Angebotsentwicklung

treffpunkt sprachen – Zentrum für Sprache, Plurilingualismus und Fachdidaktik

Daniela Unger-Ullmann

Angebotsentwicklung

a) Bedarfserhebung

Ein Vergleich der Angebote bereichsspezifischer Institutionen kann einen wichtigen Beitrag zur Modifikation des eigenen Lehrangebots leisten und zu einer größeren Akzeptanz bei Lehrenden und Studierenden führen. Diesbezüglich ist es für *treffpunkt sprachen* bedeutsam, einzelne Sprachen, die Zielgruppe, das allgemeine und vertiefende bzw. fachspezifische Kursangebot, Besonderheiten sowie Kursformen (Einzel- und Gruppenunterricht) und Kosten von Bildungsdienstleistern, die den gleichen räumlichen Einzugsbereich abdecken, zu analysieren.

Die Analyse des Angebots wird ganz wesentlich durch Faktoren beeinflusst, die beispielsweise gesellschaftsrelevante Fragestellungen oder arbeitsmarktbezogene Veränderungen betreffen. Des Weiteren spielen Aspekte wie die bestehende Nachfrage von spracheninteressierten Personen und das Interesse der Hochschulen an Weiterbildungsmaßnahmen eine wichtige Rolle.

Um die persönlichen Wünsche der Zielgruppe, in unserem Fall der Studierenden, auszuloten, galt es zunächst, eine Situationsanalyse[1] durchzuführen, die sich in drei Bereiche unterteilt:

- Kontextanalyse,
- Markt- und Ressourcenanalyse,
- Zielgruppenanalyse.

[1] Vgl. Meffert, Heribert/Burmann, Christoph/Kirchgeorg, Manfred ([11]2012): *Marketing: Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung*. Wiesbaden: Gabler.

Im Rahmen der *Kontextanalyse* wurden universitätsinterne Regelungen, welche das Zentrum für Sprache, Plurilingualismus und Fachdidatik betreffen, gemeinsam mit dem Organisationsteam und den Lehrbeauftragten besprochen. Neben der Zielvereinbarung des *treffpunkt sprachen* mit dem Vizerektorat für Studium und Lehre standen Akkreditierungsrichtlinien im Mittelpunkt, die den Studierenden zugutekommen sollten. Eine Anrechnung zeitsparender Sprachkurse, die in geblockter Form angedacht waren, stand für alle Gesprächsbeteiligten außer Frage. Ziel war es, das bestehende Kursangebot mit neuen, jedoch kürzeren Lehrveranstaltungen[2] zu ergänzen und Studierenden auf diese Weise die Möglichkeit zu bieten, sich neben ihrem regulären Vollzeitstudium sprachenspezifisch weiterzubilden.

In Bezug auf die *Markt- und Ressourcenanalyse* war es naheliegend, die tabellarische Auswertung des Angebots anderer Sprachkursanbieter heranzuziehen und auf Differenzierungsmerkmale zu achten. Dabei konnte festgestellt werden, dass sich die meisten Sprachkursanbieter in ihren allgemeinen und fachspezifischen Kursangeboten nur geringfügig unterscheiden und wenige Besonderheiten (z. B. Stadtführungen, Sprachencafés, Chor, Tanzkurse, Kochkurse, Lesungen etc.) aufweisen. Um sich von den herkömmlichen Angeboten abzuheben, wurden im Hinblick auf die Studierenden, auf die im Rahmen der Zielgruppenanalyse noch gesondert eingegangen wird, Lehrveranstaltungen von den Lehrbeauftragten vorgeschlagen, die sich auf eine gezielte Erweiterung der Sprachkompetenz konzentrieren. In diesem Zusammenhang war es von Bedeutung, die sprachlichen Unsicherheiten der Lernenden, die sich in den allgemeinsprachlichen Kursen erkennen ließen, mit vertiefungs- und fachspezifischen Angeboten zu kompensieren. Neben *Aussprachetrainings*, *Grammatiktrainings*, *Perfektionierungskursen* und *Schreibkompetenzkursen* sollten auch *Student Exchange Trainings* (sprachliche Vorbereitung auf einen Auslandsaufenthalt) und *Workshops zur interkulturellen Kompetenz* zur Wahl stehen. Diskussionsbedarf bestand in der Festlegung der einzelnen Niveaustufen, da sich nach Ansicht einiger Lehrbeauftragter Vertiefungskurse erst ab dem Mittelstufenniveau (ab B1) lohnen würden. Entscheidend für die Einführung neuer Lehrveranstaltungen waren Kriterien, die sich auf Gruppengröße, Abgeltung und Inhalte bezogen. Beträgt die Gruppengröße bei allgemeinsprachlichen Kursen des *treffpunkt sprachen* 24 TeilnehmerInnen, so erging

[2]Reduktion der herkömmlichen 30 Unterrichtseinheiten (3 ECTS-Punkte) auf 15 Unterrichtseinheiten (1,5 ECTS-Punkte).

die Bitte der Lehrbeauftragten an die Zentrumsleitung, die Gruppengröße auf 18 TeilnehmerInnen für das *Student Exchange Training* und auf 14 TeilnehmerInnen für das *Aussprachetraining* aus Gründen der Effektivität zu reduzieren. In Bezug auf die Abgeltung konnte von Seiten des Managements zugesichert werden, dass das bisherige Abgeltungsmodell von *treffpunkt sprachen* (€ 52,09 brutto pro UE) auch für die vertiefungs- und fachspezifischen Kurse gültig ist. In Kooperation mit dem Büro für Internationale Beziehungen der Universität Graz wurden die Inhalte des *Student Exchange Trainings* festgelegt:

Communicative situations	Vocabulary	Intercultural dimensions
Dealing with official matters Looking for an apartment Talking to your landlord/-lady or your host family Situations in daily life (e.g. meeting friends and colleagues) Dealing with university-related matters Talking about your studies Preparing for lectures/seminars	Authorities and administration Specific vocabulary for the university and your studies Housing and looking for an apartment Daily life (meetings, food, travelling and traffic)	Regional knowledge Rules and customs „Dos and Don’ts“ Cultural no-gos University life Valuable knowledge about the life in the respective country/city

Mit dem *Student Exchange Training* wird der Versuch unternommen, Outgoing-Studierende der Universität Graz nicht nur in sprachlicher, sondern auch persönlicher Hinsicht zu unterstützen. Gleichzeitig bietet es für *treffpunkt sprachen* gute Chancen, sich an der Universität zu profilieren, da das Angebot die Studierenden in ihrem Vorhaben bestärken soll, ein Semester oder ein Jahr im Ausland zu verbringen.[3] Zweifelsfrei steht die Motivation der Studierenden, an einer Weiterbildung dieser Art teilzunehmen, in unmittelbarem Zusammenhang mit ihrer Lebenssituation. Saul Robinsohn[4] bezeichnet diese Lebenssituation als „Verwendungssituation", in der sich Studierende den internationalen Anforderungen zu stellen haben. Nun liegt es an der universitären Sprachlehreinrichtung selbst, zu ermitteln, welche sprachlichen Kompetenzen Outgoing-Studierende benötigen, um ihre „Verwendungssituation" im Ausland zu bewältigen. Sei es die Erledigung behördlicher Wege, die Wohnungssuche, der Austausch mit VermieterInnen oder der Gastfamilie, gängige Alltagssituationen (z. B. Treffen mit FreundInnen und KollegInnen), die Regelung von universitären Angelegenheiten, das Sprechen über das eigene Studium oder die gezielte Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen. Neben den genannten Kommunikationssituationen spielen interkulturelle Dimensionen, wie das landeskundliche Wissen, Regeln und Gepflogenheiten, „Dos and Don'ts", kulturelle Fettnäpfchen, der universitäre Alltag und Wissenswertes zum Leben im jeweiligen Land/in der jeweiligen Stadt eine entscheidende Rolle. Aus diesem Bedarf leiten sich die Inhalte des *Student Exchange Trainings* ab, mit deren Absolvierung die entsprechenden sprachlichen Kompetenzen erreicht werden können.

Im Rahmen der *Zielgruppenanalyse* ist darauf zu achten, an welche Personen sich das fachspezifische Angebot richtet. Über welche Qualifikationen (Studium und Kompetenzen) sollen die potentiellen TeilnehmerInnen verfügen? Welche Anforderungen können an die Zielgruppe gestellt werden? Welche Erwartungen haben die TeilnehmerInnen an den Anbieter? Bezüglich dieser Fragestellungen ist es ratsam, sich das Zielgruppenprofil am *treffpunkt sprachen* genauer anzusehen:

[3] Zur Förderung der Mobilität vgl. Karl-Franzens-Universität Graz (2019): *Entwicklungsplan 2019 – 2024*. https://static.uni-graz.at/fileadmin/Lqm/Dokumente/Entwicklungsplan_2019-2024.pdf, S. 39. [27.05.2019]

[4] Robinsohn, Saul (1971): *Bildungsreform als Revision des Curriculum*. Neuwied: Luchterhand, S. 13.

TeilnehmerInnen gesamt nach Fakultäten (2-st. Fremdsprachenkurse)												
Studienjahr 17/18												
Sprache	Theo	Rewi	Sowi	Gewi	Nawi	Urbi	And.	TU	MUG	KUG	Ext.	**Summe**
Englisch	3	76	47	63	56	55	18	13	2	1	9	343
Französisch	0	48	45	131	48	46	14	16	12	4	23	387
Italienisch	7	19	35	63	38	26	8	12	1	2	16	227
Spanisch	0	36	74	137	119	94	18	32	13	0	20	543
Andere Sprachen	6	43	60	232	161	126	28	64	8	1	88	817
Gesamt-summe	**16**	**222**	**261**	**626**	**422**	**347**	**86**	**137**	**36**	**8**	**156**	**2317**
Gesamt-summe in %	0,69 %	9,58 %	11,26 %	27,02 %	18,21 %	14,98 %	3,71 %	5,91 %	1,55 %	0,35 %	6,73 %	100,00 %

Legende:
Theo: Theologie
Rewi: Rechtswissenschaftliche Fakultät
Sowi: Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Gewi: Geistewissenschaftliche Fakultät
Nawi: Naturwissenschaftliche Fakultät
Urbi: Umwelt-, Regional- und Bildungswissenschaftliche Fakultät
And.: Andere, z.B. Fachhochschulen
TU: Technische Universität Graz
MUG: Medizinische Universität Graz
KUG: Universität für Musik und darstellende Kunst Graz
Ext.: Externe

Mit 27,02% sind Studierende, die der Geisteswissenschaftlichen Fakultät angehören, in den Sprachkursen am *treffpunkt sprachen* am meisten vertreten. Ihnen folgen StudentInnen, die sich den naturwissenschaftlichen (18,21%) und bildungswissenschaftlichen (14,98%) Fächern verschrieben haben. Studierende der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften sowie der Rechtswissenschaften sind nur mit 11,26% und 9,58% vertreten. Geht man von der Zielgruppe, welche am stärksten am *treffpunkt sprachen* präsent ist, aus, so liegt die Vermutung nahe, dass ein Grundinteresse am Sprachenlernen von Seiten der geisteswissenschaftlichen TeilnehmerInnen besteht. Die Messlatte der Anforderungen lässt sich bei ihnen aufgrund der sprachlichen Vorerfahrungen durchaus höher legen, zumal vielen die elementaren Fertigkeiten (Hören, Lesen, Schreiben, Sprechen) durch ihr (Sprachen)Studium vertraut sind. Um die persönlichen Wünsche dieser Zielgruppe auszuloten, wurde ein Fragebogen entwickelt, der eine Auswahl an Lehrveranstaltungen, die vom Organisations- und Lehrendenteam vorgeschlagen wurden, enthält.[5]

[5]Der Fragebogen wurde gewählt, um möglichst viele Studierende befragen zu können. Er gewährleistet Anonymität und ist von seiner Gestaltung so konzipiert, dass alle Fragen durch die Antwortvorgaben einfach und eindeutig beantwortet werden können.

treffpunkt sprachen
ZENTRUM FÜR SPRACHE, PLURILINGUALISMUS UND FACHDIDAKTIK
UNI GRAZ

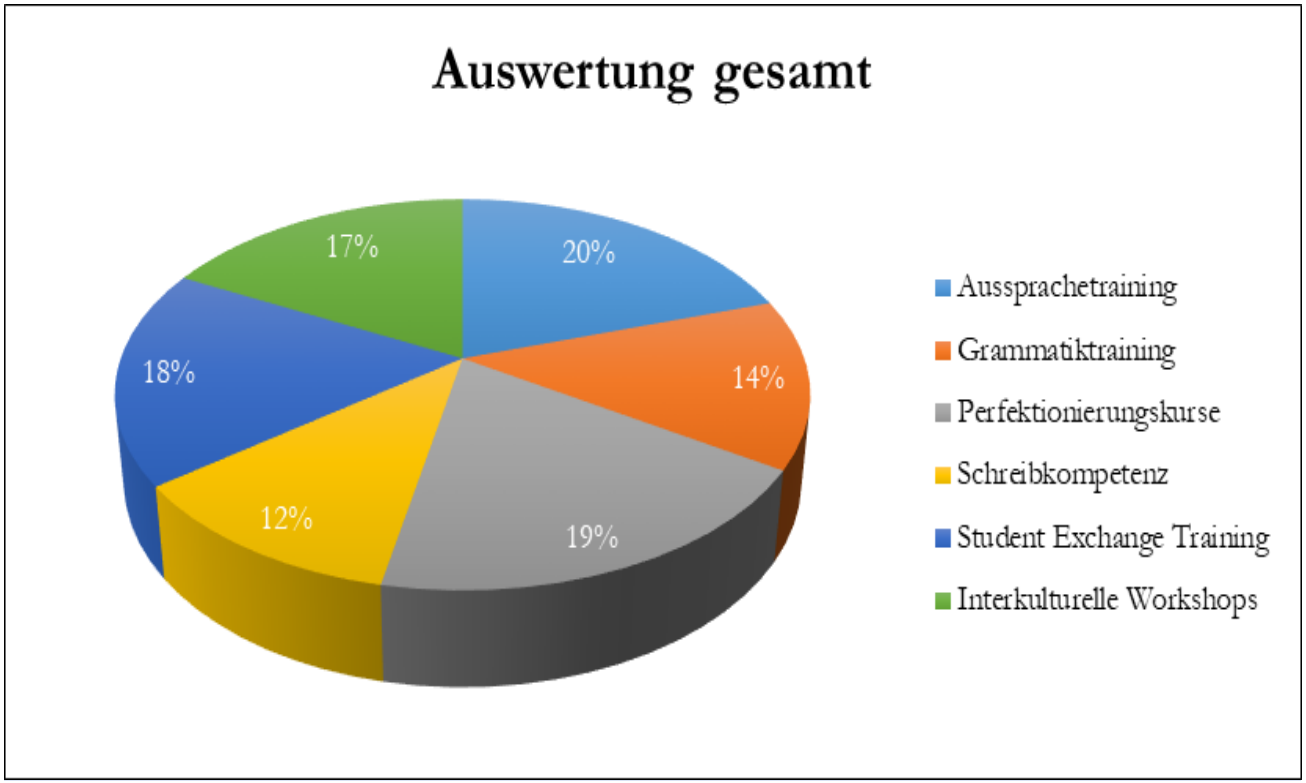
Bedarfserhebung Studienjahr 2019/20

Bitte wählen Sie die für Sie relevanten Kursformen/Sprachen aus. Mehrfachantworten sind möglich. Mit der Teilnahme an dieser Umfrage leisten Sie einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung des Kursangebots bei *treffpunkt sprachen* – Zentrum für Sprache, Plurilingualismus und Fachdidaktik.

Aussprachetraining (ab Niveau A2/15 UE) ☐ Englisch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Spanisch	Grammatiktraining (ab Niveau B1/30 UE)* ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Spanisch * Für Englisch wird bereits ein Kurs ab dem Niveau B2 angeboten.
Perfektionierungskurse Niveau C1 (30 UE) ☐ Englisch ☐ Französisch	Schreibkompetenz (ab Niveau B1/30 UE)* ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ Spanisch

⍰ Italienisch ⍰ Spanisch	* Für Englisch wird bereits ein Kurs ab dem Niveau B2 angeboten.
Student Exchange Training (ab Niveau A2/15 UE)* ⍰ Englisch ⍰ Französisch ⍰ Italienisch ⍰ Spanisch ⍰ Niederländisch ⍰ Russisch ⍰ Schwedisch *Das Student Exchange Training soll Studierende auf einen Auslandsaufenthalt vorbereiten. Themenschwerpunkte: Sprache und Kultur des Ziellandes.	**Workshops zur interkulturellen Kompetenz (ab Niveau A2/15 UE)** ⍰ Englisch ⍰ Französisch ⍰ Italienisch ⍰ Spanisch

Im Rahmen dieser Umfrage[6] konnten unterschiedliche Meinungen zum Lehrangebot eingeholt werden, die eine Perspektivenvielfalt in der Angebotsentwicklung zulassen. Insgesamt wurden 935 KursteilnehmerInnen zu ihren persönlichen Vorstellungen und Wünschen befragt. Aus den 5.189 eingeholten Antworten[7] ergab sich folgendes Ranking:



[6]Da Onlineumfragen erfahrungsgemäß keine hohen Rücklaufquoten aufweisen, wurde der Fragebogen den Studierenden von der Assistenz der Bereichsleitung Lehre im Laufe des Wintersemesters 2018/19 persönlich vorgestellt und ausgehändigt.
[7]Mehrfachantworten waren möglich.

1. Aussprachetraining: 20%

2. Perfektionierungskurse: 19%

3. Student Exchange Training: 18%

4. Workshops zur interkulturellen Kompetenz: 17%

5. Grammatiktraining: 14%

6. Schreibkompetenz: 12%

20% der befragten KursteilnehmerInnen würden sich in den Sprachen Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch ein *Aussprachetraining* wünschen. 956 Rückmeldungen sind als eindeutiger Hinweis zu sehen, dass Studierende bislang wenig Möglichkeiten hatten, ihre Aussprache zu verbessern. Auf Platz 2 folgen die Perfektionierungskurse in den Sprachen Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch, wobei die Englischkurse auf Niveau C1 mit 514 Rückmeldungen eine klare Favoritenrolle einnehmen. Mit 18% ist das *Student Exchange Training*, welches Studierende auf ihren Auslandsaufenthalt vorbereiten soll, gut im Ranking vertreten. Hier sind vor allem die Sprachen Englisch mit 305 Rückmeldungen und Spanisch mit 220 Rückmeldungen vorrangig. Eine Einführung dieses neuen Programms ist durch die Drittplatzierung durchaus gerechtfertigt. Workshops zur interkulturellen Kompetenz wünschten sich 17% der KursteilnehmerInnen, das Grammatiktraining 14% und die Schreibkompetenz lediglich 12%.

b) Implementierung und Durchführung

Im Hinblick auf die Auswertung der Umfrage ergibt sich nach einer eingehenden Kosten-Nutzen-Rechnung folgendes Lehrangebot für das Studienjahr 2019/20:

Wintersemester 2019/20	
935.003 Englisch Oberstufe 1, Gruppe A, 2st.	C1/1. Phase
935.004 Englisch Oberstufe 1, Gruppe B, 2st.	C1/1. Phase
935.005 English Pronunciation Training, 1st. (max. 14 TN)	ab B1
935.006 English Grammar Training, 2st.	ab B2
935.027 Französisch Aussprachetraining, 1st. (max. 14 TN)	ab A2
935.038 Italienisch Aussprachetraining, 1st. (max. 14 TN)	ab A2
935.054 Spanisch Aussprachetraining, 1st. (max. 14 TN)	ab A2

Sommersemester 2020	
935.203 Englisch Oberstufe 2, Gruppe A, 2st.	C1/2.Phase
935.204 Englisch Oberstufe 2, Gruppe B, 2st.	C1/2.Phase

935.205 English Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab B1
935.206 English Academic Writing, 2st.	ab B2
935.223 Französisch Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab A2
935.234 Italienisch Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab A2
935.249 Spanisch Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab A2
935.278 Russisch Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab A2
935.282 Schwedisch Student Exchange Training, 1st. (max. 18 TN)	ab A2

Die *Workshops zur interkulturellen Kompetenz* werden aus Kostengründen in die *Student Exchange Trainings* integriert. Da es beim *Grammatiktraining* nur 670 und bei der *Schreibkompetenz* lediglich 552 Rückmeldungen in den Sprachen Französisch, Italienisch und Spanisch gab, wurde der Entschluss

gefasst, diese Lehrveranstaltungen im kommenden Studienjahr nicht anzubieten. Eine Ausnahme bildet das *English Grammar* Training, das sich bei den Studierenden der Anglistik und Amerikanistik seit dem WS 2018/19 größter Beliebtheit erfreut.

Die organisatorische Abwicklung der Kurse erfolgt ausschließlich über das Büro von *treffpunkt sprachen*. Jedes Semester umfasst offiziell 15 Kurswochen, *treffpunkt sprachen* Lehrende sind daher zur Abhaltung von mindestens 14 LV-Terminen pro Semester als Präsenzeinheiten verpflichtet (aliquot bei vier- oder sechsstündigen Kursen). Der 15. Termin kann per Moodle als Online-Einheit angeboten werden. Bei allen *treffpunkt sprachen* Kursen besteht Anwesenheitspflicht, die den Studierenden zu Unterrichtsbeginn mitgeteilt wird. Die Anwesenheit ist Voraussetzung für den Erhalt eines Zeugnisses (80%) bzw. einer Teilnahmebestätigung (70%). Im Hinblick auf den Bewertungs- und Prüfungsmodus setzt sich die Bewertung aus verschiedenen Kompetenzen (schriftlich und mündlich) zusammen. Dabei findet die aktive Teilnahme der Studierenden starke Berücksichtigung, um den kommunikativen Leistungsaspekt des Kurses hervorzuheben.

Zur Gesamtnote zählen

- Mitarbeit,
- Hausübungen (mind. 4),
- Zwischenklausur (60 Minuten),
- Endklausur (90 Minuten) oder mündliche Prüfung (Semesterkurse),
- Endklausur und mündliche Prüfung (Vorbereitende Sprachkurse, Intensivkurse).

Die Gewichtung der Teile ist grundsätzlich frei wählbar. Für die positive Absolvierung eines Kurses gelten

- mind. 61% bei Fremdsprachen, DaF-Kursen,

- mind. 71% bei Vorbereitenden Sprachkursen (RO/SL/ITAT).

Der Bewertungs- und Prüfungsmodus muss den KursteilnehmerInnen zu Kursbeginn deutlich kommuniziert werden. Während des Kurses sind genaue Aufzeichnungen über die Leistungen der Studierenden zu führen, um sich bei Kritik und Nachfragen seitens der Studierenden abzusichern. Bei negativen Beurteilungen sind alle Lehrenden verpflichtet, eine kurze Begründung in schriftlicher Form an die Leitung von *treffpunkt sprachen* zu schicken.

Die Implementierung und Durchführung der neu konzipierten Lehrveranstaltungen steht und fällt mit jenen Personen, die mit der praktischen Umsetzung beauftragt werden. Lehrkräfte müssen sich mit den neuen Inhalten identifizieren können und sich der erforderlichen Kompetenzen bewusst sein. Durch die Konzeption der neuen Kurse, die in Zusammenarbeit mit der Leitung der Sprachlehreinrichtung erfolgt, werden etwaige Unsicherheiten bezüglich Aufbau und Ablauf der Lehrveranstaltung aus dem Weg geräumt. Vorrangig ist, dass das Lehrangebot sowohl in organisatorischer als auch in methodisch-didaktischer Hinsicht Qualität aufweist und für eine Realisierung tragfähig zu sein scheint. Das neue Lehrangebot fügt sich gut in das Programmprofil von *treffpunkt sprachen* ein und eröffnet Möglichkeiten, sich an der Universität Graz zu positionieren. Durch die im Wintersemester 2018/19 durchgeführte Umfrage kann ein hinreichender Bedarf nachgewiesen werden. Personelle (Organisationsteam und Lehrkräfte), sächliche (Räume, Ausstattung und Medien) und finanzielle (Kosten-/Ertrags-Schätzung) Ressourcen, die für die Umsetzung des Vorhabens erforderlich sind, stehen bereit und dürften aufgrund von bisherigen Erfahrungswerten die Grenzen des Machbaren nicht überschreiten.