgruppen
- ▶ Behindertengerechte Tablettwagen
- ▶ Campus-Vital und Klimateller
- ▶ Vegetarisches / veganes Essen
- ▶ Mensa, Cafés und „fast food“
- ▶ An Studienzeiten angepasste Öffnungszeiten: abends, Sonnabend, Semesterferien
- ▶ Diversity hat wirtschaftliche Grenzen (z.B. zu kleine Zielgruppe, religiös bedingter Aufbereitungsformen)



Wohnen in einer Studierendenwohnanlage



- ▶ **Ca. 3.940 Plätze in 23 Wohnanlagen**
- ▶ **All-Inclusive-Miete ab 222 €/Monat**
(Standardzimmer, mit vielen Zusatzleistungen: Möblierung, Internetanschluss, Strom, Heizung, Wasser, Kabelgebühren, z. t. Fitnessräume, Fahrradwerkstatt, Bar, Aufenthaltsräume, Reinigungsservice...)
- ▶ **Neubau: 350 – 360,- €**
- ▶ **„Rundum-Hausmeister-Service“**
- ▶ **Internationale Mieterstruktur**

Unsere Vision: Studienplatz mit Wohnung

Günstigen Wohnraum für jeden (neuen) Studierenden

Internationale Bewohner/Innen in den Wohnanlagen aus aller Welt! - Die 5 stärksten Gruppen -

43% internationale Mieter

Internationale Studierende - insgesamt -		Anzahl im Okt. 2011	% unter allen intern. Studierenden	Anzahl im Okt. 2010	% unter allen intern. Studierenden
		1.501		1.313	
VR China & Taiwan		160	10,7 %	141	10,7 %
Türkei		73	4,9 %	70	5,3 %
Indien		66	4,4 %	51	3,9 %
Spanien		65	4,3 %	53	4,0 %
Russland		62	4,1 %	66	5,0 %

Wohnen in einer Studierendenwohnanlage



- ▶ **Last-Minute-Zimmer und Notbetten für Studierende**
- ▶ **Trend: weg von großen Flurgemeinschaften hin zu WG-Appartements**
- ▶ **Umfangreiches Welcome-Tutorenprogramm für internationale Studierende**
- ▶ **Integrationshilfe (Tutoren, Freshmen Programm)**
- ▶ **Starthilfe (junge Studierende)**
- ▶ **Soziale Hilfen (Sozialberatung)**

Wohnen beim StW I

- ▶ **Wohnraumkapazitäten ausbauen? Aber: private Konkurrenz und Demografie**
- ▶ **Vermietungsformen:**
 - ▶ Praktikanten, summer schools der Hochschulen
 - ▶ Erstsemesterhaus für den Start ?
 - ▶ House keeping?
 - ▶ Wohnbörsen / Wohnen gegen Hilfe
- ▶ **Unterschiedliche Lebensformen integrieren/ausgrenzen?:**
 - ▶ Familien mit Kind / nicht stud. Partner aufnehmen?
 - ▶ Minderjährige Studierende betreuen?
 - ▶ Altersgrenzen aufheben?
 - ▶ sexuellen/religiösen Orientierungen Orte bieten? Konfliktfelder?

Wohnen beim StW II

- ▶ **Wohnraum für Internationale Studierende ausbauen?!**
 - ▷ **Integration als Ziel? Quoten halten, ausbauen?**
D.h.: Weniger Plätze für nationale Studierende (Migranten, einkommensschwache Familien...)
 - ▷ **„Nationalisierung“ (internationales/indisches/chinesisches .. Haus) ?**
 - ▷ **unterschiedliche Antworten für Programm- und Dauerstudierende?**
 - ▷ **Standards anpassen ? (z.B. Mehrbettzimmer)**
- ▶ **Zielgruppen mit handicap** ▶ **barrierefreies Wohnen**
 - ▷ **aber z.B.kleinwüchsig** ▶ **..finanzierbar?**
- ▶ **mit auffälligem Verhalten..> Vermieter – Sozialarbeiter?**
- ▶ **Neue Zielgruppen?**
 - ▷ **Studierende in Weiterbildung**
 - ▷ **Doktoranden, Gastwissenschaftler**
 - ▷ **Bedienstete der Hochschulen**
 - ▷ **Auszubildende**

Studienfinanzierung

Beratungszentrum Studienfinanzierung (BeSt)

- ▶ Hilfe im Finanzierungsdschungel
- ▶ Unabhängige Beratung zu BAföG, Stipendien und Studienkrediten
- ▶ BAföG-Proberechnungen
- ▶ Präsenz auf allen relevanten Messen
- ▶ Informationsveranstaltungen an Schulen und Hochschulen



Unsere Vision:

Studieren scheitert nicht am Geld!

Studienfinanzierung

- ▶ **Schlüsselrolle für die soziale Öffnung des Bildungssystems**
 - ▷ Studienentscheidung
 - ▷ Studienverlauf (Unterbrechung, Abbruch)
- ▶ **Beratung von Studierenden, Schülern, Eltern**
- ▶ **Neue Zielgruppen: Migranten, Erstakademiker, Doktoranden... etc.**
- ▶ **Öffnungszeiten, Kontaktformen (web etc.) anpassen**
- ▶ **Individuelle Finanzierungsberatung: Kredite, Darlehen, Stipendien, BAföG etc.**
- ▶ **Zielgruppenstipendien (z. B. Alleinerziehende)**
- ▶ **Notfonds/Beihilfen**



Soziales & Internationales

BeSI – Beratungszentrum Soziales und Internationales

- ▶ Sozialberatung zu sozialen, persönlichen und wirtschaftlichen Probleme im Zusammenhang mit dem Studium
- ▶ Beratung zu Studieren International, Studieren mit Handicap und Studieren mit Kind
- ▶ Studieren mit Kind/Kinderbetreuung
 - ▷ fünf Kindertagesstätten, flexible Betreuung, Familienzimmer, Ferien- und Eventbetreuung
- ▶ Notfonds und Freitische
- ▶ ConAction – Jobs mit Mehrwert
 - ▷ Bringt sozial engagierte Studierende auf Jobsuche und Einrichtungen im Bildungs- und Sozialwesen zusammen.



Unsere Vision:
Individuelle Antworten auf Notlagen statt Abbrüche!

Diversity – Chance und Herausforderung im Hochschulraum!

Studierendenwerk/ Studentenwerk
der unerkannte Diversitypartner
der Hochschulen!



Wir leben Diversity!

Diversity als Unternehmensstrategie Herausforderung, Chancen und Grenzen

- ▶ **Diversity im Unternehmen: noch ein Ansatz zum Ausgleich von Nachteilen (AGG) ? Nein!**
- ▶ **Noch ein Ansatz zur Sicherung von Lebens-/Bildungschancen Benachteiligter (Inklusion)? Nein!**
- ▶ **Diversity als zielorientierte Managementstrategie in allen Unternehmensbereichen**
 - ▷ **Personalmanagement**
 - ▷ **Produktpolitik**
 - ▷ **Marketing....**

Ausgangslage I:

Personalwirtschaftliche Kennzahlen zum 31.12.2011

Beschäftigte gesamt: 470	Köpfe	Prozent
- davon männlich	154	32,77
- davon weiblich	316	67,23
- davon Schwerbehinderte (GdB \geq 50)	45	9,57
- davon Behinderte GdB < 50	23	4,89
- davon Internationale Beschäftigte	87	14,9
- davon Teilzeitbeschäftigte	203	43,19

Ausgangslage II

- ▶ **Durchschnittsalter steigt**
- ▶ **Fehlzeiten steigen, mehr Langzeitkranke**
- ▶ **Fachkräftemangel**
- ▶ **Neue Herausforderungen und Risiken**
 - ▷ **Anforderungen der Kunden/ Partner**
 - ▷ **Finanzielle Risiken**
 - ▷ **Demografie**
- ▶ **Anforderungen an Personal und deren Leistungsfähigkeit z.T. im Widerspruch**

Diversity intern - Herausforderung und Grenzen

1. Alter und Leistungsfähigkeit als Herausforderung:

- ▶ betriebliche Gesundheitsmanagement (BEM, Betriebssport, Sozialberatung, Stressprävention,)
- ▶ alterspezifische Tätigkeiten/Grenzen? (z.B. Krippenerzieherin, körperliche Belastungen in Mensa, Antragsstress im BAföG)
- ▶ Qualifizierung (von Mensa in Verwaltung)
- ▶ Abläufe umstellen: Erfahrung nutzen
- ▶ Grenzen? Personalrecht ist gefragt! (Änderungs- / Kündigung, Verrentung, Übergänge in Rente, Zeitverträge, outsourcen, ...)

Diversity intern

2. Internationalität als Herausforderung (14,9% aus 31 Ländern)

- ▶ Sich verständigen: Sprachkurse
- ▶ Sich verstehen: Bewusstsein / Toleranz / Neugier
- ▶ Andere besser verstehen: Image Internationalität
- ▶ Sich brauchen: Personalpotential besonders auch für einfache Tätigkeiten
- ▶ Sich sehen: Kulturelle Bereicherung
- ▶ Sich streiten – Grenzen setzen:
 - ▷ ohne deutsch geht es nicht (Teamarbeit – Sprache, Kundenkontakt)
 - ▷ religiöse Akzeptanz (Kopftuch, verhüllt in de Kita?)
 - ▷ kulturelle und rechtliche Normen /Werte: Abgrenzung z.B. Mann – Frau,

Diversity intern

3. Geschlecht und Lebensform

- ▶ Männer und Frauen: Wertekonkurrenz / -ergänzung?
- ▶ unterschiedliche sexuelle Orientierungen
- ▶ religiöse Überzeugung
- ▶ mit Kind, allein, mit pflegebedürftigen Eltern
 - ▷ Teilzeitmodelle, Homeoffice, Teambildung, Kundenbetreuung, Personalrekrutierung....

Diversity intern

4. mit handicap

- ▶ Frühzeitige Unterstützung bei Krankheit/Überforderung
- ▶ Zielgerichtet einsetzen z.B. im Service
- ▶ Barrierefreie hp, Zugänge etc.

5. unterschiedliche Fähigkeiten nutzen

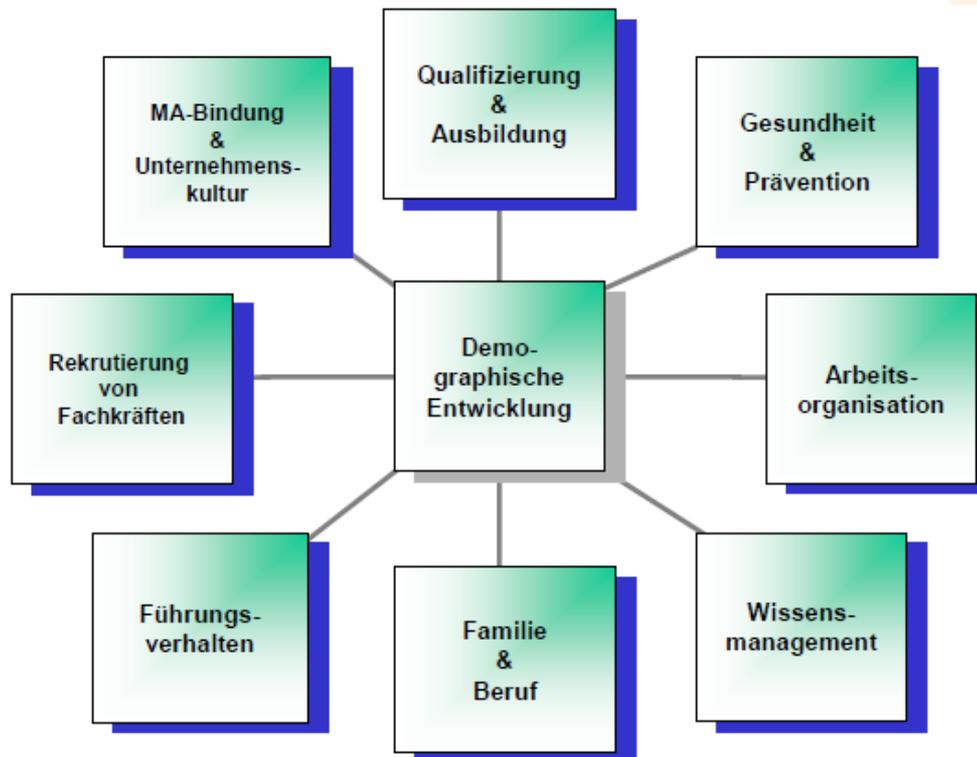
- ▶ Bewusste Organisation/Arbeitseinsatz zur Nutzung individueller Stärken / Schwächen z.B. im Team, im Kundenkontakt, ...
- ▶ Gezielte PE

Potentiale nutzen – aber wie??

- ▶ Bewusstsein und Einstellung fördern – Vorurteilen begegnen
Ratio: sachliche Vorteile, Emotional: Anderssein als persönliche Bereicherung erleben lassen
- ▶ Besonders bei Vorgesetzten > Führungskompetenzen schulen
- ▶ Unternehmensleitsätze – offene Unternehmenskultur
- ▶ Personalmanagement/PE
Altersgerechter Einsatz, Familie und Beruf, handicap/Krankheit, Migrationsgruppen, Individualisierung/Selbstverwirklichung als Ansatzpunkte für Fortbildung, Mitarbeiterförderung etc.
- ▶ Arbeitsorganisation – Abläufe anpassen
- ▶ Grenzen erkennen und kommunizieren:
 - ▷ organisatorisch
 - ▷ kulturell / religiös
 - ▷ Wertesysteme / Normen

Managing Diversity im STW

daraus ergeben sich folgende Handlungsbedarfe:



Diversity – Chance und Herausforderung!



Das Bewusstsein: Vielfalt erkennen und leben

Die Strategie: Vielfalt erkennen und Potential strategisch nutzen

System erhalten: Vielfalt erkennen und Grenzen definieren.

Studierendenwerk Hamburg



**... alles auf einen Blick
... alles aus einer Hand**

www.studierendenwerk-hamburg.de

Info-Point

Von-Melle-Park 2, Eingang C
20146 Hamburg

Tel.: 040 / 41 902 – 0

E-Mail: info@studierendenwerk-hamburg.de

Öffnungszeiten

Mo – Do: 9 – 16 Uhr,

Fr: 9 – 13 Uhr