

Fallstudie 6: Entwicklung eines Qualitätssystems für Deutschkurse am Österreich Institut

Brigitte Ortner, Österreich Institut, Österreich

Zusammenfassung der Fallstudie

Das Österreich Institut (ÖI) hat die staatliche Aufgabe, Deutschkurse im Ausland im außerschulischen und außeruniversitären Bereich durchzuführen. Die 1997 neu geschaffene Zentrale in Wien sollte die Sprachkurszweige der österreichischen Kulturinstitute zukunftstauglich umgestalten. Die zuvor dezentral geführten Sprachkurse wurden auf einheitliche, international vergleichbare Standards gebracht. Durch kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen werden die Lehrenden in die Lage versetzt, diese Standards im Unterricht auch umzusetzen. Ein aussagekräftiges Informations- und Evaluationssystem, das sowohl Stärken als auch Verbesserungsbedarf aufzeigt, wurde geschaffen. Die Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung werden laufend nach innen und außen kommuniziert. (www.oesterreichinstitut.org)

Beschreibung des Kontexts

1997 wurden die staatlich geführten Sprachkurszweige der Österreichischen Kulturinstitute im Ausland in eine privatrechtlich organisierte Gesellschaft ausgegliedert und mit dem staatlichen Auftrag versehen, Deutschkurse auf internationalem Niveau durchzuführen. Die Österreich Institut GmbH übernahm 1997 fünf unabhängig agierende Organisationseinheiten mit insgesamt etwa 3 400 KursteilnehmerInnen jährlich. In der Folge stieg die Anzahl der Institute auf 9 (2005), die Anzahl der KursteilnehmerInnen auf etwa 10 000. Jährlich werden derzeit etwa 65 000 Unterrichtseinheiten abgehalten und 3 500 Prüfungen nach dem Österreichischen Sprachdiplom Deutsch (ÖSD) abgenommen.

Was zu tun war und aus welchen Gründen

- Die dezentral geführten Sprachkurse mussten auf einheitliche, international gültige Standards gebracht werden (EFR).
- Die Lehrenden mussten in die Lage versetzt werden, diese Standards im Unterricht zu erfüllen.
- Ein aussagekräftiges Informations- und Evaluationssystem, das sowohl Stärken als auch Verbesserungsbedarf aufzeigt, musste geschaffen werden.

Hauptziel (Was wir erreichen wollten)

Essenziell war die Vereinheitlichung der unabhängig voneinander gewachsenen Strukturen und Inhalte bei gleichzeitiger Beachtung der kulturellen Unterschiede sowohl der Märkte als auch der agierenden Personen. Unser Ziel war – und ist – der jeweiligen Öffentlichkeit ein attraktives außerschulisches und außeruniversitäres Deutschkursprogramm anzubieten, das internationale Vergleiche nicht scheuen muss.

Eingeleitete Maßnahmen (Stufen)

- Entwicklung und Kommunikation von Unternehmensleitlinien nach innen und außen (Payerbacher Positionspapier 1998).
- Entwicklung, Implementierung und Kommunikation nach innen und außen eines die Institute übergreifenden verbindlichen Curriculums flankiert von Einstufungstests und Empfehlungen für Lehrmaterialien (Beginn: 1998 ; Implementierung 2002, Adaptierung fortlaufend).
- Entwicklung und Durchführung eines Lehrgangs zur Weiterbildung der ÖI-Lehrenden (Beginn: 1998 – Abschluss mit Zertifikat: 2002).
- Entwicklung, Implementierung und Kommunikation einer Qualitätscharta (Begleitend zum Lehrgang zur Weiterbildung: 2002).

Parallel dazu Entwicklung und Implementierung:

- Von Leitfäden für Lehrereinstellungsgespräche;
- Von Strukturen für eine transparente Kommunikation der Anforderungen an die Lehrpersonen;
- Eines Anforderungsprofils für Lehrpersonen inkl. Selbsteinschätzungstest;
- Von Leitfäden zur persönlichen Weiterbildung von Lehrenden im Einklang mit den mittelfristigen Entwicklungsplänen der Gesamteinstitution sowie der einzelnen Institute;
- Von Leitfäden für die jährlich stattfindenden MitarbeiterInnengespräche;
- Von Evaluationsbögen zur Kundenzufriedenheit, die die Reflexion der einzelnen Lernenden über das Erreichen ihrer Lernziele mit einschließen;
- Der Erfassung und Dokumentation statistischer Daten zur Alters- und Berufsstruktur der KursteilnehmerInnen, zu den Gründen für ihr Deutschlernen und zu den erreichten Kursabschlüssen.

Anforderungsprofile, Leitfäden für Mitarbeitergespräche, Weiterbildungsprogramme wurden ebenso für InstitutsleiterInnen und administratives Personal entwickelt. Sie werden ständig allfälligen Neuerungen resp. Schwerpunktsetzungen angepasst.

Alle Maßnahmen zur Qualitätssicherung werden nach außen kommuniziert (Homepage, Qualitätscharta, Lernzielbeschreibungen etc.).

Eingeleitete Maßnahmen (Prozesse)

Die Etablierung einer lernenden Organisation, in der jeder Einzelne/jede Einzelne sich in seinem/ihren Bereich der Erfüllung der Organisationsziele verpflichtet fühlt und damit kleinteilige Kontrolle überflüssig macht und dennoch stetige Weiterentwicklung garantiert, erforderte die Einbeziehung aller Akteure in allen Stadien des Qualitätsentwicklungsprozesses.

So wurden die Unternehmensleitlinien gemeinsam mit den InstitutsleiterInnen erarbeitet; die Qualitätscharta ging aus dem institutsübergreifenden Lehrgang zur Weiterbildung hervor; das Curriculum durchlief bis zu seiner Implementierung einen intensiven Prozess von Vorschlag, Erprobung, Bearbeitung etc. Auch die – für Lehrende – besonders heikle Bewertung des Unterrichts durch die KursteilnehmerInnen, wie sie in den Evaluationsbögen zur Kundenzufriedenheit eingeholt wird, durchlief eine Reihe von Diskussions- und Adaptierungsstadien unter Einbeziehung der Lehrpersonen.

Hauptergebnisse

- Zufriedene und erfolgreiche Lernende: Hohe Fortsetzerquote, geringe Drop Out-Rate, hohe Erfolgsrate (gemessen an Abschlüssen); internationale Vergleichbarkeit (EFR) der erreichten Sprachkompetenz gepaart mit einem Unterricht, der die Interessen der Lernenden in den Mittelpunkt stellt.
- Engagierte, an Weiterbildung interessierte Lehrende, die sich als wichtige Akteure der Organisation verstehen. „Wenn ich guten Unterricht mache, sichere ich den Fortbestand der Organisation und damit auch meinen Arbeitsplatz!“
- Starke Identifikation aller Beschäftigten mit der Organisation: Geringe Fluktuation, Offenheit für neue Programme, hohe Eigeninitiative, gegenseitige Wertschätzung, gute Teambildung.

Schlussfolgerungen

Durch ein komplexes Zusammenwirken von Lehrerweiterbildung unter Einschluss von Organisationsfragen und Maßnahmen zur Definition, Entwicklung, Sicherung und Evaluierung von Qualitätsstandards auf Organisations- sowie Unterrichtsebene, es mit den zuvor beschriebenen Maßnahmen gelungen, eine – modernen Unterrichtsstandards und Qualitätsmerkmalen verpflichtete – Marke Österreich Institut zu schaffen.

Die Qualifikation der Lehrenden und deren kontinuierliche Weiterbildung, das Setzen von Qualitätsstandards im Unterrichtsbereich in Form des eigens entwickelten Curriculums, die Implementierung von Feedback-Prozessen zur Kundenzufriedenheit, welche regelmäßig Information über die Akzeptanz des Produktes sowie abnehmerorientierte Anhaltspunkte zur Qualitätsverbesserung bereitstellen, waren die Schwerpunkte des Entwicklungsprozesses der Organisation, der insofern eine Neuerung darstellte als er Fachinhalte mit zentralen Anforderungen an die Entwicklung der gesamten Organisation verband.