



## Ergebnisse der Bedürfnis- und Bedarfserhebung zu (berufsbezogenen) Sprachen beim administrativ-technischen Personal der Universität Zürich

### Impressum

#### Auftraggeberin

Sprachenzentrum der Universität und der ETH Zürich  
Dr. Sabina Schaffner, Direktorin

In Zusammenarbeit mit der  
Abteilung Personal der Universität Zürich  
Martin Brogli, Leiter

### Durchführung

#### Leitung:

Sprachenzentrum der Universität und der ETH Zürich  
Dr. Sabina Schaffner, Direktorin

#### Mitarbeit:

Dr. Martin Amann

### 1. Ausgangslage, Ziel und Dateninterpretation

Das Sprachenzentrum der Universität und der ETH Zürich entwickelt seine Angebote und Dienstleistungen aufgrund sprachpolitischer Entscheidungen. Bedarf und Nachfrage werden dabei mitberücksichtigt. Um für die bevorstehende Planungsperiode ab 2014 auf aktuelle Daten zu Sprachlernbedürfnissen und Sprachlernbedarf zurückgreifen zu können, führte das Sprachenzentrum zwischen dem 28. Februar und 30. April 2013 mittels eines Onlinefragebogens eine Bedürfniserhebung beim administrativ-technischen Personal (ATP) der Universität Zürich durch. Gleichzeitig wurden die Vorgesetzten ATP eingeladen, den Sprachlernbedarf ihrer Mitarbeitenden einzuschätzen.

Diese Erhebung ergänzt die Befragungen, die 2012 bei Bachelor- und Masterstudierenden sowie Doktorierenden der UZH und der ETH (Bedürfniserhebung) sowie Studiendekanen der UZH und Stundendelegierten der ETH (Bedarfserhebung) durchgeführt wurden.

### 2. Datenlage: Statistische Eckdaten Bedürfniserhebung

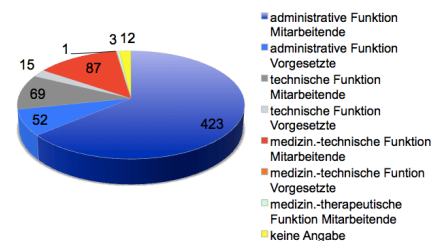
#### 2.1. Bedürfniserhebung

Die Adressen für die Befragung wurden durch die Abteilung Personal beim Rektoratsdienst bestellt. Es sollten alle zum Befragungszeitpunkt zu den jeweiligen Populationen gehörenden Personen erfasst werden. 284 Mitarbeitenden ohne Computerzugang wurde der Fragebogen in Printform zur Verfügung gestellt und die Resultate der eingegangenen Fragebogen in die Datenbank eingegeben.

#### Stichprobengrösse ATP UZH: Befragung 1

N = 3'431 R = 676 (=19.7%); R Vorgesetzte ATP 68 (=2%); R Mitarbeitende ATP = 594 (=17.3%); keine Angaben = 13 (0.4%)

Mitarbeitende mit administrativer Funktion:	R = 423
Vorgesetzte mit administrativer Funktion:	R = 52
Mitarbeitende mit technischer Funktion:	R = 69
Vorgesetzte mit technischer Funktion:	R = 15
Mitarbeitende mit medizinisch-technischer Funktion:	R = 87
Vorgesetzte mit medizinisch-technischer Funktion:	R = 01
Mitarbeitende mit medizinisch-therapeutischer Funktion:	R = 03
Vorgesetzte mit medizinisch-therapeutischer Funktion:	R = 0
Keine Angaben	R = 12



#### Repräsentativität:

Leider war es aus technischen Gründen nicht möglich zu untersuchen, ob die Untergruppen ATP angemessen in den Rückmeldungen vertreten sind.

#### 2.2. Bedarfserhebung

##### Stichprobengrösse Vorgesetzte ATP UZH: Befragung 2

N = 188 R = 35 (=18.6%); R Vorgesetzte mit administrativer Funktion = 31; R Vorgesetzte mit technischer Funktion = 1; R ohne Angaben = 3

### 3. Relevanz der Sprachen für arbeitsbezogene Tätigkeiten / Weiterbildungsbedarf

#### 3.1 Mitarbeitende ATP

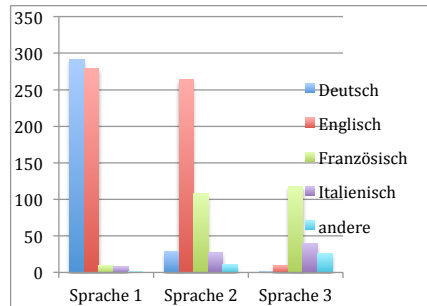
##### Statistische Eckdaten

Muttersprache:

Deutsch: 88.7%; Französisch: 3%; Italienisch: 5.7 %; Englisch: 6.1%; andere: 7.2%

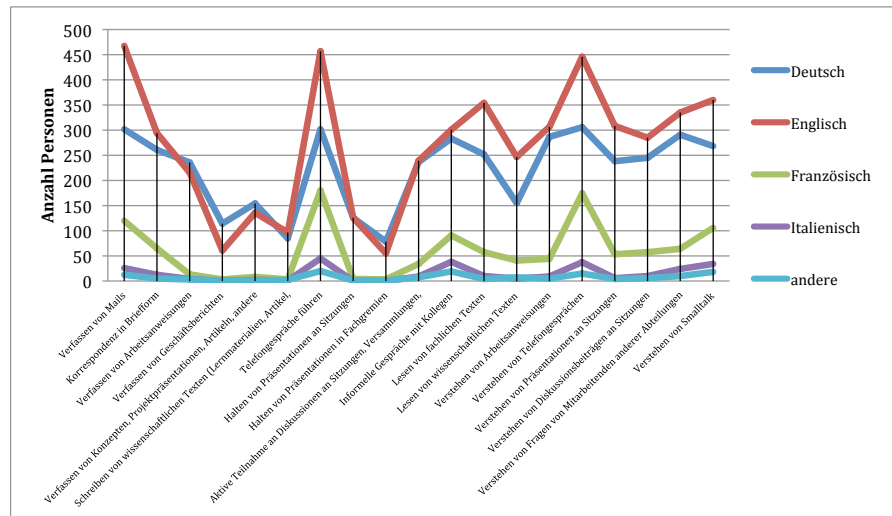
Am Arbeitsplatz verwendete Sprachen nach Häufigkeit der Nennungen

(Sprache 1 = am Arbeitsplatz am häufigsten verwendete Sprache; Sprache 3 = am Arbeitsplatz am wenigsten häufig verwendete Sprache)



Die am häufigsten am Arbeitsplatz verwendete Sprache ist Deutsch mit knappem Abstand zu Englisch. An dritter Stelle folgt Französisch.

#### Relevanz der Sprachen für spezifische arbeitsbezogene Tätigkeiten



Deutsch ist wichtiger als Englisch bei schriftlichen Tätigkeiten ausser dem Verfassen von E-Mails. Nahe beieinander liegen Deutsch und Englisch beim Halten und Verstehen von Präsentationen. Englisch dominiert bei den produktiven Tätigkeiten Verfassen von E-Mails und Führen von Telefongesprächen sowie bei den rezeptiven Tätigkeiten Lesen von fachlichen und wissenschaftlichen Texten, Verstehen von Telefongesprächen sowie Verstehen von Smalltalk. Französisch hat eine gewisse Relevanz beim Führen und Verstehen von Telefongesprächen.

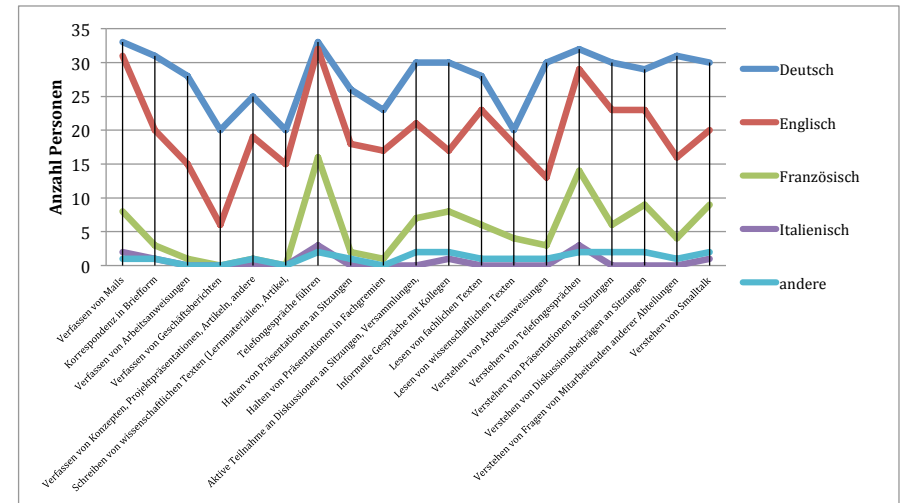
Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden mit **administrativer Funktion** decken sich weitgehend mit den aggregierten Ergebnissen, da diese Mitarbeitendengruppe mit Abstand den grössten Anteil unter den Antworten ausmacht.

Bei den Mitarbeitenden mit **technisch-handwerklicher Funktion** ist Deutsch für alle Tätigkeiten deutlich die wichtigste Sprache; nur beim Führen von Telefongesprächen ist Englisch fast ebenso wichtig wie Deutsch.

Die Mitarbeitenden mit **medizinisch-technischer Funktion** schätzen hingegen bei fast allen Tätigkeiten Englisch als wichtiger als Deutsch ein; Deutsch dominiert nur bei der Korrespondenz in Briefform und dem Verfassen von Geschäftsberichten. Auch bei dieser Gruppe hat Französisch eine gewisse Relevanz beim Führen und Verstehen von Telefongesprächen.

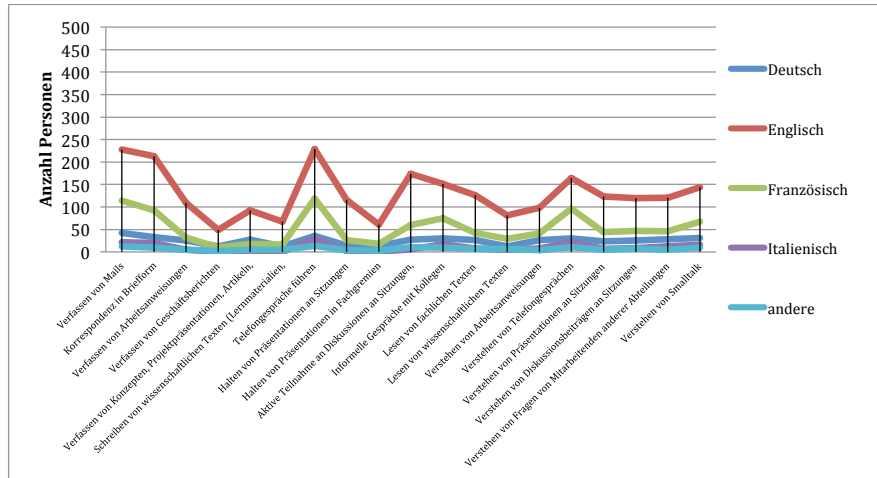
Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden mit **medizinisch-therapeutischer Funktion** konnten auf Grund des extrem geringen Rücklaufs nicht ausgewertet werden.

#### Einschätzung der Relevanz durch die Vorgesetzten



Die aggregierte Einschätzung der Bedeutung der Sprachen Deutsch und Englisch für die verschiedenen arbeitsbezogenen Tätigkeiten durch die Vorgesetzten deckt sich nicht mit den Rückmeldungen der Mitarbeitenden. Im Gegensatz zu den Mitarbeitenden wird Deutsch für alle Tätigkeiten als relevanter als Englisch eingeschätzt. Allerdings liegen Englisch und Deutsch bei denjenigen Tätigkeiten nahe beisammen, bei denen die Mitarbeitenden Englisch als dominierend einschätzten, nämlich beim Verfassen von E-Mails und Führen von Telefongesprächen.

## Weiterbildungsbedarf nach Tätigkeiten



Die Rückmeldungen machen deutlich, dass in der Einschätzung der Mitarbeitenden mit Abstand am meisten Weiterbildungsbedarf für die Sprache Englisch, besonders für das Verfassen von E-Mails, die Korrespondenz in Briefform sowie das Führen und Verstehen von Telefongesprächen besteht. In einem geringeren Ausmass wird für die gleichen Tätigkeiten ein Weiterbildungsbedarf in Französisch angemeldet.

Auch hier decken sich die Rückmeldungen der Mitarbeitenden mit **administrativer Funktion** weitgehend mit den aggregierten Ergebnissen.

Die Mitarbeitenden mit **technisch-handwerklicher Funktion** sehen den grössten Weiterbildungsbedarf bei Deutsch, vor allem für die produktiven Tätigkeiten, besonders für das Verfassen von E-Mails, die Korrespondenz in Briefform, das Führen von Telefongesprächen sowie die aktive Teilnahme an Diskussionen und an informellen Gesprächen; aber auch für fast alle rezeptiven Tätigkeiten wird ein Weiterbildungsbedarf in Deutsch angemeldet. Ein grösserer Weiterbildungsbedarf für Englisch manifestiert sich nur beim Führen und Verstehen von Telefongesprächen sowie beim Verstehen von Fragen der Mitarbeitenden und von Smalltalk.

Für die Mitarbeitenden mit **medizinisch-technischer Funktion** liegt der grösste Weiterbildungsbedarf bei Englisch und deckt sich zu einem grossen Teil mit den aggregierten Ergebnissen. Zusätzlich besteht ein Bedarf bei der aktiven Teilnahme an Diskussionen, aber auch für die meisten rezeptiven Tätigkeiten.

Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden mit **medizinisch-therapeutischer Funktion** konnten auf Grund des extrem geringen Rücklaufs nicht ausgewertet werden.

### Einschätzung der Sprachkompetenz durch die Vorgesetzten

In der Einschätzung der Vorgesetzten ist die Kompetenz in der zweiten Sprache (in den meisten Fällen also in Englisch) bei den produktiven schriftlichen Tätigkeiten zwar ausreichend, doch weniger gut als bei den mündlichen produktiven oder allen rezeptiven Tätigkeiten. In der dritten Sprache (in den meisten Fällen also in Französisch) wird die Kompetenz bei den produktiven schriftlichen Tätigkeiten ausser dem Verfassen von E-Mails im Gegensatz zu allen andern Tätigkeiten als nicht ausreichend eingeschätzt.

Ein Vergleich mit der Einschätzung des Weiterbildungsbedarfs durch die Mitarbeitenden zeigt eine Übereinstimmung im Bereich der schriftlichen produktiven Tätigkeiten in Englisch und Französisch.

Diese Rückmeldungen spiegelt weitgehend die Sichtweise der Vorgesetzten mit administrativer Funktion; weitere Auswertungen nach einzelnen Funktionsgruppen konnten aus statistischen Gründen nicht vorgenommen werden.

### 3.2 Vorgesetzte ATP

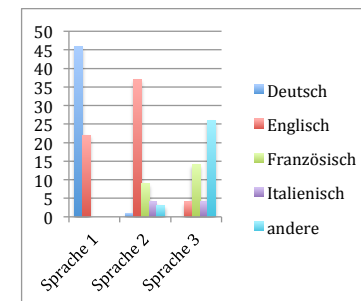
#### Statistische Eckdaten

Muttersprache:

Deutsch: 97.1%; Französisch: 2.9%; Italienisch: 2.9%; Englisch: 5.9%; andere: 0%

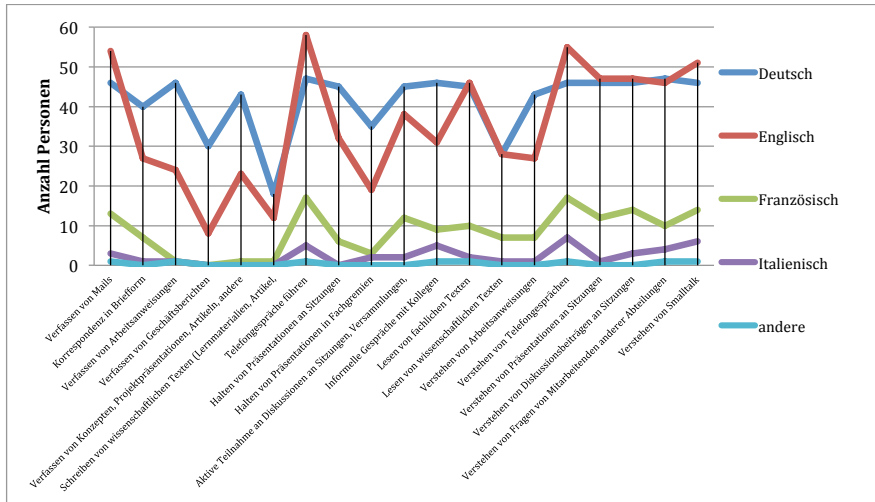
#### Am Arbeitsplatz verwendete Sprachen nach Häufigkeit der Nennungen

(Sprache 1 = am Arbeitsplatz am häufigsten verwendete Sprache; Sprache = 3 am Arbeitsplatz am wenigsten häufig verwendete Sprache)



Die am häufigsten am Arbeitsplatz verwendete Sprache ist deutlich Deutsch, mit einem im Vergleich zu den Mitarbeitenden deutlich grösseren Abstand zu Englisch. An zweiter Stelle folgt eindeutig Englisch und an dritter Stelle verschiedene Sprachen; Französisch scheint im Vergleich zum Sprachgebrauch der Mitarbeitenden weniger relevant.

## Relevanz der Sprachen für spezifische arbeitsbezogene Tätigkeiten



Deutsch dominiert deutlich bei fast allen produktiven Tätigkeiten mit Ausnahme vom Verfassen von E-Mails und Führen von Telefongesprächen, für die Englisch als relevanter eingeschätzt wird.

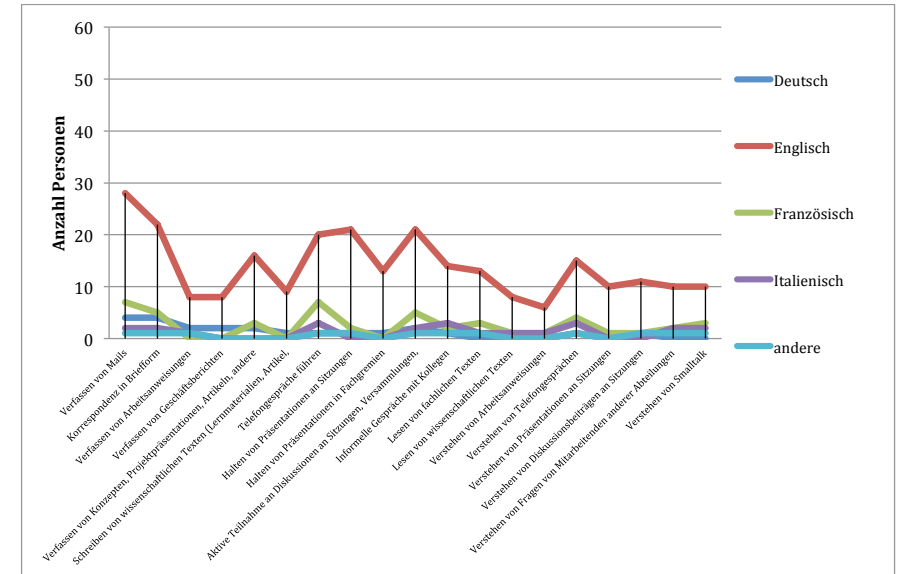
Englisch und Deutsch sind gleich wichtig bei fast allen rezeptiven Tätigkeiten mit Ausnahme der Tätigkeiten Verstehen von Arbeitsanweisungen und Smalltalk, bei denen Englisch dominiert.

Die Rückmeldungen der Vorgesetzten **mit administrativer Funktion** decken sich weitgehend mit den aggregierten Ergebnissen, da diese Vorgesetzengruppe deutlich den grössten Anteil unter den Antworten ausmacht.

Die Rückmeldungen der Vorgesetzten **mit technisch-handwerklicher Funktion** ist Deutsch für alle Tätigkeiten deutlich die wichtigste Sprache; nur beim Führen von Telefongesprächen ist Englisch fast ebenso wichtig wie Deutsch.

Die Rückmeldungen der Vorgesetzten **mit medizinisch-technischer Funktion** sowie mit **medizinisch-therapeutischer Funktion** konnten auf Grund des extrem geringen Rücklaufs nicht ausgewertet werden.

## Weiterbildungsbedarf nach Tätigkeiten



Die Rückmeldungen machen deutlich, dass in der Einschätzung der Vorgesetzten – wie der Mitarbeitenden – mit Abstand am meisten Weiterbildungsbedarf für die Sprache Englisch besteht, besonders für das Verfassen von E-Mails, die Korrespondenz in Briefform sowie das Führen von Telefongesprächen, aber auch das Halten von Präsentationen an Sitzungen. Der deklarierte Weiterbildungsbedarf in Französisch ist hingegen relativ unbedeutend.

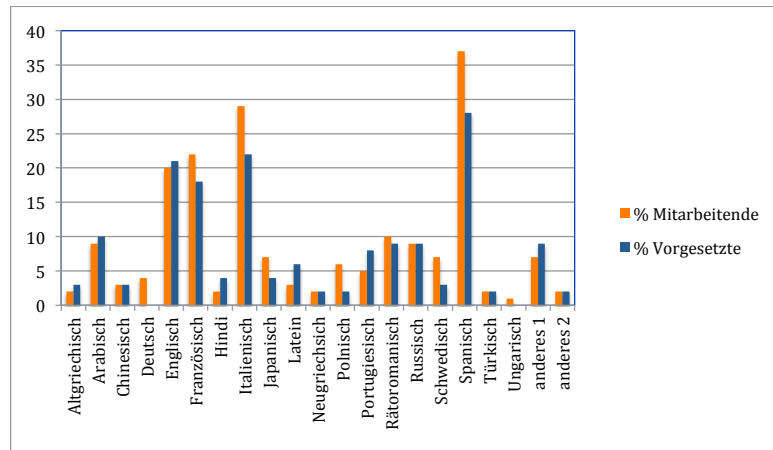
Die Rückmeldungen der Vorgesetzten mit **administrativer Funktion** weichen auf Grund der geringen Anzahl teilweise von den aggregierten Ergebnissen ab, obwohl auch in dieser Gruppe ein Weiterbildungsbedarf für die Sprache Englisch für das Verfassen von E-Mails sowie das Führen von Telefongesprächen besteht. Darüber hinaus wird ein Weiterbildungsbedarf für Deutsch für fast alle produktiven und rezeptiven Tätigkeiten angemeldet.

Der von den Vorgesetzten mit **technisch-handwerklicher Funktion** gemeldete Weiterbildungsbedarf deckt sich weitgehend mit den aggregierten Ergebnissen; er bezieht sich auf das Verfassen von E-Mails, das Verstehen und Führen von Telefongesprächen und die aktive Teilnahme an Diskussionen auf Englisch.

Die Rückmeldungen der Vorgesetzten mit **medizinisch-technischer Funktion** sowie mit **medizinisch-therapeutischer Funktion** konnten auf Grund des extrem geringen Rücklaufs nicht ausgewertet werden.

#### 4. Sprachen als überfachliche Kompetenz

##### 4.1 Sprachlernbedürfnisse



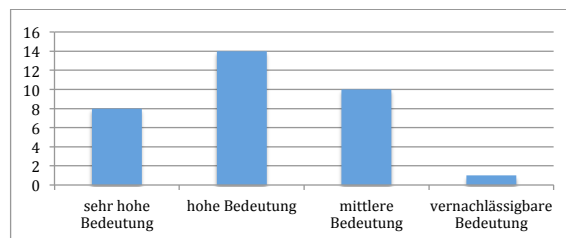
In allen Fällen wird ein Interesse an Sprache und Kultur (intrinsisches Motiv) vor anderen persönlichen Motiven genannt. An erster Stelle der aus persönlichen Motiven gewählten Sprachen kommt mit Abstand Spanisch, gefolgt von Italienisch, Französisch und Englisch (Mitarbeitende) bzw. Italienisch und Englisch und schliesslich Französisch (Vorgesetzte).

Bei einer Erweiterung des Sprachenportfolios wurden unter den zur Auswahl gestellten Sprachen Hindi, Portugiesisch, Rätoromanisch und Türkisch an erster Stelle Portugiesisch (Vorgesetzte) bzw. Rätoromanisch (Mitarbeitende) genannt.

Einzelne Rückmeldungen enthielten den Hinweis, dass das formale Sprachenlernen aus verschiedenen, auch aus zeitlichen, Gründen nicht prioritär eingeschätzt wird, dass jedoch das Sprachenlernen „on the job“ als Option wahrgenommen wird.

##### 4.2 Förderung der Mehrsprachigkeit

Die Vorgesetzten messen dem Erwerb von Sprachkompetenzen für die persönliche Entwicklung ihrer Mitarbeitenden mehrheitlich eine sehr hohe oder hohe Bedeutung bei.



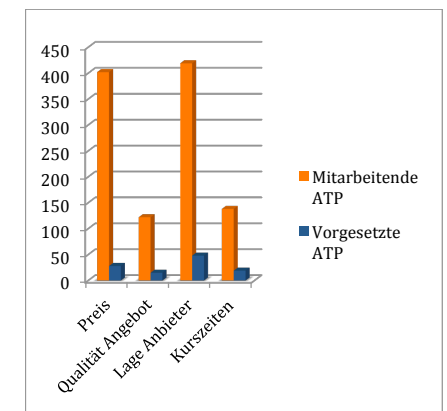
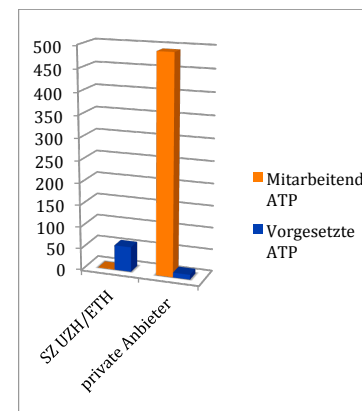
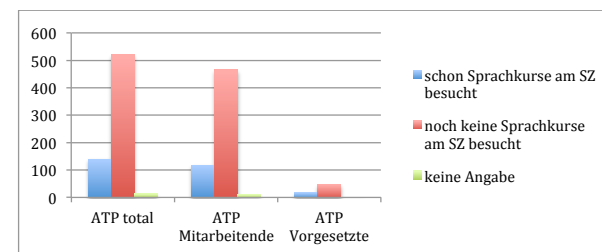
#### 5. Sprachlernformate

Auf die Frage nach den beliebtesten Sprachlernformaten wurden von Mitarbeitenden und Vorgesetzten Lehrveranstaltungen von 2 Semesterwochenstunden am häufigsten genannt, gefolgt von E-Learning, Blended Learning und autonomen Lernformen (Selbstlernzentrum, Lernwerkstatt, Tandem-Lernen). Der geringste Bedarf ergab sich bei Kursen von vier Semesterwochenstunden sowie bei Lernberatung und Coaching.

Nach dem Erweiterungsbedarf des bestehenden Angebots gefragt, wünschen sich die Vorgesetzten Intensivkurse in Französisch und Italienisch sowie E-Learning-Angebote in Deutsch als Fremdsprache, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch. Die bestehende Möglichkeit massgeschneiderter Angebote wird als relativ unbedeutend eingeschätzt.

#### 6. Anbieter von Sprachlernangeboten

Die meisten der befragten Mitarbeitenden und Vorgesetzten haben bis anhin keine Sprachkurse am Sprachzentrum besucht:



Mitarbeitende möchten sich für arbeitsplatzbezogene sprachliche Tätigkeiten eher bei andern Anbietern weiterbilden als beim Sprachzentrum von UZH und ETH, während die Vorgesetzten eine Weiterbildung beim Sprachzentrum vorziehen würden. Bei den Auswahlkriterien für den Anbieter eines Sprachlernangebotes spielen für die Mehrheit der Mitarbeitenden und Vorgesetzten die Lage des Anbieters sowie der Preis eine grössere Rolle als die Kurszeiten und die Qualität des Angebotes.

Aus den qualitativen Rückmeldungen ergab sich als weiteres mehrfach genanntes Auswahlkriterium eine kleine Klassengrösse. Auch genannt wurden die Nähe zum akademischen Kontext und die Kompetenz der Dozierenden; vereinzelt auch die Möglichkeit, mit einem Sprachdiplom abzuschliessen. Bei den gewünschten Kurszeiten ergab sich kein einheitliches Bild; so wurden Abendkurse als günstig oder als ungeeignet erachtet.

## Executive Summary

Die folgende Interpretation der Ergebnisse basiert auf Analysen der quantitativen und qualitativen Rückmeldungen aus der Onlinebefragung.

### Relevanz der Ergebnisse für die Angebotsentwicklung des Sprachenzentrums

- Es wurden funktionsabhängige Unterschiede in den Rückmeldungen von Mitarbeitenden sichtbar – vor allem zwischen Mitarbeitenden mit administrativer einerseits und handwerklich-technischer Funktion andererseits.
- Die Vorgesetzten – vornehmlich aus dem administrativen Bereich – schätzen die Relevanz von Deutsch gegenüber Englisch viel höher ein als die Mitarbeitenden ATP und die Mitarbeitenden mit administrativer Funktion im Speziellen!<sup>1</sup>
- Der grösste Weiterbildungsbedarf für alle Mitarbeitendengruppen ergab sich bei den berufsbezogenen Fertigkeiten in Englisch, insbesondere für das Verfassen von E-Mails, die Korrespondenz in Briefform sowie das Verstehen und Führen von Telefongesprächen sowie die Aktive Teilnahme an Diskussionen.

Im HS13 stellt das Sprachenzentrum folgendes Lernangebot zur Verfügung:  
[Coaching Package: Email Writing for University Staff B1.2-C1](#)

- Die Vorgesetzten sehen zusätzlich einen Weiterbildungsbedarf im Halten von Präsentationen an Sitzungen.
- Einen geringen Weiterbildungsbedarf für Französisch sehen die Mitarbeitenden für das Verfassen von E-Mails sowie das Verstehen und Führen von Telefongesprächen.
- Aus persönlichen Gründen wollen die Mitarbeitenden ATP in erster Linie Spanisch lernen, gefolgt von den Landessprachen Französisch und Italienisch sowie Englisch.
- Bei einer Erweiterung des Sprachenportfolios steht Portugiesisch an erster Stelle.
- Auf der Ebene der angebotenen Sprachlernformate besteht kein grosser Veränderungsbedarf: den am meisten genannten Bedürfnissen – Lehrveranstaltungen von 2 Semesterwochenstunden sowie autonome Lernangebote – wird das Sprachenzentrum durch seine zentral angebotenen Sprachlernveranstaltungen, das grosse Angebot im Selbstlernzentrum sowie die erfolgreiche Tandemvermittlung in den am meisten nachgefragten Sprachen gerecht.
- Dem Wunsch nach Intensivkursen für die Sprachen Französisch und Italienisch kommt das Sprachenzentrum durch Blockkurse in diesen Sprachen bereits entgegen.
- Dem Bedarf nach Blended Learning-Angeboten wird das Sprachenzentrum durch einzelne Angebote für die Sprachen Italienisch und Spanisch gerecht; reine E-Learning-Angebote die auch nachgefragt wurden, bietet das Sprachenzentrum bis anhin nicht an.
- Sollten neue Angebote entwickelt werden, müsste das Sprachlernformat überprüft werden.

[Zu den Kursen für Mitarbeitende der Verwaltung:](#)  
[www.sprachenzentrum.uzh.ch/angebot/kurse\\_verw/index.php](http://www.sprachenzentrum.uzh.ch/angebot/kurse_verw/index.php)

### Empfehlungen

Die Abteilung Personal prüft mit den verantwortlichen Bereichsleitungen das Interesse an einem Weiterbildungsangebot durch das Sprachenzentrum. Dabei müssten die folgenden Fragen geklärt werden:

- genauer Bedarf für spezifische Zielgruppen / Bestimmung einer Pilotgruppe
- zentrale oder dezentrale Durchführung
- Finanzierung
- Marketing

<sup>1</sup> Leider liegen kaum Daten für die Vorgesetzten aus anderen Bereichen vor, sodass diese Einschätzung nicht mit derjenigen der Mitarbeitenden verglichen werden kann.