



5.14

www.unireport.info

Jubiläums-Ausstellung
im Museum Giersch

» ICH SEHE WUNDERBARE DINGE «

Seite 19



Foto: Tom Stern

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jubiläumsjahr der Goethe-Universität nähert sich seinem Höhepunkt: Am 18. Oktober findet der Festakt in der Paulskirche mit Bundespräsident Joachim Gauck statt. Am Samstagabend sind dann alle Hochschulangehörige und Bürger der Stadt Frankfurt eingeladen, auf dem Campus Westend den Tag feierlich ausklingen zu lassen, mit Getränken, Essen, Musik und einem großen Feuerwerk. Vormerken sollte man sich unbedingt die Sendetermine zweier Fernseh- und Hörfunkbeiträge des hr zum Jubiläum: Für den 45-Minüter „Eine Uni namens Goethe – 100 wilde Jahre“ kam sogar eine Drohne zum Einsatz, die spektakuläre Bilder geliefert hat. Aus einem literaturwissenschaftlichen Seminar zu den „Verlorenen Denkern“ der Goethe-Universität ist ein hr-Hörfunkbeitrag entstanden, bei dem Studierende fünf Porträts von in der NS-Zeit ihrer Ämter enthobenen Forschern selber recherchiert und eingesprochen haben – mehr dazu auf den Seiten 3 und 29 dieses UniReport.

Viel Spaß bei der Lektüre!
Dirk Frank



Johann Wolfgang Goethe-Universität | Postfach 11 19 32
60054 Frankfurt am Main | Pressesendung | D30699D
Deutsche Post AG | Entgelt bezahlt

100.000 Anrufe im Jahr

Unihotline des Studien-Service-Centers hilft Studierenden in
allen wichtigen Fragen – und das schon seit 10 Jahren

„Ich habe ein Zitat von Goethe im Internet gefunden. Können Sie mir belegen, ob das auch tatsächlich von ihm ist?“ – Fragen wie diese gehören eigentlich nicht zum engeren Aufgabenbereich der Telefonhotline der Uni Frankfurt. Was nicht heißt, dass sie nicht gestellt werden. Doch der Großteil der Anrufer hat ein studienspezifisches Anliegen, das ihn zum Telefon greifen lässt. Und hierfür finden die Mitarbeiter der Hotline garantiert eine Lösung: Entweder können sie selbst mit einer Antwort dienen – oder sie wissen, an wen sie den Ratsuchenden weitervermitteln können.

Seit zehn Jahren gibt es die Telefonhotline als zentrale Schaltstelle der Goethe-Universität. Anrufe gab es zuvor natürlich auch schon, und die wurden immer mehr. „Mit allen möglichen Anliegen haben die Studierenden angerufen und zwar kreuz und quer und nicht zielgerichtet“, sagt Michael Gerhard, stellvertretender Leiter des Studien-Service-Centers. Die Sachbearbeiter waren oft überfordert, denn sie mussten nicht selten zugleich Kundengespräche führen, Unterlagen durchsehen und Anrufe entgegennehmen.

Der damalige Leiter des Studierendensekretariats Herbert Schmelzeisen wollte eine zentrale Anlaufstelle für Standardfragen schaffen: So sollte den Studierenden einerseits rasch geholfen, andererseits aber sollten auch die Sachbearbeiter nach Möglichkeit entlastet werden. „Wir wollten eine weite Tür aufmachen mit langen Öffnungszeiten“, erinnert sich Michael Gerhard. Gerhard, der heute stellvertretender Leiter des Studien-Service-Centers ist, hat damals das Konzept für die Hotline entwickelt.

Ein „Senkrechtstarter“ von Anfang an

Ein damals ungenutzter Raum der Psychotherapeutischen Beratungsstelle in der Neuen Mensa in Bockenheim wurde umgebaut, sechs Telefonplätze eingerichtet, zehn Hiwis geschult. „Im Mai 2004 sind wir dann an den Start gegangen“, sagt Kirsten Brandenburg, die damals die erste Teamleiterin war. Das A und O sei neben der entsprechenden Callcenter-Software, die bis heute in Funktion ist, eine Wissensdatenbank, auf die die telefonischen Helfer zurückgreifen können und die ständig aktualisiert wird. Und von Anfang an habe man Wert auf die Schulung der Hiwis gelegt, so Brandenburg: „Schließlich ist der Anruf oft der erste Eindruck von der Uni.“ Regelmäßig werden die studentischen Mitarbeiter deshalb in Sprechtechnik, Gesprächsführung und Kundenfreundlichkeit geschult.

Das Modell Unihotline erwies sich als Senkrechtstarter: Schon im September des ersten Jahres gingen unter der Nummer 069-798-3838 insgesamt 25.000 Anrufe ein. Und nicht nur bei Studierenden war die Hotline gefragt: „Wir waren eine der ersten Unis, die so etwas angeboten haben. Bald kamen Anfragen und Delegationen aus dem ganzen Bundesgebiet“, erinnert sich Michael Gerhard. Und weil das Ganze so gut funktionierte, wurde bald beschlossen, den „First Level Support“ auch auf andere Bereiche auszudehnen. So wurde 2007 der ServicePoint eingerichtet, für den dieselben Hiwis arbeiten, die auch für die Hotline tätig sind.

Ist es nicht sehr anstrengend, mehrere Stunden Telefonanrufe entgegenzunehmen? „Manchmal schon“, sagt Nursen Kurt, die Jura im fortgeschrittenen Semester studiert und seit zwei Jahren ihren



Schulfach Wirtschaft?
Eine Replik

2

Wer ökonomische Bildung möchte, muss den Wirtschaftswissenschaften ihren Platz unter den allgemeinbildenden Fächern zugestehen und Lehrkräfte entsprechend ausbilden, sagen Eveline Wuttke und Gerhard Minnameier.



ADHS und Autismus

9

Gibt es eine gemeinsame Ursache dieser psychischen Störungen? Dazu forscht Merz Stiftungsprofessor Jan Buitelaar.



Unisport: Rugby

22

Von wegen „Rauferei“: Respekt, Fairness und gegenseitige Anerkennung werden bei dem aus England stammenden Ballspiel großgeschrieben.

Wahlbekanntmachung/
Wahlausschreiben

Seite 14 – 16

Fortsetzung auf Seite 23

AUCH SO ETWAS KOMMT VOR ...

Anrufer: „Ich möchte gern Bachelor studieren.“ cc: „Welches Fach?“ Anrufer: „Einfach nur Bachelor.“

Anrufer: „Ist Bockenheim weit weg von Frankfurt?“

Auf das Anliegen eines Anrufers:

cc: „Ich gebe Ihnen mal die Nummer der Beraterin, 069...“ Anrufer: „Oh, die ist aber lang, so viele Zahlen.“

Anrufer: „Mein Enkelsohn lebt im Ausland. Er WIRD in Deutschland studieren. Welche

Studienvoraussetzungen muss er erfüllen, damit er hier studieren kann. Wissen Sie, er ist acht...“

Anrufer: „Hallo, können Sie mir bitte ganz kurz sagen, wie spät es ist?“ cc: „Wie spät es ist?“ Anrufer: „Ja, wie spät es ist...“

cc: „11.18 Uhr“ Anrufer: „Ok, dann ruf ich später nochmal an.“

Anrufer: „Welche Fächer kann ich denn im Magisternebenfach studieren?“ cc: „Da würde ich Sie bitten, dass Sie sich im Internet die Liste durchlesen.“

Anrufer: „Können Sie die mir nicht grad schnell vorlesen?“

Anrufer: „Hallo, ich würde mich gerne beurlauben lassen.“ cc: „Ja klar, und aus welchem Grund wollen Sie sich denn beurlauben lassen?“ Anrufer: „Ich fliege morgen für zwei Wochen nach Ibiza.“

Anrufer: „Ich habe meine Gebühren vergessen zu überweisen und habe nun meine Exmatrikulation in der Hand!“ cc: „Oh, das sieht schlecht aus.“ Anrufer: „Können Sie mich nicht rückmelden, wenn ich Ihnen 50,- € gebe?“

Eine Großmutter am Telefon: „Ich hätte gerne meinen Enkelsohn gesprochen, können Sie ihn bitte ausrufen?“



Fortsetzung von Seite 1, 100.000 Anrufe im Jahr

Dienst am Telefon versieht. Aber vor allem mache es Spaß, mit den Anrufern zu sprechen und ihnen weiterhelfen zu können. „Oft sind die Anrufer sehr dankbar für unsere Hilfe, und das ist oft ein Sahnehäubchen bei all dem Stress“, sagt Teamleiterin Aysem Bulat. Zudem herrsche im Team ein gutes Klima, und man habe flexible Arbeitszeiten. Inzwischen befindet sich das Callcenter im ersten Geschoss des PEG-Gebäudes in direkter Nähe zu den Abteilungen des Studien-Service-Centers. „Diese Nähe ist wichtig für unsere Arbeit“, so Teamleiterin Astrid Mader.

Dass man von Beginn an auf Hiwis als Mitarbeiter gesetzt hat, hat sich aus der Sicht der beiden Teamleiterinnen bewährt: „Hiwis sind unserer Zielgruppe sehr nahestehend und ideal für ein Angebot an Erstinformationen.“ Bei kniffligen Fragen können sie stets auf

die Teamleiterinnen zurückgreifen. Wird ein Thema besonders häufig angesprochen, ist das für das Team des Studien-Service-Centers oft ein Impuls zum Handeln. So können Studierende den Stand ihres Bewerbungsverfahrens mittlerweile online erfahren – angeregt durch das Team der Hotline, das hier einen Bedarf gesehen hat.

Ausweitung des Service

Die mit Abstand meisten Fragen und Anliegen drehen sich rund um das Thema Studienstart, Zulassung, Rückmeldung und Semesterbeiträge. Ab 2015 soll darum der Dienst während der „heißen Phase“ vor Semesterbeginn eventuell erweitert werden. Regulär ist die Hotline Montag bis Freitag von neun bis zwölf Uhr besetzt, Montag bis Donnerstag zudem von 13 bis 16 Uhr. Durch den konsequenten Ausbau der Telefonplätze und der Mitarbei-

terzahl – inzwischen arbeiten 25 bis 35 Hiwis im Team, wenn auch nicht alle gleichzeitig –, soll es auch in den Hochzeiten keine Schlangenbildung und auch keine Wartezeiten mehr geben. Damit es künftig noch reibungsloser abläuft, soll zum kommenden Sommersemester auch ein Ticketing-System eingeführt werden: Ist ein Sachbearbeiter bei einer Rückfrage nicht erreichbar, so erhält er direkt nach dem Telefonat eine elektronische Telefonnotiz und kann das Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt per Mail oder Rückruf bearbeiten.

Den meisten Anrufern kann jedoch gleich geholfen werden. 80 bis 90 Prozent der mittlerweile um 100.000 Anrufe jährlich werden direkt von den Mitarbeitern am Telefon „verarztet“. Allerdings müssen sich die Studierenden glaubhaft ausweisen, sonst gibt es keine personenbezogenen Aus-

künfte. Auch Eltern rufen an, sie bekommen aber keine Informationen über ihre Kinder. Auch besorgte Großeltern griffen schon zum Hörer, um sich nach dem Befinden des Enkels zu erkundigen (s. Kasten).

Ob das besagte Zitat von Goethe war oder nicht und welche Aus-

kunft man dem Anrufer gegeben hat, daran kann man sich im Team nicht mehr erinnern. Auf alle Fälle vom Namensgeber der Frankfurter Stiftungsuniversität stammen soll jedoch der folgende Satz: „Wenn du eine weise Antwort verlangst, musst du vernünftig fragen.“

Anke Sauter



Foto: Sauter

Drogentrends in Frankfurt

Neue Studie des Centre for Drug Research (CDR) erschienen

Der 12. Jahresbericht des „Monitoring-Systems Drogentrends“, abgekürzt MoSyD, liefert einen Überblick über die Drogengebrauchssituation in Frankfurt. Erstellt wurde der Bericht vom Centre for Drug Research (CDR) an der Goethe-Universität mithilfe von Fördermitteln des Drogenreferats der Stadt Frankfurt. Auch im nationalen Rahmen ist die MoSyD-Studie eine wichtige Informationsquelle. Dies zeigt auch die große mediale Resonanz seit dem Erscheinen der Studie Mitte September.

Mehr als 1.500 Schülerinnen und Schüler der 10. bis 12. Klasse an allgemeinbildenden Schulen sowie des 1. bis 3. Ausbildungsjahres an Berufsschulen wurden befragt. Das Durchschnittsalter beträgt 16,7 Jahre, 76 % der Befragten wohnen in Frankfurt. Neben der quantitativen Schülerbefragung wurden auch qualitative Daten in bestimmten Szenen und Milieus erhoben.

„Man kann insgesamt von einem moderateren Konsumverhalten Jugendlicher und junger Erwachsener sprechen“, fasst Bernd Wense vom CDR die Ergebnisse

zusammen. „Die Anstiege des durchschnittlichen Einstiegalters der drei meistkonsumierten Drogen haben sich fortgesetzt oder zumindest bestätigt.“

Zentrale Ergebnisse

Weiterhin bleibt Alkohol die deutlich am weitesten verbreitete psychoaktive Substanz. 84 % der 15- bis 18jährigen Schüler haben mindestens einmal in ihrem Leben Alkohol konsumiert. An zweiter Stelle steht wiederum Tabak, wobei bei dieser Substanz auch 2013 eine nachlassende Popularität zu

verzeichnen ist. 71 % der 15- bis 18jährigen haben mindestens einmal in ihrem Leben geraucht; die Konsumerfahrung mit Shishas liegt mit 66 % etwas höher als die mit Zigaretten oder Zigarren (57%). 21 % der Befragten gaben an, täglich zu rauchen. Gegenüber dem Vorjahr lässt sich ein Rückgang vor allem beim täglichen Konsum beobachten.

Die weiterhin am weitesten verbreitete illegale Droge ist Cannabis: 42 % der 15- bis 18jährigen haben mindestens einmal im Leben Haschisch bzw. Marihuana konsu-

miert. Das vieldiskutierte Crystal Meth spielt in drogenkonsumierenden Umfeldern in Frankfurt praktisch keine Rolle.

Abgefragt wurde auch der Medienkonsum: Durchschnittlich verbringen die befragten Frankfurter Schüler 8,6 Stunden pro Woche mit Fernsehen. Deutlich angestiegen ist der Durchschnittswert für die tägliche Internetnutzung, der mittlerweile über vier Stunden liegt.

UR