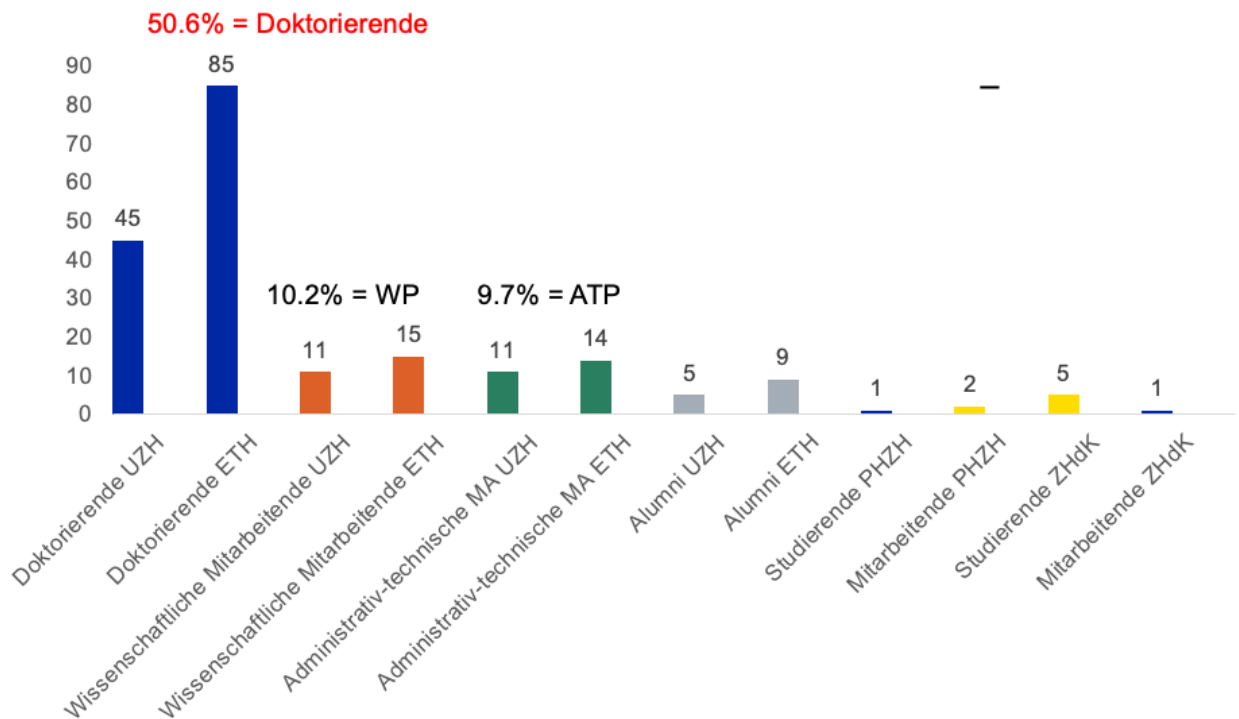


Umfrage zur Wahl des Sprachenzentrums als Kursanbieter FS23

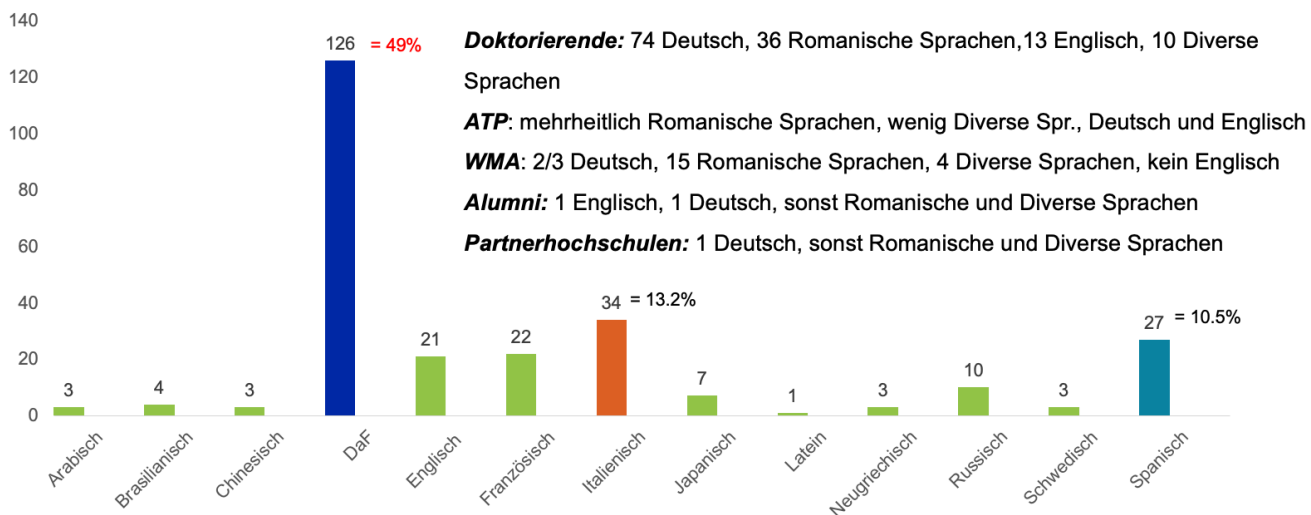
Zwischen dem 14. und 28. Mai 2023 hat das Sprachenzentrum bei Doktorierenden, Mitarbeitenden und Alumni UZH und ETH sowie bei Angehörigen der Partnerhochschulen PHZH und ZHdK eine Umfrage zur Wahl des Sprachenzentrums der UZH und der ETH Zürich als Kursanbieter durchgeführt. Von den 967 in Kursen des Sprachenzentrums eingeschriebenen Personen haben 257 die Umfrage beantwortet; das entspricht einer Rücklaufquote von 27%, was die üblichen Werte für eine B2C-Umfrage (Business to Customer) von 10 bis 20 Prozent stark übertrifft.

Die **Zielgruppen** waren in der Umfrage etwa proportional zu ihrer Repräsentanz in den Sprachkursen vertreten.

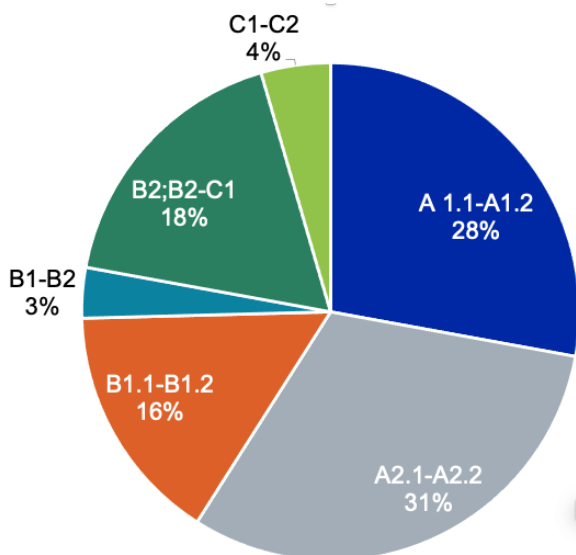


Auch die sich aus den Antworten ergebende **Altersstruktur** ist repräsentativ: 63% der Befragten waren zwischen 20 und 35 Jahre, 26% zwischen 36 und 50, 7% zwischen 51 und 65, und 4% über 65 Jahre alt.

Die **Verteilung nach Sprachen** spiegelt die starke Vertretung der Doktorierenden UZH und ETH wider:



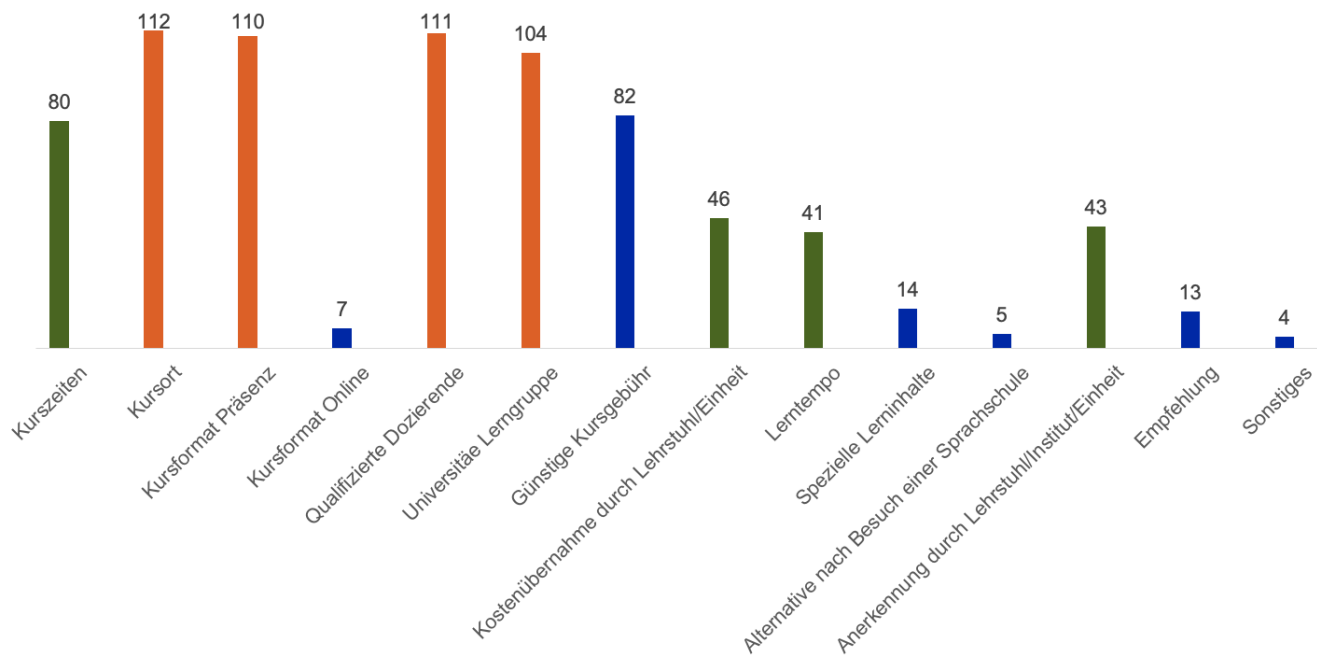
Die **Verteilung der Sprachen nach Niveaus** ist repräsentativ:



Sprachen nach Niveau

- A1: dominiert von Deutsch (43), gefolgt von den Romanischen Sprachen (31) und von den Diversen Sprachen (15)
- A2: nur Deutsch
- B1: an erster Stelle Deutsch (22), dann Romanische Sprachen (13)
- B2: nur Deutsch
- C1-C2: Englisch, Deutsch (1)

Bei den **Gründen**, die als ausschlaggebend für die **Entscheidung für das Sprachenzentrum als Kursanbieter** angegeben wurden, waren in der Verteilung keine wesentlichen Unterschiede zwischen den Zielgruppen sichtbar; als wichtigste Faktoren wurden der Kursort, die qualifizierten Dozierenden, das Kursformat Präsenz und die universitäre Lerngruppe genannt:



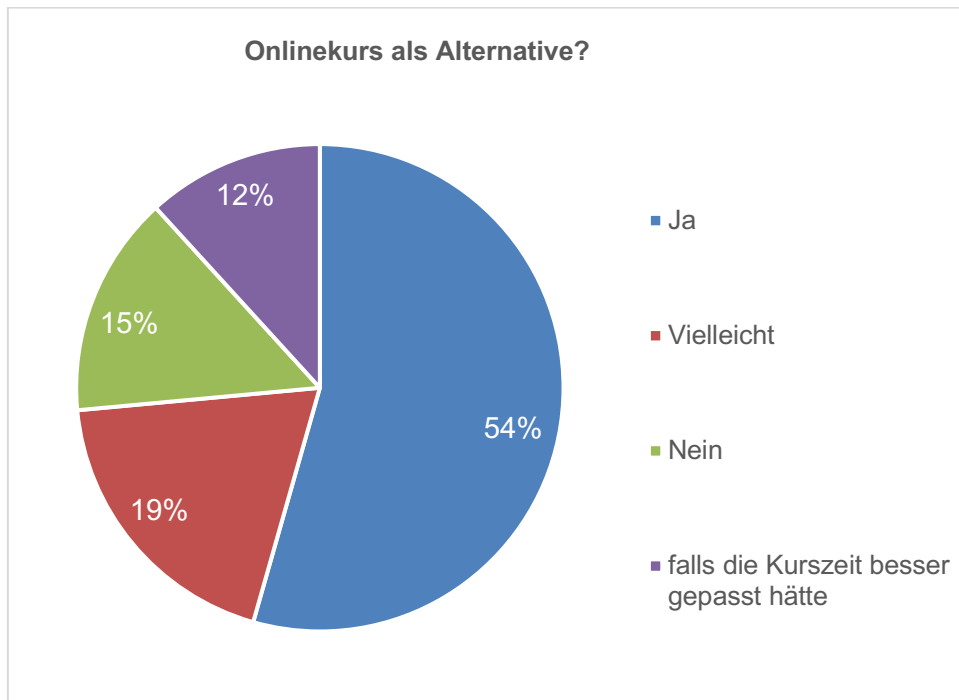
Einige dieser Faktoren tauchten in den Antworten zu der anschliessenden qualitativen Frage nach der **wertvollsten Lernerfahrung** wieder auf:

- Präsenzkurs
- Kursort nah am Arbeitsort
- Kolleginnen und Kollegen alle von UZH und ETH
- Qualifizierte / kompetente, freundliche und motivierte Lehrperson
- Motivierender Unterricht
- Interaktion mit (motivierten) Mitlernenden
- Möglichkeit Beziehungen mit Kolleginnen und Kollegen zu knüpfen
- Motivierende Kursatmosphäre / Freude am Lernen
- Guter Stundenaufbau
- Sprachpraxis
- Autonome Arbeit / Nacharbeit
- Hohes Lerntempo
- Feedback auf Schreibearbeit
- Interessante kulturelle Informationen

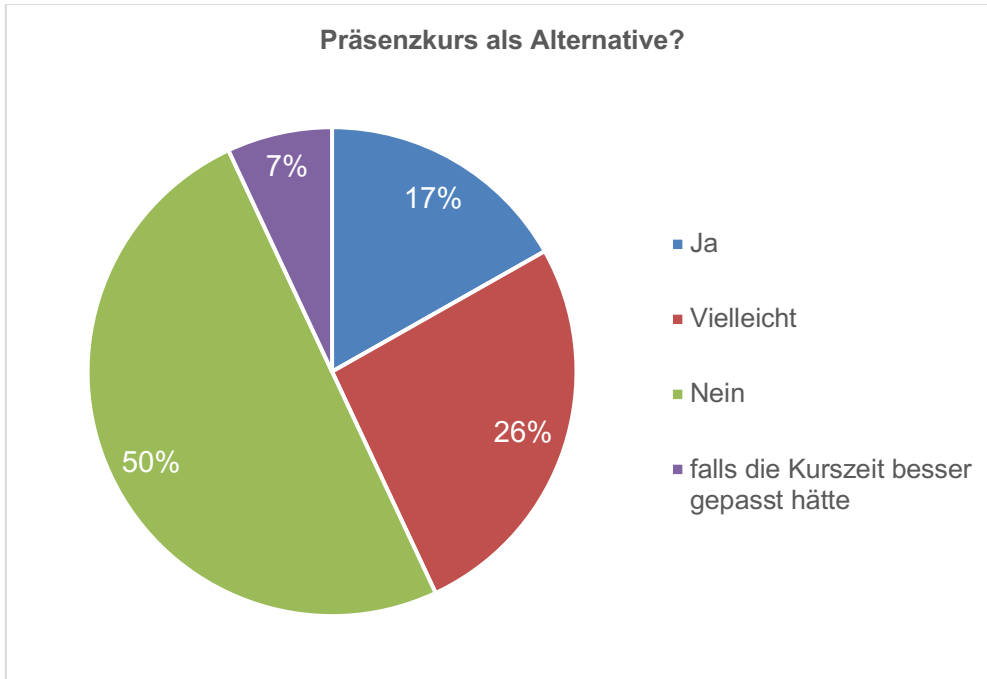
In der folgenden Rückmeldung wurden Erfahrungen aufgeführt, die mehrere Faktoren als Teil einer persönlichen Lernerfahrung konkretisieren (*Hervorhebungen durch die Autorin*):

-
- One of the most valuable experiences I had while attending a Language Center course was the **opportunity to immerse myself in a diverse linguistic and cultural environment**. Interacting with classmates from different backgrounds allowed me to gain a deeper understanding of various cultures and perspectives, enriching my overall language learning journey.
- Additionally, the Language Center provided a **supportive and engaging learning environment**. The experienced **instructors** were not only **knowledgeable but also passionate about teaching**. Their expertise and dedication helped me improve my language skills significantly. The interactive nature of the classes, including group discussions, further enhanced my learning experience.
- Furthermore, the Language Center offered **resources beyond the classroom**, such as online language learning platforms. These resources complemented the coursework and provided additional opportunities for practice and growth.

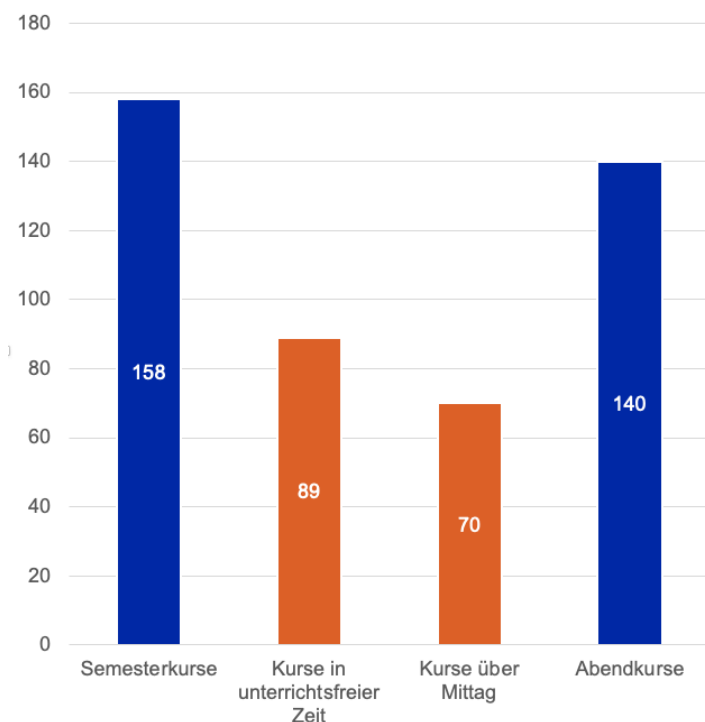
Bei den Vorlieben für das **Kursformat** zeigte sich, dass etwa drei Viertel der Befragten, die einen Präsenzkurs besuchten, (unter gewissen Umständen) auch einen Onlinekurs besucht hätten:



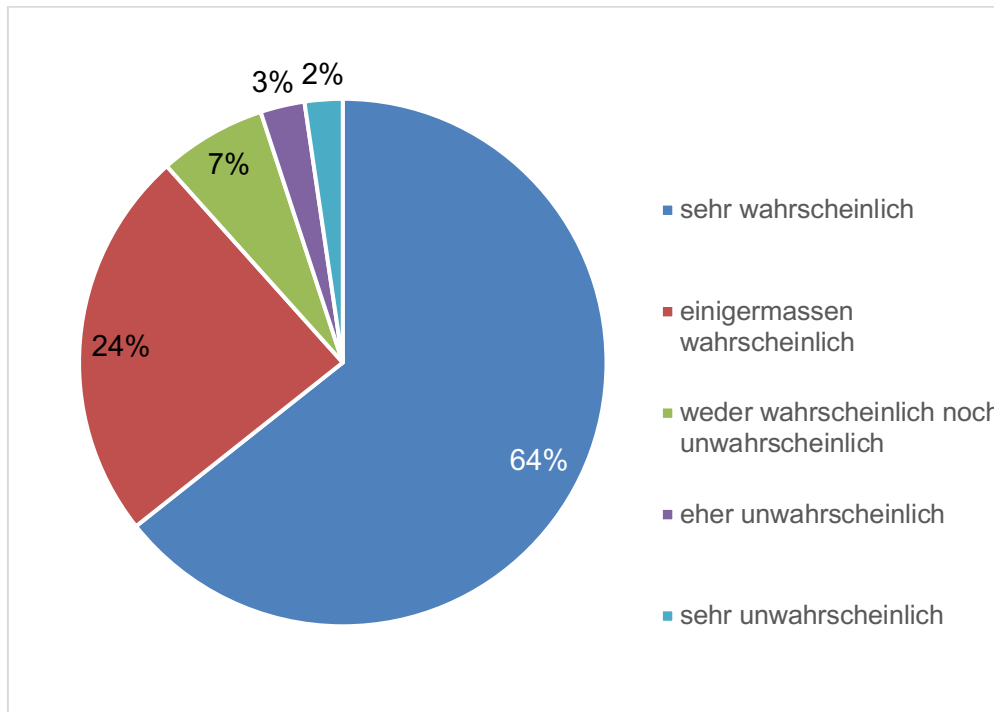
Umgekehrt hätten drei Viertel der Befragten, die einen Onlinekurs besuchten, eher keinen Präsenzkurs besucht:



Bei der Frage nach der **Präferenz der Kurszeiten** wurden Semesterkurse im Unterschied zu Kursen in der unterrichtsfreien Zeit sowie Abendkurse gegenüber Kursen über Mittag am häufigsten gewählt:



Eine **Wiederwahl des Sprachenzentrums als Kursanbieter** stufen fast 90% der Befragten als «sehr wahrscheinlich» oder «eher wahrscheinlich» ein:



Bei der qualitativen Frage nach **weiterem Feedback bzw. Anregungen** wurden Rückmeldungen zu einzelnen Kursen und Lehrpersonen als für die Umfrage nicht relevant von der Auswertung ausgeschlossen.

Neben der Formulierung spezifischer Anregungen zu Kursorten und Kurszeiten wurde dem Sprachenzentrum mehrfach für die Bereitstellung seines Sprachlernangebotes und im Speziellen den Lehrpersonen für einen qualitativ hochwertigen Unterricht gedankt.

Moniert wurde 13 Mal die Höhe der Kursgebühren für Doktorierende bzw. für Angehörige der Partnerhochschulen.

Kritisch aufgeführt wurden ausserdem 4 Mal die zu grossen Kursgruppen. Die Höhe der Kursgebühren wurde teilweise auch als Grund für die Nichtwiederwahl des Sprachenzentrums als Kursanbieter genannt.

Bei der abschliessenden Frage nach einer **Weiterempfehlung des Sprachenzentrums** als Kursanbieter wurden dem Sprachenzentrum 8.5 von 10 Punkten attestiert:



Executive Summary

Das Sprachenzentrum dankt allen an der Umfrage Beteiligten für ihre Rückmeldungen!

Die Ergebnisse der Umfrage bestätigen, dass unser Kurslernangebot in Bezug auf die Ausrichtung auf eine universitäre Umgebung, das Kursformat sowie die zeitlichen und räumlichen Rahmenbedingungen den Bedürfnissen der an die Umfrage beteiligten Zielgruppen weitgehend entsprechen:

So zeigen die Ergebnisse der Befragung eine **hohe Zufriedenheit mit der Wahl des Sprachenzentrums als Kursanbieter**: die Mehrheit der Befragten würde das Sprachenzentrum wiederwählen und weiterempfehlen.

Was das **Kursformat** anbelangt, spiegeln die Antworten bei den Befragten, die einen Präsenzkurs besuchen, eine Offenheit für Onlinekurse als Alternative. Umgekehrt zeigt sich bei denjenigen, die einen Onlinekurs besuchen, eine geringere Bereitschaft alternativ einen Präsenzkurs zu besuchen, da vermutlich äussere Gründe nur Onlinekurse zulassen.

→ Die aktuelle Policy mit Präsenz als Default-Format bewährt sich; umgekehrt muss die Bereitstellung von Onlinekursen als Alternative vor allem bei reinen Doktorierendenkursen sichergestellt werden.

Bezüglich **Kurszeiten** zeigt sich eine Präferenz von Semesterkursen gegenüber Kursen in der unterrichtsfreien Zeit sowie von Abendkursen gegenüber Kursen über Mittag.

→ Für das Sprachenzentrum bedeutet dies, vermehrt Abendkurse ab 18 Uhr anzubieten, aber auch, im Sinne einer Ergänzung, das Angebot von (Online)kursen in der unterrichtsfreien Zeit zum Beispiel für Deutsch und die romanischen Sprachen auszubauen.

Die Kritik an der **Höhe der Kursgebühren** für Doktorierenden ist dem Sprachenzentrum bekannt und wurde wiederholt auch mit den auftraggebenden Hochschulen (im Kuratorium des Sprachenzentrums) diskutiert.

→ Eine Reduktion der Kursgebühren für Doktorierende ist aktuell nicht realistisch.

Umgekehrt besteht bei den Hochschulen ein Konsens darüber, dass die Lehrstühle vermehrt vor allem den Besuch von Deutschkursen finanziell unterstützen sollten.

Das Sprachenzentrum kann auch nachvollziehen, dass die **Grösse der Kursgruppen** beanstandet werden kann und sucht immer wieder nach Lösungen.

→ Grundsätzlich steht die Grösse der Kursgruppen im Zusammenhang mit den Kursgebührenberechnung und stellt somit im Einzelfall einen Kompromiss zwischen didaktisch idealen und im Preis-Leistungsverhältnis realistischen Anforderungen dar.

Konkret wird ab HS23 die Gruppengrösse in einigen Kursen mit sehr hohen Teilnehmendenzahlen reduziert.