



*Österreichisches Institut für
Berufsbildungsforschung*

Erhebung von Qualitätskriterien für „Deutsch als Zweitsprache“- Kurse:

Checkliste DaZ

Lachmayr Norbert

Wien, im November 2010

Im Auftrag der AK Wien

Bibliografische Information

Lachmayr, Norbert (2010) (Hrsg.): Erhebung von Qualitätskriterien für „Deutsch als Zweitsprache“-Kurse: Checkliste DaZ, Wien

Erhebung von Qualitätskriterien für „Deutsch als Zweitsprache“-Kurse: Checkliste DaZ (10/22)

öibf (Hrsg.), Wien, November 2010

Projektleitung: Norbert Lachmayr
Projektmitarbeit: Krisztina Dér, Christina Mogg

Impressum:

Eigentümer, Herausgeber, Verleger:

öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung

Margaretenstraße 166/2.St., 1050 Wien

Tel.: +43/(0)1/310 33 34

Fax: +43/(0)1/319 77 72

E-Mail: oeibf@oeibf.at

<http://www.oeibf.at>

ZVR-Zahl: 718743404

Abstract de

Es wurde eine leicht verständliche, aber inhaltlich fundierte Checkliste zur Auswahl von „Deutsch als Zweitsprache“-Kurse (DaZ) für potenzielle TeilnehmerInnen entwickelt: worauf sollen Interessierte achten, bevor ein Kurs aus dem zahlreichen Angebot gebucht wird? Dazu gaben 25 Hauptverantwortliche von Wiener DaZ-Kursanbieter per Fragebogen Rückmeldung. Bei der Vollerhebung wurden zudem Veränderungen der letzten Jahre bei Anbieter, TrainerInnen und KundInnen erfasst.

Abstract en

An easily understandable but well-founded checklist was developed to facilitate the selection of "German as a second language" (so-called DaZ) courses by potential participants: What should interested people pay attention to before booking a course from the many on offer? Answers were given by 25 executives of Vienna-based DaZ course providers in questionnaires. The comprehensive survey additionally identified changes regarding providers, trainers and clients in recent years.

Schlagworte

Wien, Österreich

Qualifikationsforschung

Migration, Integrationsvereinbarung, TrainerIn, DaZ, Deutsch als Zweitsprache, AMS, Vollerhebung, Fragebogen, Anbieter, KursteilnehmerIn, Checkliste, Qualität.

INHALT

I.	Zusammenfassung	4
II.	Zur Studie	6
II. 1	Hintergrund	6
II. 2	Methodisches	6
III.	Qualitätsmerkmale aus Sicht der ExpertInnen	7
III. 1	Kurs	7
III. 2	TrainerInnen	8
III. 3	Anbieter	9
III. 4	Erstberatung/Einstufung	10
IV.	Informationstand der InteressentInnen	11
IV. 1	Generelle Infomängel	11
IV. 2	Abbruchsgründe	12
V.	Veränderungen seit 2006 am DaZ-Markt	13
V. 1	Anbieter	13
V. 2	KundInnen	13
V. 3	TrainerInnen	14
VI.	Auswirkung einer eventuellen Erhöhung des Sprachniveaus	14
VI. 1	Anbieter	14
VI. 2	KundInnen	15
VI. 3	TrainerInnen	15
VII.	Sonstiges	16
VII. 1	Sprachen für die Übersetzung	16
VII. 2	Einbindung der Checkliste auf Homepage mehrheitlich denkbar	16
VII. 3	Inhalte der Checkliste dreigeteilt	16
VII. 4	Zur Organisation der DaZ-Kurse	17
VII. 5	Struktur der befragten DaZ-Anbieter	17
VIII.	Die Checkliste	19
VIII. 1	Inhalt der Kurzfassung für Anbieter	19
VIII. 2	Inhalt der Langfassung für InteressentInnen	21
IX.	Anhang	25
IX. 1	Fragebogen	25
IX. 2	Verzeichnis der DaZ-Anbieter	28
IX. 3	Rücklauf und Ausschöpfung	29

I. Zusammenfassung

Hintergrund

Ziel der Studie ist die Erstellung einer leicht verständlichen, aber inhaltlich fundierten Checkliste für potenzielle DaZ-KursteilnehmerInnen: worauf sollen Interessierte achten, bevor ein Kurs aus dem zahlreichen Angebot gebucht wird? Dazu gaben 25 Anbieter von DaZ-Kursen Rückmeldungen (Rücklaufquote 58%).

Vorrangige Übersetzung der Checkliste in türkisch und SBK

Für die „vorrangige Übersetzung“ der Checklist wurden vor allem Türkisch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch genannt, gefolgt von Englisch und Russisch.

Checkliste soll 3 Bereiche abdecken

Drei in etwa gleich große Schwerpunkte werden genannt: Kursinfos, Qualität der Bildungsanbieter/TrainerInnen sowie die Bereiche Kursort/Kosten/Anmeldung.

Einbindung der Checkliste auf Homepage mehrheitlich denkbar

Es können sich 15 der 25 Befragten vorstellen, auf die Fragen der Checkliste auf der jeweiligen Anbieterhomepage einzugehen, z.B. im Sinne einer FAQ. Nur zwei Institute lehnten dies klar ab, weitere sieben wollten sich nicht festlegen.

Status Quo der Prüfungen und Teilnahmeverpflichtung mehrheitlich befürwortet

Die Beibehaltung der bisherigen Vorgehensweise wird begrüßt: 12 DaZ-Anbieter nannten diese Antwort. Keine Prüfung (aktive Teilnahme am Kurs ersetzt Prüfung) sehen acht Anbieter als optimal, und drei sehen eine Prüfung durch eine nur prüfende Einrichtung als beste Lösung an. Aufgrund der Erfahrung als DaZ-Anbieter schätzten 12 der 25 Befragten, dass eine verpflichtende Teilnahme sinnvoller ist im Sinne des Spracherwerbs. Etwas weniger Anbieter präferieren eine freiwillige Teilnahme (zehn Nennungen). Den restlichen Anbietern ist es egal.

Informationsdefizite über finanzielle Förderungen vermutet

Der Informationsstand der InteressentInnen über mögliche (finanzielle) Förderungen wird von den 25 Anbietern mehrheitlich zwischen „gut“ und „weniger gut“ eingestuft (Mittelwert auf der 4-stufigen Skala von 2,3). Informationsmängel werden im Bereich der Kursinhalte (Niveau, Schwerpunkt) sowie dem unterschätzen Zeitaufwand gesehen. Teilweise wird ein fehlendes Verständnis der Intentionen eines Integrationskurses vermutet bzw. die Wichtigkeit der Deutschkenntnisse im Alltag unterschätzt. Fehler und Fristenversäumnisse bei der Gutscheineinlösung werden ebenfalls angeführt.

Kursabbrüche wegen Arbeit, Krankheit und Schwangerschaft

Kursabbrüche erfolgen primär durch Arbeitsaufnahmen, familiäre Verpflichtungen, Krankenstände, Schwangerschaften sowie Zeitmangel und Frustrationserlebnissen aufgrund von Unter- oder Überforderungen im DaZ-Kurs.

Qualitätsmerkmale eines „guten“ DaZ-Anbieters

Positive DaZ-Anbieter erkennt man an hoher KundInnenorientiertheit, Markterfahrung, breitem Kursangebot, Mehrsprachigkeit und guter Kursraumausstattung.

Objektive Einstufungstests sowie ausführliche Erstberatung wesentliches Qualitätsmerkmal

Eine umfangreiche Einstufung mittels objektivem Test (mündlich und schriftlich) sowie eine ausführliche Erstberatung (in Muttersprache) sind Kriterien eines professionellen Anbieters. Zudem ist der persönliche Eindruck bei der Erstberatung genauso wichtig wie konkrete Informationen über die Ziele der Integrationsvereinbarung und über finanzielle Förderungsmöglichkeiten.

Qualitätsmerkmale eines „guten“ DaZ-Kurses

Dieser ist gekennzeichnet durch eine homogene Zusammensetzung der Gruppe (hinsichtlich sprachlichen Vorwissens, Bildungshintergrund, nicht jedoch hinsichtlich Nationalität), einer Größe unter 10 Personen sowie passgenauer und alltagstauglicher Inhalte. Zudem wirken die Kosten- und Zeittransparenz genauso wie die Erreichbarkeit des Kursortes mit ein.

Qualitätsmerkmale „guter“ DaZ-TrainerInnen

Die Kursleiterinnen sollen erfahren sein und eine gute praxisbezogene Ausbildung haben, gleichzeitig „kompetent, anpassungsfähig, freundlich, erfahren, geduldig“ sowie Erfahrung im Umgang mit Angehörigen fremder Kulturen aufweisen.

Starker Einfluss des AMS am DaZ-Markt

Seit 2006 wird eine Erweiterung des Angebotes positiv erlebt, sehr stark jedoch der Einfluss des AMS am DaZ-Markt bzw. die Tendenz, bei der Beauftragung Großanbieter zu bevorzugen, erlebt. Hinsichtlich der TrainerInnen wird teilweise von besserer Qualifikation und Druck zur Weiterbildung gesprochen, andererseits auch von einer Abwanderung der gut qualifizierten, aber „frustrierten“ und unterbezahlten TrainerInnen. Zudem wird von „Schnellsiedekursen als Daz/DaF-TrainerIn“ berichtet, welche der Branche nur bedingt förderlich seien.

Erhöhung des Sprachniveaus bringt mehr Chancen, aber auch viel mehr Druck und Abhängigkeit bei allen Betroffenen

Es wird eingeräumt, dass bessere Deutschkenntnisse vorteilhaft sind, jedoch sehr hohe Anforderungen (finanziell, zeitlich, organisatorisch) mit sich bringen. Es ist daher von einer verminderten Chance der Erfüllung der Integrationsvereinbarung für (nicht nur, aber vor allem) lernferne Personen auszugehen. Anbieter sehen mehr Umsatzpotenzial.

Für TrainerInnen bietet eine Sprachniveau-Anhebung einen abwechslungsreichen Unterricht auf höherem Kursniveau, sowie eine längerfristige Verdienstmöglichkeit. Dem gegenüber stehen jedoch steigender Leistungsdruck, unentgeltliche Mehrarbeit durch längere Vor- und Nachbearbeitungszeiten sowie noch heterogenere Gruppen (z.B. durch QuereinsteigerInnen).

II. Zur Studie

II. 1 Hintergrund

Die AK Wien veranstaltet im November 2010 eine zweitägige Veranstaltung zur Sprachförderung für Erwachsene („Deutsch über alles? Sprachförderung für Erwachsene in Österreich“). Sie betrifft in der aktuellen Form Nicht-EU-BürgerInnen, die seit 1. Jänner 2006 ins Land gekommen sind. Mit der Unterzeichnung der Integrationsvereinbarung verpflichteten sich MigrantInnen, innerhalb von fünf Jahren ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache zu erwerben, d.h. Sprachkenntnisse auf A2-Niveau nachzuweisen. Die Kurse werden durch Gutscheine des BMI bzw. MA17 teilweise gefördert.

Ziel der Studie ist die Erstellung einer leicht verständlichen, aber inhaltlich fundierten Checkliste für potenzielle KursteilnehmerInnen: worauf sollen Interessierte achten, bevor ein Kurs aus dem zahlreichen Angebot gebucht wird.

Diese Checkliste wird sowohl in Deutsch als auch in den wichtigsten Sprachen ab 2011 aufliegen.

Inhaltlich werden die wichtigsten Aspekte bei der Qualitätsbeurteilung eines Deutschkurses in einer schriftlichen Erhebung erfasst. Zudem werden ausgewählte inhaltliche Fragen bezüglich des DaZ-Marktes gestellt. Aus den Antworten wird eine Checkliste entwickelt. Im Sinne einer zusätzlichen Qualitätssicherung wurden von ausgewählten ExpertInnen auch Rückmeldungen zur entwickelten Checkliste eingeholt sowie einer easy-to-read-Analyse unterzogen.

II. 2 Methodisches

Im Zuge einer Vollerhebung bei der Geschäftsführung bzw. den pädagogischen Verantwortlichen von Deutschkursen wurde ein schriftlicher Fragebogen (per Mail verschickt) eingesetzt. Zudem wurde nach Ablauf der Rücksendefrist zweimal telefonisch urgiert.

Die kontaktierten Anbieter wurden aus dem Verzeichnis des Österreichischen Integrationsfonds ÖIF (www.integrationsfonds.at/integrationsvereinbarung) entnommen. 68 Standorte von 45 unterschiedlichen Anbietern sind hier für Wien angeführt. Bei Anbietern mit mehreren Standorten wurde nur die hauptverantwortliche Person kontaktiert. Ein Anbieter lieferte zusätzlich die Antworten von acht TrainerInnen. In der inhaltlichen Auswertung wurden deren Antworten für die Frage der nötigen Sprachen für die Übersetzung sowie für die inhaltliche Schwerpunktsetzung der Checkliste sowie der Entlohnung herangezogen. Um bei den Fragen, welche außerhalb der TrainerInnenverantwortung liegen (z.B. Information über finanzielle Fördermöglichkeiten) keine Verzerrung zu erhalten, wurden die Angaben der TrainerInnen bewusst nicht berücksichtigt.

Den Anmerkungen der telefonisch kontaktierten Bildungsanbietern zufolge sind auf dem Verzeichnis des ÖIF auch zwei Betriebe angemerkt, welche „seit Jahren“ keine DaZ-Kurse anbieten. Von den 43 verbleibenden Anbietern mussten weitere zwei wegen nicht mehr aktueller Telefonnummern und fehlender Internetkontaktmöglichkeiten aus der Erhebung ausgeschlossen werden.

Es konnten letztendlich 25 Fragebögen ausgewertet werden, dem gegenüber stehen 16 Verweigerungen. Die Netto-Rücklaufquote beträgt somit erfreuliche 58%, zudem liegen auch noch die acht inhaltlichen TrainerInnen-Meinungen vor.

III. Qualitätsmerkmale aus Sicht der ExpertInnen

III. 1 Kurs

Ein „guter“ Kurs ist gekennzeichnet durch eine homogene Zusammensetzung der Gruppe (hinsichtlich sprachlichen Vorwissens, Bildungshintergrund, nicht jedoch hinsichtlich Nationalität), einer Größe unter 10 Personen sowie passgenauer und alltagstauglicher Inhalte. Zudem wirkt die Kosten- und Zeittransparenz genauso wie die Erreichbarkeit des Kursortes mit ein.

Tabelle 1: Qualitätskriterien Kurs

	Absolut
Kursdauer (Ausreichende Kursdauer und Wochenstundenzahl (mindestens 16 Wochenstunden über mindestens 2,5 Monate) entsprechend dem Bedarf und den Vorkenntnissen der/des jeweiligen TeilnehmerIn, Frequenz des Trainings (einmal wöchentlich, täglich...)) Wie viele Unterrichtsstunden umfasst der Kurs tatsächlich? Wieviel Zeitaufwand ist außer der Kurszeit nötig?	20
Inhalte , inhaltlicher Aufbau gemäß der Level des Europäischen Referenzrahmens unerlässlich, Thematische Schwerpunkte an Hand derer die Sprache unterrichtet wird (z.B. Informationen über das Leben in Österreich, Schulsystem, Studium, Arbeit, Gesundheit, ...), welches Sprachniveau, Kursziel, Zieldefinition	19
Zusammensetzung , homogene Gruppenzusammenstellung, Klassen sollten keine großen Niveauunterschiede (auch hinsichtlich Bildungshintergrund) aufweisen. TN verschiedenen Geschlechts, wie ist der Nationalitätenmix? TN verschiedenster Muttersprachen? Welche Zielgruppe im Kurs, Möglichst ähnliches Vorwissen und ähnliche Lernfähigkeit der TN, Möglichst gemischte TeilnehmerInnenanzahl aus verschiedenen Nationen	15
Gruppengröße , geringe Teilnehmeranzahl (max. 6/8/10 Personen), Angebot Einzelkurs oder Gruppenkurs, Zahl der Teilnehmer überschaubar	13
Qualitätskriterien des Anbieters (Ist der Kurs von ÖIF zertifiziert, Feedbackmöglichkeit, Qualitätssicherung, Qualität des Umfeldes der Organisation und der Trainer, standardisierter Unterricht, professionelle Organisation, guter Ruf des Anbieters, Empfehlung, Erfolgsquote; regelmäßiges, stabiles Kursangebot; mehrsprachige Angebote,	12
Alltagstauglichkeit Ausgewogenheit der 4 Sprachfertigkeiten: Lesen, Schreiben, Hören und Sprechen, Im DaZ-Kurs sollten anerkannte Lehrwerke verwendet werden. kommunikative und alltagsbezogene Übungen, Lesbare Lateinschrift. Erwerb von Basiswortschatzes, Beratung bei wichtigen Lebensfragen- Ausländer sein in Österreich, praktischer Nutzen, realitätsnahe (Ausflüge), Kulturveranstaltungen	11
Kurszeiten , Kursintensität, Kursumfang, adäquate zeitliche Gestaltung	10
Preis und Leistungsverhältnis, faires Preis/Leistungsverhältnis; Was ist inkludiert? Förderungen	7
Kursort , örtliche Erreichbarkeit	6
Unterlagen passendes Unterrichtsmaterial, Lernmaterial, Lernunterlagen: Hausübungen, Bibliothek um Bücher auszuborgen, Wichtig erscheint ein Konzept, das sich auf die konkreten Bedürfnisse der Lernenden bezieht, z.B. kein vorgegebenes Lehrwerk verwendet wird	6
Prüfungsvorbereitung : regelmäßige Lernzielkontrollen, Prüfungsmöglichkeiten, ÖSD-Prüfungsanmeldung und Vorbereitung auf die ÖSD-Prüfung im Rahmen des Kurses, d.h. während der Kurslaufzeit, Im Kurs Leistungsgruppen, Leistungsorientierter Kurs, Kursabschluss auf A2-Niveau	5
Sprache ab der ersten Stunde soll ausschließlich Deutsch gesprochen werden, Kurssprache ausschließlich Zielsprache Deutsch	3
Räumlichkeiten , räumliche Qualität (Pausenraum, Getränke),	2
Einstufung Einstufungsmerkmale, Findet ein Einstufungstest statt?	2
sonstiges Angebot Kinderbetreuung zum Kurs, Ausstellung eines Abschlussdiploms mit Angabe des Levels, Bewerbungstraining am Kursende, EDV-Training als freiwillig nützbares Angebot während der Kurslaufzeit in der jeweils freien Tageshälfte, Lehrkraft, Nutzung der integrativen und sprachlichen Ressourcen der TeilnehmerInnen, Schnupperstunden, Weiterbildungen, methodische Vielfalt	11

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

III. 2 TrainerInnen

Welche Ausbildung haben die TrainerInnen? Welche Erfahrung bestehen hinsichtlich Diversity Management? Und vor allem welche sozialen Kompetenzen zeichnen die TrainerInnen aus? Diese drei Hauptfragen kristallisieren sich aus den Antworten heraus. Dabei werden hohe Ziele genannt: die KursleiterInnen sollen „erfahren sein und eine gute praxisbezogene Ausbildung haben“, gleichzeitig „kompetent, anpassungsfähig, freundlich, erfahren, geduldig“ und Erfahrung im Umgang mit Angehörigen fremder Kulturen.

Tabelle 2: Qualitätskriterien TrainerIn

	Absolut ¹
Ausbildung , Weiterbildung für DaF, Befähigung als SprachlehrerInnen in DaF/DaZ Bereich, Qualifizierung, Studium, DAF-Studium langjährige Unterrichtserfahrung in der Erwachsenenbildung, Fachkompetenz, fachspezifische Ausbildung, Berufserfahrung als TrainerIn, Sehr viel DAF Erfahrung, pädagogische Ausbildung, qualifizierte Ausbildung und/oder langjährige Erfahrung, hohe Qualifizierung; mehrjährige Erfahrung ; Ausbildung wie im Wiener Rahmencurriculum beschrieben, also einschlägiges UniStudium oder Ausbildung der Wiener Volkshochschulen GmbH. und Berufserfahrung	39
Soziale Kompetenz generell Flexibilität, Freude und wertschätzender Umgang mit KursteilnehmerInnen; freundliches Auftreten, hohe Sozialkompetenz, Humor, Empathie, Interesse für Menschen, Respekt und Engagement, Kreativität, hohes Engagement, Teamfähigkeit, TeilnehmerInnen-Orientierung, Hilfsbereitschaft; Beachtung des individuellen Leistungsfortschritts des Lernenden, persönliche Betreuung, auf die jeweiligen Bedürfnisse der KursteilnehmerInnen eingehen und flexibel reagieren	28
Interkulturalität , Erfahrung im Migrationsbereich, mit Angehörigen verschiedener Kulturen, interkulturelle Kompetenz von Vorteil, Interkulturelles Engagement, interkulturelles Verständnis, Umgang mit Angehörigen fremder Kulturen (Diversity Management)	22
Fremdsprachenkenntnisse , Mehrsprachigkeit, in Alphabetisierungskursen Muttersprachler, sprachliche Qualifikation, spricht die Trainerin meine Muttersprache, Trainerinnen-Team sollte möglichst "alle" Sprach"familien" abdecken	14
Deutsch als Muttersprache, akzentfreies Deutsch, möglichst mit deutscher Muttersprachen und Sprachkenntnissen in mehreren Fremdsprachen, MuttersprachlerInnen	6
Methodisch/didaktisch Methodik etc. muss den Unterricht abwechslungsreich gestalten, Vielfältigkeit des Lehrstoffes, Kenntnis unterschiedlicher didaktischer und methodischer Zugänge, didaktischer Zugang	6
sonstiges Berücksichtigung von Gender Mainstreaming im Unterricht, männlich/ weiblich (falls für InteressentIn wichtig), am besten persönliches Kennenlernen vor dem Kurs, Probestunde, Es ist den TeilnehmerInnen nicht möglich, auf die TrainerInnen-Auswahl bzw. deren Einsatz Einfluss zu nehmen	5

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

Eine Rückmeldung beschreibt eine kritische Sichtweise der TrainerInnen:

*„Seit einigen Jahren wird der Terminus "TrainerIn" gebraucht und es nicht klar, wodurch sich dieser vom Terminus "LehrerInnen" unterscheiden sollte. Ich selbst war an einer in Zusammenarbeit mit dem AMS erfolgten (...)Ausbildung von Deutsch-TrainerInnen beteiligt und ich habe den Eindruck, dass die Leute dort nicht das notwendige Wissen erwerben, um einen fundierten Unterricht durchzuführen. DaF- und DaZ-TrainerInnen sollten eine Ausbildung aufweisen, die auf die unterschiedlichen Levels spezialisiert ist da sich diese hinsichtlich der Inhalte und Voraussetzungen stark voneinander unterscheiden. Es wäre sinnvoll Weiterbildungen für TrainerInnen / Lehrkräfte anzubieten, die tatsächlich eine Vertiefung des Wissens ermöglichen (...). Große Institute (...) haben bisher ihren Lehrkräften nahezu keine Möglichkeiten oder Anreize geboten, sich fachlich zu verbessern. Als einziges zählten die formalen Kriterien des AMS, die aber überhaupt keine inhaltlichen Vorgaben bezüglich des Unterrichts enthielten. (...)
Absolut erforderlich wäre es, in Zukunft eine Beurteilung des Kursanbieters durch die TrainerInnen zu erheben. Die Kursteilnehmer durften bisher in einem Feedback den Kurs, das Institut, den Unterricht etc. beurteilen, die TrainerInnen aber nicht. (...) TrainerInnen hatten bis dato de facto keine Möglichkeit kreative und produktive Vorschläge zu machen.“*

¹ Bezüglich Ausbildung wurden von allen Personen mindestens ein Argument genannt, manchmal auch mehrere. Diese wurden jeweils einzeln erfasst, dadurch ergibt sich die Zahl der 39 Argumente bei 33 TeilnehmerInnen.

III. 3 Anbieter

Herausragende DaZ-Anbieter erkennt man an hoher KundInnenorientiertheit, Markterfahrung, breitem Kursangebot, Mehrsprachigkeit und guter Kursraumausstattung.

„Mindestanforderungen bezüglich Größe und Einrichtung (ausreichende Zahl an Stühlen und Tischen, Flipchart oder whiteboard u. ev. andere Hilfsmittel zur schriftlichen/visuellen Präsentation der Unterrichtsinhalte, Verfügbarkeit eines CD-Players und eines Videorecorders oder DVD-Players für die Verwendung auditiver und visueller Medien im Unterricht, Kleiderablage, Steckdosen, um CD/DVD-Player, Wasserkocher, Kaffeemaschine anschließen können, Regale) des Kursraumes, Sauberkeit/Hygiene der WC-Anlagen und der Kursräume, barrierefreier Zugang zum Gebäude, den Kursräumen und den WC-Anlagen müssen erfüllt sein“

Tabelle 3: Qualitätskriterien Anbieter

	Absolut
Kundenorientiertheit , Flexibilität, Öffnungszeiten, schnelle Bearbeitung von Anfragen, Freundlichkeit, Serviceleistungen, Kundenfokus; Kursangebote ausschließlich für Frauen mit paralleler Kinderbetreuung, kursbegleitendes Beratungsangebot, Kinderbetreuung, leichte Erreichbarkeit zu Info und persönliche Beratung, wertschätzender Umgang mit den KursteilnehmerInnen, Tag der offenen Tür, terminliche und örtliche Flexibilität, unbürokratische Umgang,	21
Reputation , Erfahrungen anderer Teilnehmer, bisherige Erfolge, Erfolgsquote, Erfahrung anderer Auftraggeber ÖSD Lizenz, Qualitätssicherung, mit welchen Trainern wird gearbeitet, Zertifizierungen/Akkreditierungen im Sprachbereich, gute Arbeitsklima für TrainerInnen (genug Geld, Zeit für U-Vorbereitung),	18
Ausstattung der Kursräume, EDV, Multimedia, Atmosphäre gutes Ambiente Pausenräume, angenehmes Lernklima	11
Markterfahren Langjährig am Markt, langjährige Erfahrung in der DaZ und DaF Seminarbetreuung, langjährige erfolgreiche Marktpräsenz, Erfahrung des Anbieters mit Publikum mit Migrationshintergrund DaF-Spezialisierung, Dauer des Bestehens am Markt, Wie lange ist der Anbieter schon auf dem Markt?	9
Breitgefächertes Kursangebot , das unterschiedliche Lerntempos und Zeitkapazitäten berücksichtigt; Anbieten von weiterführenden Kursen (B1, B2 und C1) in direkter Fortsetzung der Integrationskurse, Angebot von Prüfungen, die für den Aufenthalt und für die Erlangung der Staatsbürgerschaft nötig sind, Angebote verschiedener Niveaustufen, Anbieten von Informations- und Bildungsveranstaltungen zum interkulturellen Dialog., Geschlechtsspezifische Kurse anbieten (Frauenkurse, falls Anfrage gibt), Gibt es im Angebot nur Integrationskurse oder auch andere Kurstypen? fortlaufende Kurse, Menge der angebotenen Kurse (z.B. Wechsel leicht möglich, wenn Kurs nicht passend)	9
Einstufung: Beratungsgespräch, Beratungsangebote, Eingehen auf TeilnehmerInnen, Erkundigungen/Empfehlungen einholen, Gruppen sollten möglichst homogen sein richtige Einstufung,	8
Kosten Gutes Preis-Leistungsverhältnis anbieten Gutscheine gratis oder günstige Kursangebote, Kosten, soll klare Kosten angeben, Zahlungsmöglichkeiten,	8
Größe , Anzahl der durchgeführten Kurse pro Jahr, Anzahl der TrainerInnen, Größe des Instituts, Unternehmensgröße, öffentlicher oder privater Anbieter, welcher Auftraggeber steht dahinter, kompetente TrainerInnen	8
Sprachen Beherrschen von den wichtigsten Muttersprachen der Teilnehmer, Beratung in Muttersprache/ verschiedenen Sprachen möglich? Mehrsprachigkeit Mehrsprachige, qualifizierte und engagierte Lehrkräfte (Muttersprachler); gibt es eine Homepage mit Infos in meiner Muttersprache (Mehrsprachigkeit der Institution interkulturelles Umfeld	7
Standort , Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, zentrale Lage	6
Bibliothek, Lehrmaterialien Anschaffung von Lehrwerken, Breitstellen von Unterrichts- und Lernmaterialien	3

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

III. 4 Erstberatung/Einstufung

Eine umfangreiche Einstufung mittels objektivem Test (mündlich und schriftlich) sowie eine ausführliche Erstberatung (in Muttersprache) sind Kriterien eines professionellen Anbieters. Zudem ist der persönliche Eindruck bei der Erstberatung genauso wichtig wie konkrete Informationen über die Ziele der Integrationsvereinbarung und über finanzielle Förderungsmöglichkeiten.

„Klare Information über Zeit und Ort der Erstberatung/Einstufung (z.B. durch ein Einladungsschreiben des AMS zu einer Informationsveranstaltung über die Kursmaßnahme beim Kursinstitut), Begrenzung der Zahl der TeilnehmerInnen an der Informationsveranstaltung durch eine Höchstzahl an TeilnehmerInnen pro zur Verfügung stehendem Mitarbeiter des Institutes, Durchführung der Informationsveranstaltung und insbesondere Auswertung der Einstufungstests durch erfahrene Deutschtrainerinnen/Deutschtrainer, schnelle mündliche und schriftliche (z.B. in Form eines persönlichen schriftlichen Kursablaufplanes oder Modulplanes) Rückmeldung/Information an die TeilnehmerInnen an der Informationsveranstaltung über das Ergebnis des Einstufungstests und über Ort, Beginndatum, Kurszeiten, Dauer und Ablauf des Deutschkurses“

„Bei der Einstufung sollte zusätzlich zu den anerkannten Einstufungstests auch das Sprechen getestet werden. Es sollte z.B. auch vom Auftraggeber AMS klar geregelt sein, dass SchülerInnen mit unterschiedlichen Niveaus bzw. stark differierendem Bildungshintergrund und beruflichen Zielen nicht im selben Kurs sitzen dürfen. Die großen Institute, die bisher Deutschkurse für das AMS durchgeführt haben, interessierten sich im Rahmen der bisherigen Konzepte vor allem dafür, SchülerInnen in Kurse unterzubringen, wobei Niveau-Unterschiede oft keine Rolle spielten. Es gab hier keine wirkliche Regelung, die an Infotagen für die Einstufung ausschlaggebend war. Hier müssen unbedingt Qualitätsstandards eingeführt werden.“

„Keine zu großen Hoffnungen machen und keine zu schnelle Zulassung zur Prüfung versprechen.“

Tabelle 4: Qualitätskriterien Erstgespräch/Einstufung

	Absolut
Umfangreiche Einstufung: Einstufung nach objektiven Kriterien, von qualifizierten Mitarbeitern/Kursleitung, Einstufungstest und -gespräch schriftlich und mündlich, standardisiert, nachvollziehbare Feststellung der Deutschkenntnisse bzw. Lese- u. Schreibkenntnisse; Überprüfung ob Alphabetisierungsbedarf besteht, werden alle Sprachkompetenzen bei der Einstufung geprüft? Wird ein Einstufungstest auf jeden Fall durchgeführt oder genügt eine Selbsteinschätzung, bzw. eine Kursbestätigung eines früher besuchten Kurses? Auswahl des Testes an den Maßstäben des europ. Referenzrahmens angelehnt, Reflexion der Sprachkenntnisse, welcher Kurs passt? Beratung durch geschultes Personal und mit einer Mindesdauer von 45 Minuten vom Grundsatz her eine kompetenzorientierte und wertschätzende Beratung, die sich als Lernberatung im Laufe des Kurses fortsetzt.	23
Beratung: Ausführliche Beratung mit Einstufungstests, ausführliche Informationen; Beratung in der Muttersprache, Persönliche Beratung, persönliches Gespräch, individuelle Betreuung, individuelle Sprachberatung, gibt es überhaupt ein Beratungsgespräch, wer macht die Beratung? zeitlicher Umfang der Beratung, richtiges/adäquates Kursniveau	17
Eindruck bei Erstberatung Freundlichkeit, Gespräch mit LehrerIn/DirektorIn möglich, Ambiente, kurze Führung der Kursräume, unverbindliche Probestunde, Empathie, prompte Information des Teilnehmers über den passenden Einstieg, Alternativen aufzeigen. Wie ausführlich und kompetent ist die Kursberatung? Kursempfehlung nur wenn auch passender Kurs im Angebot ist, eingehen auf die Individualität der TN, zielorientiert auf Kundenwünsche eingehen	14
Berücksichtigung individueller Bedürfnisse: Eingehen auf Fragen, Wünsche, Bedürfnisse der Person, Eingehen auf TeilnehmerInnen, Ob alle Weiterbildungs-, Unterstützungs- und Zahlungsmöglichkeiten besprochen wurden, ob alle Fragen, was den Kurs belangt beantwortet sind, Kurszeiten richtig auswählen	9
Information über Inhalte, Ablauf und Lernziele der Kurse, Kurszeiten, Kurstage Information über Un/Möglichkeiten zum Besuch weiterführender Kurse, genaue Aufklärung über die Integrationsvereinbarung und der damit verbundenen Gutscheine, Aufklärung: verstehe ich die Info über die Kursgebühren, Stipendienberatung	8
Sonstiges: Möglichkeiten der Kinderbetreuung, Ausbildung in Schreiben und Lesen, praxisnahe Ausbildung, Qualitätssicherung, Hausübungen	4

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

IV. Informationstand der InteressentInnen

Der Informationsstand der InteressentInnen über mögliche (finanzielle) Förderungen wird mehrheitlich zwischen „gut“ (10 Nennungen) und „weniger gut“ (11 Nennungen) eingestuft (Mittelwert auf der 4-stufigen Skala von 2,3). Drei Personen waren der Meinung, dass der Informationsstand „sehr gut“ ist. So gut wie jedeR der Befragten (22 von 25) gibt an, dass seitens des Bildungsanbieters über mögliche Förderungen informiert wird.

IV. 1 Generelle Infomängel

Informationsmängel werden im Bereich der Kursinhalte (Niveau, Schwerpunkt) sowie dem unterschätzen Zeitaufwand gesehen. Teilweise wird ein fehlendes Verständnis der Intentionen eines Integrationskurses vermutet bzw. die Wichtigkeit der Deutschkenntnisse im Alltag unterschätzt. Fehler und Fristenversäumnisse bei der Gutscheineinlösung werden ebenfalls angeführt.

„Ein Kurs ist harte Arbeit mit einem ernsten Hintergrund, es gibt ein Kursziel das zu erreichen ist, da es wesentlich zur beruflichen und gesellschaftlichen Integration bei trägt. TN müssen mitarbeiten, diese Einstellung fehlt oft“

„Es gibt keinen Überblick über das Gesamtangebot an Deutschkursen in Wien (vom AMS oder anderen öffentlichen Einrichtungen finanzierte und privat finanzierte Deutschkurse) und über unterschiedliche Bedingungen bei der Teilnahme an einem vom AMS-finanzierten bzw. an einem privat bezahlten Deutschkurs; Information hinsichtlich eines Kinderbetreuungsplatzes mit der erforderlichen Anzahl an Betreuungsstunden/Tag während der gesamten Kurslaufzeit, ev. Anspruch auf Geldbezug von AMS und Sozialamt während des Kursbesuches.“

„Das Bildungssystem scheint den meisten nicht vertraut zu sein. Meistens wissen sie nicht, wie sie ein Institut oder einen Kurs finden können. Viele kommen mit den Informationen im Internet nicht zurecht und können selber keinen Kurs oder Kursanbieter finden.“

„Mehr Infos über Möglichkeiten zum Spracherwerb über das A2 Niveau hinaus (B1, B2 und C1) genauso wie Informations- und Bildungsveranstaltungen zum Interkulturellen Dialog und Stipendienberatung.“

„Bei der Erstberatung wird nicht gesagt dass im Falle der wenigen Anmeldungen monatelange Wartezeiten auf die nächste Stufe entstehen könnten.“

Tabelle 5: Informationsmängel der DaZ-KundInnen

	Absolut
Zeitaufwand , kaum Information über zusätzlichen Arbeitsaufwand (Hausaufgaben, Lehrstoffvertiefung). Wieviel Urlaub haben die TN? Vorgesehene bzw. übliche Dauer eines DAZ-Kurses, Wie lange sie tatsächlich Kurse besuchen müssen, um auf das verlangte Prüfungsniveau zu kommen, wie lange dauert es, bis ich die Prüfung machen kann, Information oder Bewusstsein über die Dauer eines Sprachlernprozesses	8
Mangelnde Information über Inhalt eines Integrationskurses, Schwerpunkte des Kurses, Sprachniveau, KundInnen tendieren dazu, sich Kurse nach der für sie passenden Tageszeit oder Wochentag auszusuchen. die Teilnehmer kennen die Level des ERR nicht, Unsicherheit darüber, dass es Kurse auf unterschiedlichen Niveaus gibt, Unglauben darüber, dass trotz Beherrschen einiger Vokabel ein Anfängerkurs besucht werden soll	7
Mangelnde Information über Sinn/Ziel eines Integrationskurses bzw. der Integrationsvereinbarung, Unkenntnis über Kursziele, keine konkrete Vorstellung über die Wichtigkeit der Sprache (Beruf, Aufenthalt, Alltag) Ziele des Kurses -->welche Prüfungsmöglichkeiten	6
Fördermöglichkeiten , finanzielle Unterstützung, wenig Information darüber, ob sie eine Förderung für den Kurs bekommen bzw. sie wissen kaum, welche Schritte dazu notwendig sind. Teilweise wenig Information über Fördermöglichkeiten, Info über die Kosten, die Kundinnen selbst tragen müssen	6
Kursangebote wenig Auswahlmöglichkeit , da Kursangebote für Deutsch nicht bekannt, keine Informationen über Alternativen, Zu geringes Kursangebot im ländlichen Raum. Anfragen kommen aus zu weit entfernt liegenden Gemeinden, wenige Informationen über spezifische Fachkenntnisse (Deutsch für Berufe)	5

Abrechnung mit dem Bundesgutscheinen , öffentlichen Förderungen der Kurskosten bzw. Refundierungsmöglichkeiten des BMI Gutscheins (Refundierung nur bei vorheriger Bezahlung) Integrationsvereinbarung und der damit verbundenen Fristen	3
Kurskosten , Preis-Leistungsverhältnis, niedriger Preis ist nicht gleich besserer Kurs	3
Sonstiges: zu wenig authentisches Material und praxisbezogenes Situationstraining, zu wenig Möglichkeiten, die Zielsprache zu sprechen, keine ausschließliche Frauengruppe/Männergruppe; keine Betreuungsmöglichkeiten für Kinder; Weiterbildung, administrative Angelegenheiten, Defizite in der Information über Lernfortschritte, zu große Gruppen, Unterrichtende, die die Erstsprache der Lernenden sprechen, sind nicht automatisch die besseren Unterrichtenden	9

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

IV. 2 Abbruchsgründe

Kursabbrüche erfolgen primär durch Arbeitsaufnahmen, familiären Verpflichtungen, Krankenstände, Schwangerschaften sowie Zeitmangel und Frustrationserlebnissen aufgrund von Unter- oder Überforderungen im DaZ-Kurs.

„Im Vorfeld des Abbruchs meist unregelmäßiger Kursbesuch, danach Erkenntnis, dass Lücken nur mit viel Mehraufwand gefüllt werden können und dann Aufgeben.“

Tabelle 6: Abbruchsgründe

	Absolut
Arbeitsaufnahme, Vermittlung an den Arbeitsmarkt	27
familiäre Belange, familiäre Konflikte, keine Kinderbetreuung, familiäre Verpflichtungen, Pflegeverpflichtungen	14
Krankenstand, lange Krankenstände	14
Schwangerschaft/Geburt Entbindung	10
Interessenmangel am Spracherwerb, Frustration weil nicht gut gelernt wird, Lernschwierigkeiten, Über- oder Unterforderung im Kurs,	9
Zu wenig Urlaub, Zeitmangel vor allem bei Kursen, die einen längeren Zeitraum umfassen oder sehr intensiv (täglich) stattfinden	9
lange Fehlzeiten, langes nichtentschuldigtes Nichterscheinen im Kurs	5
persönliche Krisen, persönliche Probleme, schwierige Lebensumstände;	5
Österreich verlassen, lange Auslandsaufenthalte während der Kurslaufzeit, Rückreise in das Heimatland, Wechsel des Arbeitsortes (anderes Bundesland), Wohnortwechsel	5
finanzielle Gründe	3
Sonstiges: Alphabetisierungskurs der vorher nicht überprüft/ erkannt wurde, Kursanbieterwechsel, Arbeitslosigkeit (sie werden vom AMS an andere Institute geschickt)	3

Quelle: öibf, Eigenerhebung, Mehrfachantworten möglich

V. Veränderungen seit 2006 am DaZ-Markt

Bei der Erhebung zur Daz-Checkliste wurden auch erweiterte Fragen zu Änderungen am DaZ-Markt erhoben. In Folge finden sich (neben einer Zusammenfassung) die Originalantworten. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die kursive Schriftweise hier verzichtet.

V. 1 Anbieter

Positiv wird die Aufstockung der Maßnahmen bzw. Angebote gesehen („breiteres Angebot, positive Erweiterung, mehr Kurse, Ausweitung des Anbieterpools auch in Richtung Kulturvereine“), sowie die damit einhergehenden gestiegenen Anforderungen an die Anbieter sowie eine stärkere Differenzierung der Zielgruppen (z.B. 50+). Auch wurden methodisch didaktische Strukturen verbessert, um neue Lernformen wie z.B. blended learning zu berücksichtigen.

Bezüglich negativer Entwicklungen der letzten Jahren wird von den Befragten vor allem die Rolle des AMS hinterfragt: Es wird hier dem AMS ein starkes Steuerungspotenzial und ein wesentlicher Einfluss auf den „DaZ-Markt“ zugesprochen. Zudem wird auch bedauert, dass Einzelförderungsmaßnahmen nur in den seltensten Fällen genehmigt werden.

Eine weitere Einzelnennung betrifft eine Zunahme an privaten Anbietern, die „als migrantische Unternehmen bezeichnet werden können (durchaus positiv), die aber oft nicht über das spezielle KnowHow verfügen und oftmals über Dumping Preise (und -qualität) in den Markt drängen“.

V. 2 KundInnen

Bezüglich beobachteter Veränderungen seitens der KundInnen, so halten sich die positiven und negativen Rückmeldungen der Befragten die Waage (10:10). Es wird für die letzten Jahre teilweise mehr Interesse an der deutschen Sprache festgestellt („Kunden fühlen sich immer mehr dazu verpflichtet, an Sprachkursen teilzunehmen, da nicht nur für die Staatsbürgerschaft deutsche Kenntnisse verlangt werde.“).

Insgesamt wird ein höherer Kursbedarf aufgrund unterschiedlichster Sprachanforderungen seitens der KundInnen festgestellt: Personen mit zumindest Grundkenntnissen („weniger NullanfängerInnen“) werden genauso verstärkt genannt als auch eine gestiegene Nachfrage bei Alphabetisierungskursen. Weitere Einzelzitate betreffen steigende KundInnenzahlen aus neuen EU-Ländern („Da wir bereits seit Jahrzehnten am Markt tätig sind, konnten wir beobachten, dass früher vermehrt AmerikanerInnen und BritInnen Deutschseminare besuchten. Seit einigen Jahren besuchen vorwiegend TeilnehmerInnen aus Russland, der Ukraine, Kasachstan und den CEE Staaten bei uns DaZ und DaF Seminare.“) sowie steigende Informiertheit über das Sprachgutscheinangebot (ÖIF und Stadt Wien).

Negativ wird über Stress und Druck rund um das erfolgreiche Absolvieren der verpflichtenden Sprachprüfung berichtet („durch die Auflage der zwingenden Erfüllung der IV entsteht großer Stress, angstfreies Lernen ist oft nicht mehr möglich; Spracherwerb ist z.T. sehr negativ besetzt“, „Stress und Druck werden größer innerhalb von 300 Stunden die Prüfung zu absolvieren“), vor allem bei lernungewohnten oder unfreiwilligen TeilnehmerInnen.

Gleichzeitig wird über ein teilweise wachsendes „Konsumdenken“ berichtet („ich habe für den Kurs bezahlt, jetzt soll sich der/die Trainer/in anstrengen!“; „immer öfter fehlende Bereitschaft aktiv mitzuarbeiten“, „manche TN wollen möglichst ohne Aufwand das Ziel erreichen, funktioniert aber nicht“). Weitere Einzelnennungen betreffen eine „Klammerung an Referenzniveaus ohne den Inhalt genau zu kennen“ sowie „eine immer schwierigere Entscheidungsfindung für einen Anbieter“.

V. 3 TrainerInnen

Sieben positive Veränderungen bei den TrainerInnen stehen 14 negativen Nennungen gegenüber. So wird seit 2006 eine bessere Qualifikation bzw. eine gestiegene Ausbildung festgestellt (z.B. die verpflichtende DaZ-Ausbildung bzw. „neue Anforderungen der Behörde und verpflichtende Weiterbildung“). Auch ist eine Zunahme der Anzahl an DaZ-TrainerInnen zu beobachten. In einer Rückmeldung wird zudem auf eine höhere Berücksichtigung der Interkulturalität/interkulturelles Lernen genannt (*„Interkulturalität und interkulturelles Lernen wird mehr berücksichtigt. Unterschiedliche Lernerfahrungen und der kulturelle Hintergrund der TeilnehmerInnen spielt eine größere Rolle und wird im Sinne der Diversität als wichtiger, nutzbarer Vorteil in das Training integriert.“*).

Dieser positiven Nennung diametral gegenüber stehen Rückmeldungen dahingehend, dass die Qualifikation nicht immer die Beste sei (*„zu wenig zertifizierte TrainerInnen stehen zur Verfügung“, „Sie kommen aus allen möglichen Bereichen, aber am wenigsten sind sie ausgebildete Lehrer.“*, *„vereinzelt Unsicherheit über die Zielsetzung der Kurse“*).

Auch wird von fehlenden Perspektiven gesprochen (*„Die TrainerInnen in den großen Instituten sind in der Regel jung. Die Institute bieten ihnen keine langfristige, planbare Zukunft. Zuletzt wurden in Schnellsiedekursen TrainerInnen für den DaF-/DaZ-Unterricht ausgebildet, die z.T. über überhaupt kein tiefer gehendes Sprachwissen verfügten, sodass sich auch unter den TrainerInnen Gruppen gebildet haben (besser und nicht gut Qualifizierte). Die Trainerjobs sind für viele ein Sprungbrett oder eine Übergangslösung“*) und eine Unzufriedenheit hinsichtlich Entlohnung und Aufwand rückgemeldet (*„von ihren Arbeitsbedingungen enttäuschte TrainerInnen, gut qualifiziertes Personal geht, weil die Bezahlung zu schlecht ist, Arbeitspensum steigt, Verdienst gesunken; bei bestimmten Instituten, die Anstellungen anbieten, sind Unterrichtszeiten von 35 Stunden üblich, was die Qualität des Unterrichts beeinträchtigt und die Arbeitsbelastung immens erhöht“*).

Ein Punkt ist auch die Zunahme an TrainerInnen aus dem Ausland (*„Vermehrt TrainerInnen aus Deutschland; Viele TrainerInnen aus dem Ausland werden als DaF-/DaZ-TrainerInnen beschäftigt und in vielen Instituten sind die TrainerInnen mit Muttersprache in der Minderheit“*).

VI. Auswirkung einer eventuellen Erhöhung des Sprachniveaus

VI. 1 Anbieter

Bezüglich der eventuellen Erhöhung des Sprachniveaus gab es sehr viele Rückmeldungen (30 positive vs. 23 negative).

Es wird vor allem eine höhere Nachfrage bzw. entsprechend bessere und längerfristige Auslastung erwartet, d.h. die Formel „mehr Teilnahmen = mehr Arbeit und Auslastung für Anbieter und TrainerInnen“ gesehen. Auch ist eine längere bzw. beträchtlich längere Kursbindung naheliegend (*„Längere Gesamtverweildauer von Teilnehmerinnen und Teilnehmern in einzelnen Kursen und/oder in einem Kursprojekt“*).

Gleichzeitig relativiert die positiven Erwartungen ein Hinweis auf die noch nicht bekannten Rahmenbedingungen: So werden „keine Verpflichtung“ zum Kursbesuch (*„falls durch Motivation und mehr finanzielle Förderung ein B1 Niveau verlangt wird und dies nicht die Voraussetzung um eine Niederlassung zu bekommen wird, kann durchaus positiv sein.“*) sowie die „finanzielle Förderung“ als wesentliche Kriterien vorausgesetzt, um positive Folgen bei der Sprachniveauerhöhung erreichen zu können (*„Sollten die Kurse von der öffentlichen Hand bezahlt werden, wären die Folgen nur positiv, denn man könnte die Deutschkurse langsamer und ohne Prüfungsdruck absolvieren; Bessere Lernchancen für die TN wenn die Lernzeiten und die finanziellen Rahmenbedingungen stimmen, also ein Preis von Maximal 1 EURO pro UE bei mindestens 600 UE Lernzeit und einem Abgehen von der Prüfung als Kenntnisnachweis“*).

Wesentlich konkreter sind die negativen Erwartungen: Einerseits wird ein steigender administrativer Aufwand gesehen, z.B. hinsichtlich Dropouts bzw. QuereinsteigerInnen.

Generell wird die Chance auf Erfolg gering eingestuft (*„Wir und unsere Zielgruppe der bildungsfernen Migrantinnen wären davon extrem stark betroffen, da viele der "bildungsfernen" Kun-*

dinnen das Niveau B1 wahrscheinlich niemals erreichen können“). Auch die Organisation von TrainerInnen („spätestens dann Mangel an guten TrainerInnen“) und Räumlichkeiten durch die längere Gebundenheit werden hinterfragt, auch wird ein erhöhter Beratungs- und Motivationsaufwand befürchtet.

Eine weitere Unsicherheit ist die Vergabep Praxis und Abrechnung in der Zukunft, bzw. die Notwendigkeit von Einzelförderung („das System zwischen Förderung, KundInnenbedarf und TrainerInnen-Angebot ist durchaus labil, daher schwer vorhersagbar“) und mehr Konkurrenz („Vor allem Personen mit Alphabetisierungsbedarf gehen unter, was die Institute, die engagiert sind, sehr unter Druck setzen wird“).

Kernfrage ist jedoch die verfügbare Zeit, innerhalb der das höhere Sprachniveau zu leisten wäre („Der Abschluss der Wissensvermittlung ist keinesfalls in 2 Jahren schaffbar, besonders wenn das Institut nur einmal wöchentlich Kurs halten kann“; „TeilnehmerInnen in Beschäftigung hätten große Schwierigkeiten aus Zeitmangel, das Niveau zu erreichen“; „Bei AnalphabetInnen müsste die Stundenzahl etwa verdoppelt werden; schon jetzt schafft es kaum jemand in der vorgesehenen Stundenzahl (300 + 75 Stunden) das A-2-Niveau zu erreichen.“; „Bei gleichbleibender Stundenzahl: Stress, mehr nicht bestandene Prüfungen, Diskussionen über Finanzierung zusätzlichen Unterrichts“, „ca. 500 Lektionen verkaufen zu müssen, wohl wissend, dass die Kunden weder die finanziellen Mittel noch die Energie für einen so langen Kursbesuch haben und es Kunden geben wird, die mit dem Niveau B1 absolut überfordert wären, da schon das Niveau A2 ihre absolute Maximalleistung darstellt“).

Der verpflichtende Nachweis von Deutschkenntnissen bereits vor der Einreise hätte „viele negative Folgen für Anbieter, KundInnen sowie TrainerInnen, die eine ledigliche Erhöhung des erforderlichen Sprachniveaus (Anm.: für bereits in Österreich lebende Personen) nicht mit sich bringen“.

VI. 2 KundInnen

35 positive Statements betreffen vor allem den Umstand, dass bessere Deutschkenntnisse im Alltag vorteilhaft sind („bessere Berufschancen, gesellschaftliche Integration, Entwicklungsmöglichkeiten; Bessere Chancen im Berufsleben sowie im Alltag; Erhöhung der sozialen Teilhabe; Erhöhung des Selbstwertes, höhere Selbstbestimmung und Eigenständigkeit, Steigerung der Zufriedenheit; bessere Orientierung, niedrige Arbeitslosigkeit; bessere Sprachmöglichkeiten und somit Chancen auf dem Arbeitsmarkt; Bessere Startbedingungen für ein Leben in Österreich; bessere Vorbereitung auf die Eingliederung in den Arbeitsprozess und höhere Chancen am Arbeitsmarkt; bessere Möglichkeit zu Unterstützung von Kindern, für Frauen mehr Chancen auf eine selbstbestimmtes Leben, die Möglichkeit zu aktiver Teilnahme am Leben in Österreich und nicht nur in der jeweiligen ethnischen Parallelwelt“).

Gleichzeitig wird eingeräumt, dass bessere Deutschkenntnisse sehr hohe finanzielle, zeitliche und organisatorische Anforderungen mit sich bringen (30 Nennungen). Steigende psychische Anforderungen („durch mehr Druck und Stress kann mehr psychosomatische Krankheiten verursacht werden, die Menschen können unglücklich und krank werden; noch mehr Angst und Stress, längerer Kursverbleib = extrem erhöhter finanzieller Aufwand, mehr Leistungsdruck“), eine deutliche Kostenbelastung („wenn finanzielle Unterstützung nicht ausgeweitet wird, stärkere finanzielle Belastung; Einkommensverlust, weil in der Zeit des DaZ-Kurses eventuell nicht erwerbstätig“) und hoher Zeitaufwand („keine Zeit zum Lernen wenn sie gleich eine Arbeit bekommen; Die Notwendigkeit, länger Kurse besuchen zu müssen und in dieser Zeit eventuell eine Kinderbetreuungsmöglichkeit zu benötigen bzw. noch länger nicht vollzeitig dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen zu können; Die Prüflinge müssten bei Kursträgern, die nur einmal wöchentlich Kursabend anbieten, zu lange den Kurs belegen“) werden hier befürchtet. Resultat wäre eine verminderte Chance der Erfüllung der Integrationsvereinbarung für lernferne Personen und für ältere KundInnen.

VI. 3 TrainerInnen

Für TrainerInnen weckt eine Sprachniveau-Anhebung mehrheitlich positive Erwartungen (29:12) bei den Befragten. So wird ein abwechslungsreicher und dadurch befriedigenderer Unterricht auf höherem Kursniveau gesehen („Mehr Möglichkeiten, interessantere Kursgestaltung, besseres Kennenlernen der Kursteilnehmer; inhaltlich eine positive Entwicklung, weil die TeilnehmerInnen in B1-Kursen doch ein weit höheres Bildungsniveau (Matura) aufweisen als der Durchschnitt. Die meisten TrainerInnen interessieren sich für Kurse mit höherem Niveau;

erleichterte Kommunikation vom Anfang an“) sowie eine längere Arbeits- bzw. Verdienstmöglichkeit. Auch wird ein höheres Niveau auch mit motivierteren TeilnehmerInnen gleichgesetzt.

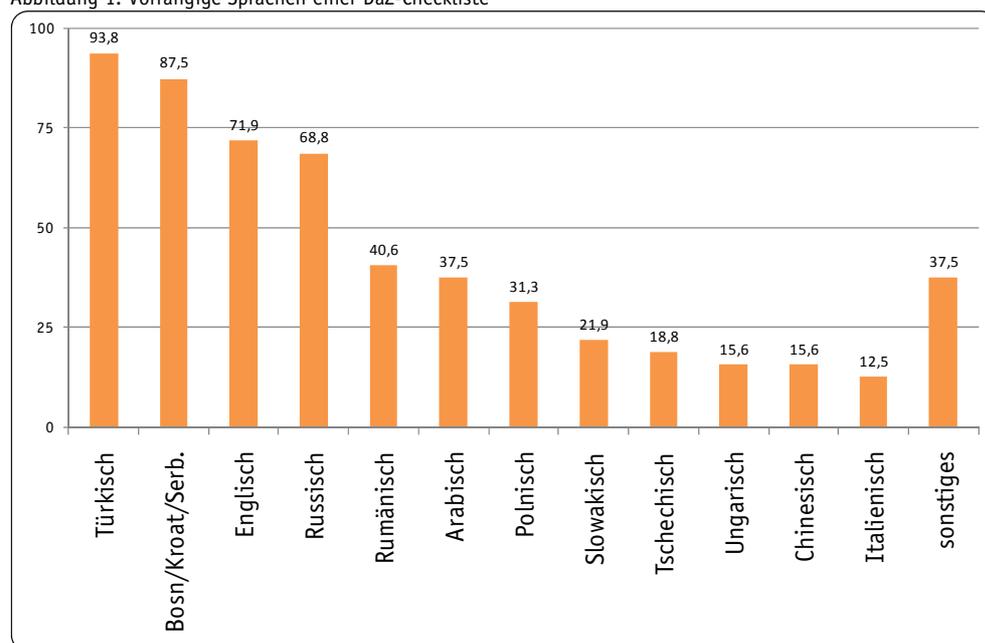
Dem gegenüber stehen jedoch steigender Leistungsdruck („Umgang mit überforderten TeilnehmerInnen, wie soll ein Analphabet oder jemand mit wenig Schulbildung auf B1 Niveau gebracht werden?“), unentgeltliche Mehrarbeit durch längere Vor- und Nachbearbeitungszeiten sowie heterogenere Gruppen (z.B. durch QuereinsteigerInnen) gegenüber. Auch wird besonders im ländlichen Raum vermutet, dass für TrainerInnen „Erfolgserlebnisse ausbleiben, da die Schulung zu lange dauern“ würde.

VII. Sonstiges

VII. 1 Sprachen für die Übersetzung

Im Fragebogen wurden 10 Sprachen für die „vorrangige Übersetzung“ der Checkliste vorgegeben, zudem bestand die Option, weitere Sprachen selber anzuführen. Von den 33 Befragten wurden vor allem türkisch und bosnisch/kroatisch/serbisch als die wichtigsten Sprachen genannt, gefolgt von Englisch und Russisch.

Abbildung 1: Vorrangige Sprachen einer DaZ-Checkliste



Quelle: öibf, Mehrfachnennungen möglich

VII. 2 Einbindung der Checkliste auf Homepage mehrheitlich denkbar

Es können sich 15 der 25 Befragten vorstellen, auf die Fragen der Checkliste auf der jeweiligen Anbieterhomepage einzugehen, z.B. im Sinne einer FAQ. Nur zwei Personen lehnten dies klar ab, weitere sieben wollten sich nicht festlegen und wählten die Antwortoption „vielleicht“.

VII. 3 Inhalte der Checkliste dreigeteilt

Die Inhalte der Checkliste sind (im Median) breit gestreut und weisen drei in etwa gleich große Schwerpunkte auf: Der Kurs, Die Qualität der Bildungsanbieter und TrainerInnen sowie die administrativen Bereiche Kursort/Kosten/Anmeldung. Im Detail zeigt sich im Mittel (Median fast ident) folgende Aufstellung:

- 32% Kurs (Sprache, Anzahl und Homogenität der TeilnehmerInnen, didaktischer Aufbau, Qualitätssicherung, Hausübungen, Dauer, ...)
- 19% TrainerInnen (Qualifikation, Weiterbildung, Mehrsprachigkeit, ...)
- 16% Anbieter (Erfahrung, Größe, Service, Qualitätssicherung, Mehrsprachigkeit, ...)
- 13% Kursort (Erreichbarkeit, Platzangebot, Ausstattung,...)
- 17% Kosten/Anmeldung (Gebühren, Fälligkeit, Einlösbarkeit von Gutscheinen, Vertragliches, Rücktritt, Prüfung, ...)
- 3% sonstiges

„Ich kann nur raten, sich persönlich ein Bild von einer Sprachschule zu machen: macht die Schule einen seriösen Eindruck, bekomme ich klare Auskünfte, entsprechen Ankündigungen der Realität, erhält man freundliche, geduldige und erschöpfende Beratung, erfolgt eine genaue Einstufung.“

VII. 4 Zur Organisation der DaZ-Kurse

Aufgrund der Erfahrung als DaZ-Anbieter schätzen 12 der 25 TeilnehmerInnen dass eine verpflichtende Teilnahme am DaZ-Kurs sinnvoller ist im Sinne des Spracherwerbes. Fast ebensoviele Anbieter präferieren jedoch eine freiwillige Teilnahme (10 Nennungen). Den restlichen Anbietern ist dies egal.

„Für die soziale Schicht, aus der die Mehrzahl der Einwanderer kommt, ist eine Verpflichtung nötig. Für diese Leute wäre es auch schön, könnten sie in ihrer Muttersprache grammatikalisch richtig schreiben und lesen lernen.“

Es besteht die Verpflichtung, die Sprachprüfung bzw. den Sprachkenntnisnachweis innerhalb von fünf Jahren zu absolvieren. Die meisten KundInnen sind (so die Schätzung) am Ende dieser Frist (neun Bildungsanbieter) im DaZ-Kurs. Sieben Anbieter hingegen vermuten, dass die KundInnen sich im ersten Drittel dieser 5 Jahresfrist zum Kurs anmelden, die restlichen Anbieter schätzen, dass dies in der Mitte der Frist erfolgt.

Es wurden drei Optionen einer optimalen Sprachprüfung vorgegeben: wie bisher (d.h. Kurs und Prüfung in einer Hand), Prüfung durch neue, ausschließlich prüfende öffentliche Institution sowie keine Prüfung (aktive Teilnahme am Kurs ersetzt die Prüfung). Mehrheitlich wurde der Beibehalt der bisherigen Vorgehensweise begrüßt: 12 DaZ-Anbieter nannten diese Antwort. Keine Prüfung sehen acht Anbieter als optimal, und drei sehen eine Prüfung durch eine nur prüfende Einrichtung als beste Lösung an.

Von den TeilnehmerInnen werden nach der positiven Sprachprüfung weiterführende Deutschkurse uneinheitlich nachgefragt: Sehr oft (5x) bzw. oft (7x) erfolgt dies aus Sicht der Anbieter, selten schätzen es hingegen 12 Anbieter ein.

VII. 5 Struktur der befragten DaZ-Anbieter

21 der 25 an der Erhebung teilnehmenden Anbieter nennen die Zahl der DaZ-Kurse und durchschnittliche Kursgröße der letzten 12 Monate: Im Median beträgt die durchschnittliche Gruppengröße zehn Personen, die Zahl der abgehaltenen Kurse liegt im Median bei 20. Setzt man die jeweiligen gemachten Angaben für Anzahl der Kurse und Kursgröße in Beziehung, besuchten demnach mindestens 20.816 Personen einen DaZ-Kurs (Schätzung).

Daz-Kurse werden (hinsichtlich Zahl der Anbieter) hauptsächlich mit freiberuflichen TrainerInnen durchgeführt (17 von 25 Anbieter). Mehrheitlich fix Angestellte nennen sechs Anbieter, einmal erfolgt keine Antwort. Jedoch haben die beiden größten Anbieter (zusammen rund 14.200 Teilnahmen innerhalb der letzten 12 Monate) mehrheitlich fixangestelltes Personal, die vier nächstgrößeren DaZ-Anbieter (zusammen 3.420 Teilnahmen) mehrheitlich freiberufliche TrainerInnen.

Als angemessenen Brutto-Stundenlohn sind im Median 27,25 EURO angegeben worden. Der Fragebogen wurde 9x von der Geschäftsführung bzw. pädagogischen Verantwortlichen ausgefüllt, 2x (bzw. 10x) von TrainerInnen und 3x von anderen FunktionsträgerInnen.

VIII. Die Checkliste

VIII. 1 Inhalt der Kurzfassung für Anbieter

Anbieter

- ✓ Wie sichert der Anbieter die Qualität seiner Sprachkurse? Werden besondere Qualitätsmerkmale/Zertifikate vorgewiesen (z.B. ÖIF Zertifizierung)?
- ✓ Wie lange bietet der Anbieter schon Deutsch-Kurse an?
- ✓ Wie viele Kurse werden pro Jahr durchgeführt?
- ✓ Gibt es auch weiterführende, aufbauende Sprachkurse?
- ✓ Gibt es schriftliches Informationsmaterial (Ziele, Inhalte, Zeiten, Dauer, Kosten, Lehrende, TeilnehmerInnenzahlen, Geschäftsbedingungen)? Auch im Internet?
- ✓ Wie verständlich und übersichtlich sind die Geschäftsbedingungen gestaltet?
- ✓ Sind Ansprechpersonen tagsüber gut (telefonisch) erreichbar?
- ✓ Wird begleitende Beratung/Betreuung während der Kursdauer angeboten?
- ✓ Gibt es mehrsprachige MitarbeiterInnen beim Kursanbieter?
- ✓ Gibt es eine Informationsveranstaltung zum Sprachkurs? Gibt es Schnupperkurse bzw. einen Tag der Offenen Tür, kann dabei auch mit Lehrpersonal gesprochen werden?
- ✓ Welchen Eindruck haben Sie von Kundenorientiertheit, Freundlichkeit, Motiviertheit der MitarbeiterInnen?

Teilnehmende

- ✓ Wie erfolgt die Einteilung der KursteilnehmerInnen, d.h. nach Herkunft, Geschlecht, Zeitpunkt der Anmeldung, Sprachkenntnisse?
- ✓ Welcher Einstufungstest wird gemacht, um den richtigen Sprachkurs zu besuchen?
- ✓ Wie groß wird die Gruppe maximal/mindestens sein?
- ✓ Gibt es Vorbehalte des Anbieters (z.B. MindestteilnehmerInnenzahl), wenn ja wie oft wurde die in Vergangenheit schlagend?
- ✓ Gibt es Zulassungsvoraussetzungen (z.B. Englisch-Kenntnisse)? Gibt es Kurse für bestimmte Zielgruppen (z.B. Frauen/Männer, AnfängerInnen/Fortgeschrittene)?
- ✓ Gibt es Infos über Zufriedenheit und Erfolgsquote bisheriger TeilnehmerInnen?

Vortragende

- ✓ Gibt es Informationen über fachliche und pädagogische Qualifikationen, welche Ausbildung, Migrationshintergrund?
- ✓ Wird ausschließlich (akzentfreies) Deutsch gesprochen?
- ✓ Wie ist die Bindung der TrainerInnen an das Institut (langjährig, angestellt, ...)?

Sie selber

- ✓ Wird die verpflichtende Sprachprüfung als Ziel gesehen oder auf noch bessere Sprachkenntnisse abgezielt?
- ✓ Haben Sie genug Urlaub/Zeit für die gesamte Kursdauer (Anwesenheit, Übungen, Fahrzeit zusammengerechnet)?
- ✓ Wer übernimmt familiäre Verpflichtungen (Kinder, Pflege etc.) während der Kursdauer?
- ✓ Kennen Sie die Liste der DaZ-Anbieter:
www.integrationsfonds.at/integrationsvereinbarung

Der Kurs

- ✓ Wie ist der Unterricht aufgebaut? Sind die Inhalte des Sprachkurses klar definiert, z.B. Verhältnis „Grammatik“ vs. „Sprechen und Lesen“?
- ✓ Welches Unterrichtsmaterial wird verwendet, z.B. Zeitungsartikel, Video? Wird auf Alltagstauglichkeit der Materialien geachtet?
- ✓ Ist schriftlich festgehalten, welche Methoden im Unterricht angewandt werden (Referate, Frontalunterricht, Rollenspiele, Gruppen- oder Einzelarbeit)?
- ✓ Unterscheiden sich die Inhalte/Methoden je nach Wissensstand der TeilnehmerInnen?
- ✓ Wie wird auf die Prüfung vorbereitet?
- ✓ Werden Inhalte der letzten Stunde wiederholt? Werden Hausübungen gegeben, nachbesprochen, gibt es sonstige Erfolgskontrollen?
- ✓ Gibt es begleitende Angebote (z.B. Angebote für „Lernen lernen“, Tutorium)? Sind zusätzliche Einzelstunden möglich?
- ✓ Steht Kinderbetreuung zur Verfügung, bzw. wann kann diese in Anspruch genommen werden? Ist die Kinderbetreuung kostenlos?

Ausstattung und Räumlichkeiten

- ✓ Gibt es ausreichend Räume in entsprechender Größe? Sind diese nach didaktischen Gesichtspunkten ausgestattet und entsprechend gestaltet?
- ✓ Können die Kursräume vorab besichtigt werden?
- ✓ Sind für den Unterricht nötige Hilfsmittel (Beamer, etc.) vorhanden?
- ✓ Gibt es ausreichend Übungsmöglichkeiten vor/nach dem Kurs? Gibt es Teeküche/Aufenthaltsräume, die vor und nach dem Kurs benutzt werden kann?
- ✓ Wie wird eine angenehme Lernatmosphäre hergestellt?

Kosten

- ✓ Sind die Kurskosten detailliert und verständlich aufgeschlüsselt? Können Kosten extra anfallen (Prüfungsgebühren, Anmeldegebühren, Unterlagen/ Materialien o.ä.)? Ist die Mehrwertsteuer inkludiert?
- ✓ Wie hoch ist der Preis pro Unterrichtseinheit? Wie hoch ist dieser Preis im Vergleich zu anderen Sprachkursangeboten? Gibt es bestimmte Leistungen, die einen höheren Preis rechtfertigen (z.B. besonders kleine Gruppen, aufwändige Lehrmethoden)?
- ✓ Welche Zahlungskonditionen gibt es (Vorauszahlung, Teilzahlungen, Fälligkeiten)
- ✓ Gibt es Informationen zu diversen Förderungen (MA 17, ÖIF, BMI...), Abrechnungen und Gutscheinerlängerungen?
- ✓ Kann an einer kostenlosen Probestunde teilgenommen werden?
- ✓ Wann ist Anmeldeschluss, gibt es Wartezeiten?
- ✓ Wie sind die Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten? Kann eine Stornoversicherung abgeschlossen werden?

Zeitaufwand

- ✓ Wie viele Tage/ Unterrichtseinheiten umfasst der Kurs?
- ✓ Wie viel Zeit muss für zusätzliches Lernen, Hausaufgaben etc. einplant werden?
- ✓ Ist die Bildungseinrichtung für Sie gut erreichbar (auch öffentlich)?

VIII. 2 Inhalt der Langfassung für InteressentInnen

Checkliste für Interessierte und Suchende - So finden Sie den richtigen Deutschkurs!

Bevor Sie sich zu einem Deutschkurs anmelden

..... sollten Sie auf folgende Fragen Antworten finden

- **Was wollen Sie mit diesem Deutschkurs erreichen?**

Beispiele:

- ✓ Ich bin AnfängerIn und will Deutsch von Beginn an richtig lernen (Verstehen, Sprechen, Lesen, Grammatik, Schreiben).
- ✓ Ich habe Deutsch bis jetzt nur selbst gelernt, jetzt möchte ich Lesen, Grammatik und Schreiben lernen.
- ✓ Ich will Deutschkurse besuchen, um danach eine Berufsausbildung zu machen oder eine Schule oder Universität besuchen zu können.
- ✓ Ich will Deutschkurse besuchen, um mich auf die verpflichtende Sprachprüfung vorzubereiten (Integrationsvereinbarung, Staatsbürgerschaft).
- ✓ Ich will Deutsch lernen, um mehr Chancen im Beruf zu haben.
- ✓ Ich will Deutsch lernen, um danach meine Ausbildung nostrifizieren zu lassen.
- ✓ Ich will vor allem gut und richtig schreiben lernen.
- ✓ Ich will vor allem sprechen und verstehen lernen.
- ✓ !!!: Teilen Sie dem Kursinstitut mit, was Sie mit dem Deutschkurs erreichen wollen.

- **Haben Sie genug Zeit für diesen Kurs?**

Geht es sich mit Arbeit, Kinder und Familie aus? Ist der Urlaub vielleicht ein Problem?

!!!: Tragen Sie die Kurstage und Kurszeiten für die gesamte Kursdauer auf Ihrem Kalender ein. Rechnen Sie Fahrzeiten dazu. Planen Sie auch Zeit zum Lernen zu Hause ein. Reden Sie mit Freunden und Familienangehörigen, die Ihnen helfen können, damit genug Zeit für den Kurs und für das Lernen bleibt.

- **Ist für Sie klar und verständlich, an welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten der Kurs stattfindet. Ist klar, wie lange der Kurs insgesamt dauert?**

!!!: Dies ist wichtig für Ihre Zeitplanung.

- **Wie viel Zeit brauchen Sie, um den Kursort zu erreichen?**

!!!: Dies ist wichtig für Ihre Zeitplanung.

- **Wie viel Geld können Sie für Deutschkurse ausgeben?**

- **Können Sie eine finanzielle Förderung für einen Deutschkurs erhalten?**

Da gibt es Kriterien wie z.B. Wohnsitz, Mitglied bei der AK...

Wichtige Förderungsstellen in Wien sind:

Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds = WAFF, Telefon: (01) 217 48-555

Österreichischer Integrationsfonds = ÖIF, Telefon: (01) 710 12 03 0

Magistratsabteilung 17 der Stadt Wien = MA 17, Telefon: (01) 4000-81510

Arbeiterkammer Wien = AK Wien, Telefon: 0800 311 311

Arbeitsmarktservice Wien für Arbeitsuchende und Arbeitslose = AMS Wien, Telefon: (01) 87 87 1

- **Bedenken Sie: Eine Anmeldung für einen Kurs ist oft verbindlich.**
Auch wenn Sie den Kurs nicht besuchen, müssen Sie den Kursbeitrag bezahlen, wenn Sie sich nicht rechtzeitig wieder abmelden.

TIPP: Eine Sprache zu lernen, ist ein langer Prozess. Sprachkurse sind wichtig, um den Aufbau einer Sprache, die Besonderheiten und die Grammatik grundlegend zu verstehen. Wichtig ist aber auch die ständige Übung jeden Tag. Versuchen Sie schon während des Kurses jeden Tag möglichst oft Deutsch zu sprechen, lesen Sie Zeitungen und einfache Bücher. Fernsehen und Radio hören in deutscher Sprache ist eine gute Übung, auch wenn man noch nicht alles versteht. Suchen Sie Freunde, Bekannte, Familienangehörige, Arbeitskollegen oder Nachbarn, die mit Ihnen Deutsch sprechen oder sogar mit Ihnen Deutsch lernen.

Wenn Sie im Kursinstitut sind, fragen Sie:

- **Gibt es schriftliche Informationen über das Institut und über die Kurse, die Sie gut verstehen oder die leicht übersetzt werden können?**
- **Wird Ihnen gut und verständlich erklärt, was Sie in diesem Kurs lernen und welche Deutschkenntnisse Sie nach diesem Kurs haben werden?**
- **Lernen Sie in diesem Kurs wichtige Inhalte, die Sie für das Leben und den Beruf verwenden können?**
!!! Beispiele: Formulare verstehen und ausfüllen; mit dem Arzt sprechen; sich für einen Job bewerben; Bedienungsanleitungen verstehen; eine Handy-Rechnung verstehen usw. Manche Kursinstitute verwenden Unterlagen, die mit dem täglichen Leben nichts zu tun haben oder nur für Kinder geeignet sind. Fragen Sie nach. Lassen Sie sich am besten die Lernunterlagen zeigen.
- **Welches Unterrichtsmaterial wird verwendet?**
Müssen Sie Bücher selbst in der Buchhandlung kaufen oder werden alle Unterrichtsmaterialien vom Kursinstitut bereitgestellt?
- **Wie viel Zeit zum Lernen brauchen Sie außerhalb des Kurses?**
!!!: Fragen Sie danach. Das ist wichtig für Ihre Zeitplanung.
- **Sind Prüfungen vorgesehen?**
Wie wird auf Prüfungen vorbereitet? Können Prüfungen wiederholt werden?
- **Gibt es aufbauende Deutschkurse**
(Fortsetzungskurse, zum Beispiel für eine Ausbildung danach)? Können Sie die weiteren Deutschkurse auch in diesem Kursinstitut besuchen?
- **Gibt es im Kursinstitut eine Betreuung (begleitende Beratung), die Ihnen während des Kurses zur Verfügung steht, wenn es Fragen oder Probleme gibt?**
!!!: Notieren Sie Namen und Telefonnummern und zu welche Zeiten die Kursbetreuung für Sie erreichbar ist.
- **Wie viele Personen werden an diesem Kurs teilnehmen?**

!!!: Wenn nur wenige Personen den Kurs besuchen, kann man intensiver lernen. Oft ist der Kurs dann teurer. Mehr als 15 Personen sind für eine Kursgruppe viel.

- **Kann man den Kurs vorher ausprobieren?**

!!!: Manche Kursinstitute bieten Probe-Stunden an. Das kann sehr hilfreich sein, um den richtigen Kurs zu finden.

- **Haben die anderen TeilnehmerInnen die gleichen Deutschkenntnisse wie Sie?**

!!!: Damit in einem Deutschkurs gut gelernt werden kann, ist es wichtig, dass alle KursteilnehmerInnen ungefähr die gleichen Deutschkenntnisse haben. Hat das Kursinstitut dies überprüft? Wird ein Einstufungstest gemacht?

- **Haben die KursteilnehmerInnen verschiedene Sprachen, oder gibt es auch Kurse in Ihrer Muttersprache?**

!!!: Meist haben die TeilnehmerInnen eines Deutschkurses verschiedene Muttersprachen. Das heißt, man spricht von Anfang an mit dem Lehrer oder der Lehrerin und mit den anderen KursteilnehmerInnen nur Deutsch. Wenn die Lehrerin oder der Lehrer gut ausgebildet ist, kann man gut und schnell lernen. Es gibt aber auch Kursinstitute, die Deutschkurse für eine bestimmte Muttersprache anbieten.

- **Können alle im Kurs in ihrer Muttersprache lesen und schreiben?**

!!!: Für jene, die auch in der Muttersprache nicht lesen und schreiben können, sollte es eigene Kurse geben.

- **Wird dieser Kurs auch sicher stattfinden?**

!!!: Das ist wichtig, wenn Sie den Deutschkurs dringend benötigen, weil Sie zum Beispiel gleich danach eine berufliche Ausbildung machen wollen oder eine Prüfung bestehen müssen. Oft kann das aber nicht garantiert werden.

- **Können die Kursräume vor der Kursanmeldung besichtigt werden?**

!!!: Es ist für das Lernen wichtig, sich in der Umgebung wohl zu fühlen.

- **Gibt es Räume, die vor und nach dem Kurs benützt werden können?**

!!!: Räume, die Sie zum Lernen mit anderen KursteilnehmerInnen oder für die Pausen nützen können.

- **Was kostet der Deutschkurs?**

*!!!: Rechnen Sie sich den Preis pro Unterrichtseinheit aus: Dividieren Sie die Gesamtkosten des Kurses (inklusive zusätzliche Kosten wie Bücher, Prüfungsgebühr, Mehrwertsteuer usw.) durch die Unterrichtseinheiten des Kurses = **Kurspreis pro Stunde**. Vergleichen Sie diesen Stunden-Preis mit den Stunden-Preisen von anderen Sprachinstituten. Fragen Sie, wie lange eine Unterrichtseinheit dauert (z.B. 45 min. oder 50 min. oder 60 min.). Ist der Stundenpreis viel höher als bei anderen Kursinstituten, prüfen Sie, ob Sie dafür mehr Qualität bekommen, wie zum Beispiel weniger TeilnehmerInnen in einem Kurs.*

- **Sind im Kursbeitrag alle Kosten enthalten?**

!!!: Fragen Sie nach, ob auch Bücher und weitere Lernunterlagen (auch Kopierkosten) im Kursbeitrag enthalten sind. Manchmal werden auch Prüfungsgebühren oder die Mehrwertsteuer extra verrechnet.

- **Brauchen Sie nach diesem Kurs noch einen oder mehrere Kurse? Was kosten die Kurse dann insgesamt?**

- **Noch einmal: Gibt es für Sie eine finanzielle Förderung?** Kann das Kursinstitut Sie darüber informieren?
!!!: Fragen Sie beim Kursinstitut nach finanziellen Förderungen. Oft geben die Kursinstitute nur allgemeine Informationen, wo man Förderungen bekommen kann. Bevor Sie sich zum Kurs anmelden, ist es wichtig, selbst bei den Förderungsstellen zu fragen, ob Sie eine finanzielle Förderung erhalten können. Es gibt viele verschiedene Voraussetzungen bei Förderungen. Manche Förderungen müssen vereinbart werden, bevor man sich zum Kurs anmeldet. Die meisten Förderungen erhalten Sie nur dann, wenn Sie den Kurs bis zu Ende besucht haben und eine Bestätigung erhalten. Bitte genau und gut informieren!
- **Was passiert, wenn Sie sich wieder abmelden, bevor der Kurs beginnt?**
Wie viel müssen Sie bezahlen, wenn Sie den Kurs doch nicht besuchen? Bis zu welchem Zeitpunkt können Sie sich kostenlos wieder abmelden?
!!!: Wenn Sie sich zu einem Kurs angemeldet haben und sich vor Beginn des Kurses wieder abmelden, erhalten Sie oft nicht den ganzen Kursbeitrag oder gar nichts zurück. Fragen Sie genau nach! Verlangen Sie schriftliche Unterlagen darüber. Lesen Sie die „Geschäftsbedingungen“.
- **Muss der ganze Kursbeitrag gleich zu Beginn bezahlt werden oder ist eine „Ratenzahlung“ möglich? Wann müssen die Raten bezahlt werden?**
!!!: Fragen Sie beim Kursinstitut. Halten Sie vereinbarte Zahlungstermine ein, damit keine zusätzlichen Kosten (Verzugszinsen, Inkassobüro usw.) für Sie entstehen. Wenn es Probleme gibt, reden Sie sofort mit dem Kursinstitut.
- **Was passiert, wenn Sie den Kurs nicht fertig besuchen oder abrechnen müssen?**
!!!: Meist müssen Sie dann trotzdem den ganzen Kursbeitrag bezahlen. Aus diesem Grund ist eine Zeitplanung vor der Kursanmeldung wichtig. Vielleicht ist es aber möglich, auf einen anderen Kurs umzubuchen.
- **Was passiert, wenn Sie mit dem Kurs nicht zufrieden sind,** weil Sie zum Beispiel zu wenig Neues lernen oder weil der Kurs für Sie zu schwer ist?
!!!: Das Kursinstitut sollte Ihnen die Möglichkeit geben, dass Sie dann kostenlos in einen anderen Kurs umsteigen können. Fragen Sie danach, bevor Sie sich zum Kurs anmelden. Fragen Sie, ob man Sie in so einem Fall beraten kann.

IX. Anhang

IX. 1 Fragebogen²

Sehr geehrte Damen und Herren,
das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung wurde von der AK Wien beauftragt, eine Checkliste für jene Personen auszuarbeiten, die einen DaZ-Kurs (Deutsch als Zweitsprache) besuchen werden: Worauf ist dabei besonders zu achten? Die AK Wien wird im Herbst die Checkliste an alle InteressentInnen gratis und in mehreren Sprachen verteilen.

In diesem Zusammenhang bitten wir Sie bis **30. August** um Ihre Expertise, auch was einige prinzipielle Punkte im DaZ-Bereich anbelangt. Das öibf sendet diesen Fragebogen an alle Wiener Institute, welche vom ÖIF (Österreichischer Integrationsfonds) akkreditiert sind. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert ca. 10-15 Minuten. Die Auswertung erfolgt anonymisiert.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Worauf sollten InteressentInnen bei der Auswahl von DaZ-Kursen besonders achten, d.h. welche Qualitätsmerkmale gibt es? Bitte nennen Sie jeweils die wichtigsten Kriterien (mindestens 3).

Was den Kurs selber anbelangt

Was die TrainerInnen anbelangt

Was den Anbieter anbelangt

Bei der Erstberatung/Einstufung

Für die Branche der DaZ-Anbieter generell gesprochen: **Welche Informationsmängel haben KundInnen Ihrer Erfahrung nach bei der Auswahl eines Kurses?**

Wie sind die meisten InteressentInnen über mögliche (finanzielle) Förderungen informiert?

sehr gut gut weniger gut gar nicht

Informieren Sie Ihre KundInnen über mögliche Förderungen?

ja, automatisch auf Nachfrage

Falls KursteilnehmerInnen einen DaZ-Kurs vorzeitig abbrechen, was sind dafür die hauptsächlichen Gründe?

² Im Original wurde der Fragebogen als geschütztes Formular per Mail verschickt.

**In welche Sprachen sollte die DaZ-Checkliste vorrangig übersetzt werden?
(Mehrfachnennungen möglich)**

- | | | |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Englisch | <input type="checkbox"/> Bosnisch/Kroatisch/Serbisch | <input type="checkbox"/> Türkisch |
| <input type="checkbox"/> Ungarisch | <input type="checkbox"/> Polnisch | <input type="checkbox"/> Slowakisch |
| | <input type="checkbox"/> Tschechisch | <input type="checkbox"/> Russisch |
| | <input type="checkbox"/> Rumänisch | <input type="checkbox"/> Italienisch |
| | <input type="checkbox"/> sonstiges | |

Können Sie sich vorstellen, auf die Fragen der Checkliste auf Ihrer Homepage einzugehen (z.B. im Sinne von FAQ)?

- ja nein vielleicht

Beobachten Sie am DaZ-Markt Veränderungen seit 2006 seitens der Anbieter?

- ja nein

Falls ja, welche?

Und Veränderungen seitens der KundInnen?

- ja nein

Falls ja, welche?

Und Veränderungen seitens der TrainerInnen?

- ja nein

Falls ja, welche?

Falls das erforderliche Sprachniveau zur Erfüllung der Integrationsvereinbarung von A2 auf B1 erhöht werden sollte, welche Folgen hätte das für Sie als Anbieter?

Positive:

Negative:

Und für die KundInnen?

Positive:

Negative:

Und für die TrainerInnen?

Positive:

Negative:

Nachdem die Checkliste möglichst nicht mehr als eine A4-Seite umfassen soll, muss eine inhaltliche Auswahl der wichtigsten Themen erfolgen. Wie sollen nachstehende Themenbereiche ungefähr aufgeteilt werden (Summe bitte 100%).

- % **Kurs** (Sprache, Anzahl und Homogenität der TeilnehmerInnen, didaktischer Aufbau, Qualitätssicherung, Hausübungen, Dauer, ...)
- % **TrainerInnen** (Qualifikation, Weiterbildung, Mehrsprachigkeit, ...)
- % **Anbieter** (Erfahrung, Größe, Service, Qualitätssicherung, Mehrsprachigkeit, ...)
- % **Kursort** (Erreichbarkeit, Kinderbetreuung, Platzangebot, Ausstattung,...)
- % **Kosten/Anmeldung** (Gebühren, Fälligkeit, Einlösbarkeit von Gutscheinen, Vertragliches, Rücktritt, Prüfung, ...)
- % **sonstiges**, und zwar:

.....
Aufgrund Ihrer Erfahrung als Anbieter: Ist eine freiwillige oder verpflichtende Teilnahme am DaZ-Kurs sinnvoller im Sinne des Spracherwerbes?

- freiwillig verpflichtend egal

Es besteht die Verpflichtung, innerhalb von 5 Jahren die Sprachprüfung zu absolvieren. Wann treten die meisten KundInnen an?

- am Anfang der Frist in der Mitte der Frist am Ende der Frist

Welche Option wäre für die Sprachprüfung optimal? (nur 1 Nennung)

- wie bisher, d.h. Kurs und Prüfung in einer Hand
- Prüfung durch neue, ausschließlich prüfende öffentliche Institution
- keine Prüfung, sondern aktive Teilnahme am Kurs ersetzt die Prüfung

Werden von den TeilnehmerInnen nach der positiven Sprachprüfung weiterführende Deutschkurse nachgefragt?

- sehr oft oft selten nie

Wie viele DaZ-Kurse hatte Ihre Einrichtung ungefähr in den letzten 12 Monaten?

Kurse

Wie viele TeilnehmerInnen sind im Durchschnitt in einem Kurs?

Personen

Arbeitet Ihre Einrichtung sie eher mit freiberuflichen oder fix angestellten DaZ-TrainerInnen?

- mehrheitlich freiberuflich mehrheitlich fix angestellt ausgeglichen

Wie viel sollten DaZ-TrainerInnen pro Stunde verdienen?

Euro/Stunde, brutto

Sie arbeiten am Institut als

- GF TrainerIn pädag. VerantwortlicheR sonstiges

Weitere Anmerkungen/Rückmeldungen:

IX. 2 Verzeichnis der DaZ-Anbieter

Name	Verweigerung, keine Fragebogen-Rücksendung ans öibf bis 1.10.2010 bzw. nicht mehr DaZ-aktiv	Ausgefüllten FB ans öibf geschickt
ABC Bildungszentrum		x
ActiLingua Academy	x	
Alpha Sprachinstitut		x
Amerika - Institut	x	
Ausbildungszentrum des Österr. Roten Kreuzes	x	
BFI - Berufsförderungsinstitut Wien		x
Bilcom Institut für Weiterbildung Eren Kilic KEG		x
Bildungs& Heimatwerk Niederösterreich		x
Bildungsforum - Gesellschaft für Weiterbildung in Recht, Wirtschaft und Medizin	x	
bit Schulungszentrum Nfg GmbH & Co KG	x	
Club für Interkulturelle Begegnung		x
Das Sprachenstudio Walter Rosar OG		x
Deutsch Akademie Sprachschule GmbH	x	
Deutschinstitut - Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH	x	
Dialogica Europa-Akademie Wien	x	
Didactica-wincomm Bildungsträger GmbH	x	
Die Berater		x
EURASYA - Verein zur Integration von MigrantInnen und Jugendlichen	x	
Evangelische Akademie		x
Germanica	x	
ibis acam Bildungs- GmbH		x
Institut CEF		x
Intercultura Kultur- und Sprachverein		x
Interface Wien GmbH		x
Internationales Kulturinstitut e.V. (iki)	x	
Jüdisches Berufliches Bildungszentrum		x
Miteinander Lernen - Birlikte Ögrenelim		x
Ossiri's Lernakademie	x	
Österreichische Orient Gesellschaft		x
sprach.kult	x	
Sprachinstitut Porcart		x
Sprachkurs Dr. Engelhart		x
Sprachschule Mag. Sabine Berger	x	
Station Wien		x
TU'ES Kommunikations- und Sprachinstitut		x
U.M.BAU AG Akademie	x	
Verein für chinesische Sprache und Kultur	x	
Verein Pyramidops		x
Verein Wonder / Wonder Sprachschule	x	
Vereinigung für Frauenintegration, Amerlinghaus		x
Vereinigung Türkischer Eltern in Österreich	x	
VHS Wien		x
Vienna Talking Sprachinstitut OG		x
VM Aus- und Weiterbildung GmbH	x	
Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH	x	
Weltsprachen	x	
Zentrum Döbling		x

Quelle: www.integrationsfonds.at/integrationsvereinbarung_vom_14.7.2010

IX. 3 Rücklauf und Ausschöpfung

Tabelle 7: Rücklaufquote der Erhebung

	absolut	%
Gesamtadressen	45	
falsche Zielgruppe	2	4,4%
Bearbeitete Adressen	43	100,0%
Adresse/Nummer falsch	1	2,3%
3x nicht erreicht	1	2,3%
verweigert	16	37,2%
abgebrochen	0	0,0%
Summe Ausfälle	18	41,9%
realisierte Interviews	25	58,1%

Quelle: öibf